# Datenschutz

*Informationspflichten bei Datenerhebung*

Die Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH, Amalienstr. 9b-11, 80333 München, erhebt Ihre Daten *zum Zweck der Vertragsdurchführung,* zur Erfüllung ihrer vertraglichen und vorvertraglichen Pflichten.

Die Datenerhebung und Datenverarbeitung ist für die Durchführung der Buchung erforderlich und beruht auf Artikel 6 Abs. 1 S. 1 l it. b DSGVO. Die Daten werden gelöscht, sobald sie für den Zweck ihrer Verarbeitung nicht mehr erforderlich sind, es sei denn, dass wir nach Artikel 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten zu einer längeren Speicherung verpflichtet sind oder Sie in eine darüberhinausgehende Speicherung nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO eingewilligt haben. Eine Übermittlung Ihrer persönlichen Daten an Dritte zu anderen Zwecken als zur Vertragserfüllung findet nicht statt.

*Sie sind berechtigt, Auskunft der bei uns über Sie gespeicherten Daten zu beantragen. Sie können ferner jederzeit ohne Angabe von Gründen kostenlos einsehen, ggf. deren Berichtigung nach Art. 16 DSGVO und/oder Löschung nach Art. 17 DSGVO und/oder die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nach Art. 18 DSVGO verlangen und/oder Ihr Recht auf Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DSGVO und/oder Ihr Recht auf Widerspruch nach Art. 21 DSGVO ausüben und/oder eine uns erteilte Einwilligung zur Datenerhebung und Verwendung ohne Angaben von Gründen widerrufen. Wenn Sie eine Einwilligung zur Nutzung von Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit ohne Angabe von Gründen kostenfrei widerrufen.*

Weitere Informationen zum Thema Datenschutz erhalten Sie auf unserer Homepage www.rv-touristik.de.

Sie können sich bei Fragen zum Datenschutz an die E-Mail-Adresse datenschutzbeauftragter@rv-touristik.de wenden.

Ihnen steht des Weiteren ein *Beschwerderecht* bei der Aufsichtsbehörde zu. Zuständige Aufsichtsbehörde für Beschwerden bezüglich der von uns vorgenommenen Datenverarbeitung ist die Aufsichtsbehörde:

Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht
Promenade 27 (Schloss)
91522 Ansbach
Telefon: 0981/53-1300
Telefax: 0981/53-530
E-Mail: poststelle@lda.bayern.de

*Datenschutzerklärung*

Im Folgenden informieren wir über die Erhebung personenbezogener Daten bei der Nutzung der Website. Dienstanbieter im Sinne des § 13 Telemediengesetz (TMG) und damit Verantwortlicher nach der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist die Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH. Nähere Angaben zu den Kontaktmöglichkeiten entnehmen Sie bitte unserem Impressum.

Für uns ist der Schutz Ihrer Privatsphäre und persönlichen Daten von großer Wichtigkeit. Diesem Aspekt schenken wir auch in der Umsetzung unserer Internet-Aktivitäten hohe Beachtung. Unsere Datenschutzpraxis steht daher im Einklang mit den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen sowie den sonstigen gesetzlichen Vorgaben.

Um Ihre Daten gegen zufällige oder vorsätzliche Manipulation, Verlust, Zerstörung oder den Zugriff durch unberechtigte Dritte bestmöglich zu schützen, setzen wir technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen ein, die wir gemäß der technischen und gesetzlichen Entwicklung kontinuierlich optimiere.

Zugriff auf personenbezogene Daten haben bei der Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH nur solche Personen, die diese Daten zur Durchführung ihrer Aufgaben innerhalb der verantwortlichen Stelle benötigen, die über die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz informiert sind und sich gemäß der geltenden gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet haben, diese einzuhalten.

Wir möchten Ihnen nachstehend erläutern, welche persönlichen Daten wir von Ihnen erheben und wozu wir diese nutzen. Wir bitten Sie daher, die nachfolgenden Ausführungen sorgfältig zu lesen.

*1. Personenbezogene Daten*

Personenbezogene Daten im Sinne des Art. 4 Ziff. 1 DSGVO sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (im Folgenden „betroffene Person") beziehen; als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen identifiziert werden kann, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Person sind.

*2. Erhebung und Speicherung personenbezogener Daten*

a) Beim Besuch der Website

Beim Aufrufen unserer Website www.rv-touristik.de werden durch den auf Ihrem Endgerät zum Einsatz kommenden Browser automatisch Informationen an den Server unserer Website gesendet. Diese Informationen werden temporär in einem sog. Logfile gespeichert. Folgende Informationen werden dabei ohne Ihr Zutun erfasst und bis zur automatisierten Löschung gespeichert:

- IP-Adresse des anfragenden Rechners,
- Datum und Uhrzeit des Zugriffs,
- Name und URL der abgerufenen Datei,
- Website, von der aus der Zugriff erfolgt (Referrer-URL),
- verwendeter Browser und ggf. das Betriebssystem Ihres Rechners sowie der Name Ihres Access-Providers.

Die genannten Daten werden durch uns zu folgenden Zwecken verarbeitet:

- Gewährleistung eines reibungslosen Verbindungsaufbaus der Website,
- Gewährleistung einer komfortablen Nutzung unserer Website,
- Auswertung der Systemsicherheit und -stabilität sowie
- zu weiteren administrativen Zwecken.

Die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse folgt aus oben aufgelisteten Zwecken zur Datenerhebung. In keinem Fall verwenden wir die erhobenen Daten zu dem Zweck, Rückschlüsse auf Ihre Person zu ziehen.

Darüber hinaus setzen wir beim Besuch unserer Website Cookies ein. Nähere Erläuterungen dazu erhalten Sie unter den Ziff. 7 dieser Datenschutzerklärung.

b) Bei Nutzung unseres Kontaktformulars

Bei Fragen jeglicher Art bieten wir Ihnen die Möglichkeit, mit uns über ein auf der Website bereitgestelltes Formular Kontakt aufzunehmen. Dabei ist die Angabe einer gültigen E-Mail-Adresse erforderlich, damit wir wissen, von wem die Anfrage stammt und um diese beantworten zu können. Weitere Angaben können freiwillig getätigt werden.

Die Datenverarbeitung zum Zwecke der Kontaktaufnahme mit uns erfolgt nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO auf Grundlage Ihrer freiwillig erteilten Einwilligung.

Die für die Benutzung des Kontaktformulars von uns erhobenen personenbezogenen Daten werden nach Erledigung der von Ihnen gestellten Anfrage automatisch gelöscht.

c) Bei Bezug unseres Newsletters

Auf der Internetseite der Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH wird den Benutzern die Möglichkeit eingeräumt, den Newsletter unseres Unternehmens zu abonnieren. Welche personenbezogenen Daten bei der Bestellung des Newsletters an den für die Verarbeitung Verantwortlichen übermittelt werden, ergibt sich aus der hierzu verwendeten Eingabemaske.

Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH informiert ihre Kunden und Geschäftspartner in regelmäßigen Abständen im Wege eines Newsletters über Angebote des Unternehmens. Der Newsletter unseres Unternehmens kann von der betroffenen Person grundsätzlich nur dann empfangen werden, wenn (1) die betroffene Person über eine gültige E-Mail-Adresse verfügt und (2) die betroffene Person sich für den Newsletterversand registriert. An die von einer betroffenen Person erstmalig für den Newsletterversand eingetragene E-Mail-Adresse wird aus rechtlichen Gründen eine Bestätigungsmail im Double-Opt-In-Verfahren versendet. Diese Bestätigungsmail dient der Überprüfung, ob der Inhaber der E-Mail-Adresse als betroffene Person den Empfang des Newsletters autorisiert hat.

Bei der Anmeldung zum Newsletter speichern wir ferner die vom Internet-Service-Provider (ISP) vergebene IP-Adresse des von der betroffenen Person zum Zeitpunkt der Anmeldung verwendeten Computersystems sowie das Datum und die Uhrzeit der Anmeldung. Die Erhebung dieser Daten ist erforderlich, um den(möglichen) Missbrauch der E-Mail-Adresse einer betroffenen Person zu einem späteren Zeitpunkt nachvollziehen zu können und dient deshalb der rechtlichen Absicherung des für die Verarbeitung Verantwortlichen.

Die im Rahmen einer Anmeldung zum Newsletter erhobenen personenbezogenen Daten werden ausschließlich zum Versand unseres Newsletters verwendet. Die Datenverarbeitung zum Zwecke der Kontaktaufnahme mit uns erfolgt nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO auf Grundlage Ihrer freiwillig erteilten Einwilligung.

Ferner könnten Abonnenten des Newsletters per E-Mail informiert werden, sofern dies für den Betrieb des Newsletter-Dienstes oder eine diesbezügliche Registrierung erforderlich ist, wie dies im Falle von Änderungen des Newsletterangebotes oder bei der Veränderung der technischen Gegebenheiten der Fall sein könnte. Es erfolgt keine Weitergabe der im Rahmen des Newsletter-Dienstes erhobenen personenbezogenen Daten an Dritte. Das Abonnement unseres Newsletters kann durch die betroffene Person jederzeit gekündigt werden. Die Einwilligung in die Speicherung personenbezogener Daten, die die betroffene Person uns für den Newsletterversand erteilt hat, kann jederzeit widerrufen werden. Zum Zwecke des Widerrufs der Einwilligung findet sich in jedem Newsletter ein entsprechender Link. Ferner besteht die Möglichkeit, sich jederzeit auch direkt auf der Internetseite des für die Verarbeitung Verantwortlichen vom Newsletterversand abzumelden oder dies dem für die Verarbeitung Verantwortlichen auf andere Weise mitzuteilen.

d) Bei Buchung von Reisen

Die Erhebung, Verarbeitung, Nutzung und Übermittlung der erhobenen personenbezogenen Daten erfolgt nach Art 6. Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO, jeweils nur in dem Umfang, der für die Durchführung eines Vertragsverhältnisses zwischen uns, als verantwortlicher Stelle, und dem Besucher, als Betroffenem, erforderlich ist.

*3. Weitergabe von Daten*

Eine Übermittlung Ihrer persönlichen Daten an Dritte zu anderen als den im Folgenden aufgeführten Zwecken findet nicht statt.

Wir geben Ihre persönlichen Daten nur an Dritte weiter, wenn:

- Sie Ihre nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO ausdrückliche Einwillgung dazu erteilt haben,
- die Weitergabe nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist und kein Grund zur Annahme besteht, dass Sie ein überwiegendes schutzwürdiges Interesse an der Nichtweitergabe Ihrer Daten haben,
- für den Fall, dass für die Weitergabe nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO eine gesetzliche Verpflichtung besteht, sowie
- dies gesetzlich zulässig und nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO für die Abwicklung von Vertragsverhältnissen mit Ihnen erforderlich ist.

*4. Export und Verarbeitung der Daten in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes*

Es findet kein Export ihrer personenbezogenen Daten in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (Im Folgenden EWR) statt.

Trotzdem können, soweit Sie sich in Facebook eingeloggt haben oder einen Twitter-Account besitzen, personenbezogene Daten in die USA exportiert werden. Zu näheren Erläuterungen und zu Möglichkeiten diesen Datenexport zu verhindern lesen Sie bitte den Gliederungspunkt „Verwendung von Facebook Social Plugins", bzw. „Verwendung von Twitter" der vorliegenden Datenschutzerklärung.

Eine Übermittlung von personenbezogenen Daten an Google im Rahmen der Nutzung von Analyseprogrammen durch die verantwortliche Stelle findet hingegen nicht statt, da Ihre IP-Adresse nur anonymisiert übermittelt wird. Lesen Sie dazu bitte den Punkt „Verwendung von Analyseprogrammen" der vorliegenden Datenschutzerklärung.

Die von der verantwortlichen Stelle eingeschalteten Dienstleister haben ihren Sitz und betreiben ihre IT-Infrastruktur ausschließlich innerhalb des EWR. Dies gilt auch für eine eventuelle Nutzung von Cloudbasierenden Diensten. Mit den Dienstleistern bestehen Verträge die die Datenschutz- und Datensicherheits-Vorgaben der Europäischen Datenschutzrichtlinie (95/46/EG) und des deutschen Datenschutzrechts, bzw., ab dem 25.05.2018, der DSGVO entsprechen. Auch im Falle der Einschaltung von externen Dienstleistern bleibt die Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH die für die Verarbeitung verantwortliche Stelle.

*5. Besonderheiten bei USA-Reisen*

Aufgrund eines US-Bundesgesetzes zur inneren Sicherheit und Terroristenbekämpfung sind die Fluggesellschaften gezwungen, die Flug- und Reservierungsangaben jedes einzelnen Passagiers vor der Einreise den US-Einreisebehörden mitzuteilen. Ohne diese Datenübermittlung ist eine Einreise in die USA nicht möglich. Diese Daten werden von der amerikanischen Behörde für Zoll und Grenzschutz (CBP) gesammelt und können lediglich im Einzelfall an andere Behörden weitergeleitet werden.

*6. Löschung Ihrer Daten*

Soweit Ihre Daten für die vorgenannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind, werden sie gelöscht. Soweit Daten aus gesetzlichen Gründen aufbewahrt werden müssen, werden diese gesperrt. Die Daten stehen einer weiteren Verwendung dann nicht mehr zur Verfügung.

*7. Einsatz von Cookies*

Beim Besuch unserer Website werden Informationen in Form eines Cookies innerhalb Ihrer Browser-Software auf Ihrem Computer abgelegt. Darin werden Angaben über Ihre Nutzung der Website gespeichert. Der Einsatz von Cookies erleichtert Ihnen die Nutzung der Funktionen, da wir Ihren Computer bei einem weiteren Besuch wiedererkennen und Ihnen somit die wiederholte Eingabe von Daten erleichtert wird.

Die von uns eingesetzten Cookies (kleine Dateien mit Konfigurationsinformationen) helfen dabei, die Nutzungshäufigkeit und die Anzahl der Nutzer unserer Website zu ermitteln und Ihnen die vollständige Nutzung des Dienstes zu ermöglichen. Die meisten Browser sind so eingestellt, dass sie Cookies automatisch akzeptieren. Sie können das Speichern von Cookies jedoch deaktivieren oder Ihren Browser so einstellen, dass er Sie benachrichtigt, sobald Cookies gesendet werden. Darüber hinaus besteht für Sie die Möglichkeit, die gespeicherten Cookies jederzeit von Ihrer Festplatte zu löschen. Bitte beachten Sie, dass Sie bei einer Deaktivierung der Speicherung von Cookies unsere Website ggf. nur eingeschränkt nutzen können.

*8. Google Maps*

In der Webseite ist Google-Maps (Drittangebot) eingebunden. Google-Maps dient der Darstellung von Karten. Google-Maps wird von Google Inc. 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043 USA (nachfolgend: Dritt-Anbieter) betrieben. Der Dritt-Anbieter muss die IP-Adresse der Nutzer der Webseite wahrnehmen, da ohne diese, die Inhalte (Karten) nicht an den Browser des jeweiligen Nutzers gesendet werden können. Die IP-Adresse ist damit für die Darstellung der Karten im Browser des jeweiligen Nutzers erforderlich. Durch die Nutzung von Google-Maps werden Informationen über die Nutzung des Angebots, insbesondere die IP-Adresse daher an einen Server von Google in die USA übertragen und dort ggf. gespeichert. Wenn Sie mit dieser Verarbeitung Ihrer Daten nicht einverstanden sind, so besteht die Möglichkeit, den Service von „Google Maps" zu deaktivieren und auf diesem Weg die Übertragung von Daten an Google zu verhindern. Dazu müssen Sie die Java-Script-Funktion in Ihrem Browser deaktivieren. Wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall „Google Maps" nicht oder nur eingeschränkt nutzen können. Nähere Informationen über die Datenverarbeitung durch Google können den Datenschutzhinweisen von Google entnommen werden unter: http://www.google.de/intl/de/policies/terms/regional.html.

*9. Google Analytics*

Diese Website benutzt Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Inc. („Google"). Google Analytics verwendet sog. „Cookies", Textdateien, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und die eine Analyse der Benutzung der Website durch Sie ermöglichen. Die durch den Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Website werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Im Falle der Aktivierung der IP-Anonymisierung auf dieser Webseite wird Ihre IP-Adresse von Google jedoch innerhalb von Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zuvor gekürzt. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gekürzt. Im Auftrag des Betreibers dieser Website wird Google diese Informationen benutzen, um Ihre Nutzung der Website auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen gegenüber dem Websitebetreiber zu erbringen. Die im Rahmen von Google Analytics von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Sie können die Speicherung der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser-Software verhindern; wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen dieser Website vollumfänglich werden nutzen können. Sie können darüber hinaus die Erfassung der durch das Cookie erzeugten und auf Ihre Nutzung der Website bezogenen Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) an Google sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem sie das unter dem folgenden Link verfügbare Browser-Plugin herunterladen und installieren: http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de.

*10. Social Media Plug-ins*

Wir setzen auf unserer Website auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO Social Plug-ins der sozialen Netzwerke Facebook, Twitter, YouTube ein, um unser Unternehmen hierüber bekannter zu machen. Der dahinterstehende werbliche Zweck ist als berechtigtes Interesse im Sinne der DSGVO anzusehen. Die Verantwortung für den datenschutzkonformen Betrieb ist durch deren jeweiligen Anbieter zu gewährleisten.

a) Facebook

Auf unserer Website kommen Social-Media Plugins von Facebook zum Einsatz, um deren Nutzung persönlicher zu gestalten. Hierfür nutzen wir den Facebook-Button. Es handelt sich dabei um ein Angebot von Facebook.

Wenn Sie eine Seite unseres Webauftritts aufrufen, die ein solches Plugin enthält, baut Ihr Browser eine direkte Verbindung mit den Servern von Facebook auf. Der Inhalt des Plugins wird von Facebook direkt an Ihren Browser übermittelt und von diesem in die Webseite eingebunden.

Durch die Einbindung der Plugins erhält Facebook die Information, dass Ihr Browser die entsprechende Seite unseres Webauftritts aufgerufen hat, auch wenn Sie kein Facebook-Konto besitzen oder gerade nicht bei Facebook eingeloggt sind. Diese Information (einschließlich Ihrer IP-Adresse) wird von Ihrem Browser direkt an einen Server von Facebook in den USA übermittelt und dort gespeichert.

Sind Sie bei Facebook eingeloggt, kann Facebook den Besuch unserer Website Ihrem Facebook-Konto direkt zuordnen. Wenn Sie mit den Plugins interagieren und den Facebook-Button betätigen, wird die entsprechende Information ebenfalls direkt an einen Server von Facebook übermittelt und dort gespeichert. Die Informationen werden zudem auf Facebook veröffentlicht und Ihren Facebook-Freunden angezeigt.

Facebook kann diese Informationen zum Zwecke der Werbung, Marktforschung und bedarfsgerechten Gestaltung der Facebook-Seiten benutzen. Hierzu werden von Facebook Nutzungs-, Interessen- und Beziehungsprofile erstellt, z. B. um Ihre Nutzung unserer Website im Hinblick auf die Ihnen bei Facebook eingeblendeten Werbeanzeigen auszuwerten, andere Facebook-Nutzer über Ihre Aktivitäten auf unserer Website zu informieren und um weitere mit der Nutzung von Facebook verbundene Dienstleistungen zu erbringen.

Wenn Sie nicht möchten, dass Facebook die über unseren Webauftritt gesammelten Daten Ihrem Facebook-Konto zuordnet, müssen Sie sich vor Ihrem Besuch unserer Website bei Facebook ausloggen.

Zweck und Umfang der Datenerhebung und

die weitere Verarbeitung und Nutzung der Daten durch Facebook sowie Ihre diesbezüglichen Rechte und Einstellungsmöglichkeiten zum Schutz Ihrer Privatsphäre entnehmen Sie bitte den Datenschutzhinweisen (https://www.facebook.com/about/privacy) von Facebook.

b) Twitter

Auf unseren Internetseiten sind Plugins des Kurznachrichtennetzwerks der Twitter Inc. (Twitter) integriert. Die Twitter-Plugins (tweet-Button) erkennen Sie an dem Twitter-Logo auf unserer Seite. Eine Übersicht über tweet-Buttons finden Sie hier (https://about.twitter.com/resources/buttons).

Wenn Sie eine Seite unseres Webauftritts aufrufen, die ein solches Plugin enthält, wird eine direkte Verbindung zwischen Ihrem Browser und dem Twitter-Server hergestellt. Twitter erhält dadurch die Information, dass Sie mit Ihrer IP-Adresse unsere Seite besucht haben. Wenn Sie den Twitter „tweet-Button" anklicken, während Sie in Ihrem Twitter-Account eingeloggt sind, können Sie die Inhalte unserer Seiten auf Ihrem Twitter-Profil verlinken. Dadurch kann Twitter den Besuch unserer Seiten Ihrem Benutzerkonto zuordnen. Wir weisen darauf hin, dass wir als Anbieter der Seiten keine Kenntnis vom Inhalt der übermittelten Daten sowie deren Nutzung durch Twitter erhalten.

Wenn Sie nicht wünschen, dass Twitter den Besuch unserer Seiten zuordnen kann, loggen Sie sich bitte aus Ihrem Twitter-Benutzerkonto aus.

Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Datenschutzerklärung von Twitter (https://twitter.com/privacy).

c) YouTube

Wir nutzen auf unserer Internetseite für die Einbindung von Videos den Anbieter YouTube. YouTube wird betrieben von YouTube LLC mit Hauptgeschäftssitz in 901 Cherry Avenue, San Bruno, CA 94066, USA. YouTube wird vertreten durch Google Inc. mit Sitz in 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA. Die YouTube-Plugins (Button) erkennen Sie an dem YouTube-Logo auf unserer Seite.

Wenn Sie die mit einem YouTube Plugin versehenen Internetseiten unserer Internetpräsenz aufrufen, wird eine Verbindung zu den YouTube-Servern hergestellt und dabei das Plugin dargestellt. Hierdurch wird an den YouTube-Server übermittelt, welche unserer Internetseiten Sie besucht haben. Sind Sie dabei als Mitglied bei YouTube eingeloggt, ordnet YouTube diese Information Ihrem persönlichen Benutzerkonto zu. Bei Nutzung des Plugins wie z.B. Anklicken des Start-Buttons eines Videos wird diese Information ebenfalls Ihrem Benutzerkonto zugeordnet. Sie können diese Zuordnung verhindern, indem Sie sich vor der Nutzung unserer Internetseite aus ihrem YouTube-Benutzerkonto sowie anderen Benutzerkonten der Firmen YouTube LLC und Google Inc. abmelden und die entsprechenden Cookies der Firmen löschen.

Weitere Informationen zur Datenverarbeitung und Hinweise zum Datenschutz durch YouTube (Google) finden Sie unter www.google.de/intl/de/policies/privacy.

*11. Haftung für Links*

Unser Angebot enthält Links zu externen Webseiten Dritter, auf deren Inhalte wir keinen Einfluss haben. Deshalb können wir für diese fremden Inhalte auch keine Gewähr übernehmen. Für die Inhalte der verlinkten Seiten ist stets der jeweilige Anbieter oder Betreiber der Seiten verantwortlich. Die verlinkten Seiten wurden zum Zeitpunkt der Verlinkung auf mögliche Rechtsverstöße überprüft. Rechtswidrige Inhalte waren zum Zeitpunkt der Verlinkung nicht erkennbar. Eine permanente inhaltliche Kontrolle der verlinkten Seiten ist jedoch ohne konkrete Anhaltspunkte einer Rechtsverletzung nicht zumutbar. Bei Bekanntwerden von Rechtsverletzungen werden wir derartige Links umgehend entfernen.

*12. Kontaktformular*

Wenn Sie uns per Kontaktformular Anfragen zukommen lassen, werden Ihre Angaben aus dem Anfrageformular inklusive der von Ihnen dort angegebenen Kontaktdaten zwecks Bearbeitung der Anfrage und für den Fall von Anschlussfragen bei uns gespeichert. Diese Daten geben wir nicht ohne Ihre Einwilligung weiter.

Die Verarbeitung der in das Kontaktformular eingegebenen Daten erfolgt somit ausschließlich auf Grundlage Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Sie können diese Einwilligung jederzeit widerrufen. Dazu reicht eine formlose Mitteilung per E-Mail an uns. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitungsvorgänge bleibt vom Widerruf unberührt.

Die von Ihnen im Kontaktformular eingegebenen Daten verbleiben bei uns, bis Sie uns zur Löschung auffordern, Ihre Einwilligung zur Speicherung widerrufen oder der Zweck für die Datenspeicherung entfällt (z.B. nach abgeschlossener Bearbeitung Ihrer Anfrage). Zwingende gesetzliche Bestimmungen – insbesondere Aufbewahrungsfristen – bleiben unberührt.

*13. Schutz Ihrer persönlichen Daten*

Um Ihre persönlichen Daten so sicher wie möglich zu verarbeiten, setzen wir für die Datenübertragung zwischen Ihrem Rechner und unserem Server grundsätzlich die Sicherheitssoftware SSL (Secure Socket Layer) ein. Dies führt dazu, dass die Datenübertragung jeweils verschlüsselt erfolgt. Wir unterhalten zudem aktuelle technische Maßnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit, insbesondere zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten bei Datenübertragungen sowie vor Kenntniserlangung durch Dritte. Diese werden dem aktuellen Stand der Technik entsprechend jeweils angepasst. Die Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten findet grundsätzlich unter Beachtung der gesetzlichen Regelungen innerhalb der Bundesrepublik Deutschland statt.

*14. Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung (Vergessen werden), Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch und Widerruf einer Einwilligung*

Sie haben das Recht, von uns jederzeit gemäß den Bestimmungen des Art. 15 DSGVO Auskunft über die zu Ihnen bei uns gespeicherten Daten zu verlangen. Sie können ferner jederzeit ohne Angabe von Gründen kostenlos einsehen, ggf. deren Berichtigung nach Art. 16 DSGVO und/oder Löschung nach Art. 17 DSGVO und/oder die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nach Art. 18 DSVGO verlangen und/oder Ihr Recht auf Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DSGVO und/oder Ihr Recht auf Widerspruch nach Art. 21 DSGVO ausüben und/oder eine uns erteilte Einwilligung zur Datenerhebung und Verwendung ohne Angaben von Gründen widerrufen. Wenn Sie eine Einwilligung zur Nutzung von Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit ohne Angabe von Gründen kostenfrei widerrufen.

Zu diesem Zweck und/oder um nähere Informationen zum Thema Datenschutz zu erhalten, wenden Sie sich bitte an unseren betrieblichen Datenschutzbeauftragten Frau Doris Jäger unter der im Impressum angegebenen Adresse oder per E-Mail unter der E-Mail-Adresse datenschutzbeauftragter@rv-touristik.de.

*15. Beschwerde über Datenschutzverstöße bei der Aufsichtsbehörde*

Wer annimmt, bei der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung seiner persönlichen Daten in seinen Rechten verletzt worden zu sein, kann sich nach Art. 77 Abs. 1 DSGVO an die zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde wenden. Zuständige Aufsichtsbehörde für Beschwerden bezüglich der von uns vorgenommenen Datenverarbeitung ist Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht
Promenade 27 (Schloss), 91522 Ansbach
Telefon: 0981/53-1300, Fax: 0981/53-530
E-Mail: poststelle@lda.bayern.de
Diese geht der Beschwerde nach und unterrichtet den Betroffenen über das Ergebnis.

*16. Änderung der Datenschutzerklärung*

Da sich auf Grund des technischen Fortschritts und organisatorischer Änderungen der eingesetzten Verarbeitungsverfahren ändern/weiterentwickeln können behalten wir uns vor, die vorliegende Datenschutzerklärung gemäß den neuen technischen Rahmenbedingungen weiterzuentwickeln. Wir bitten Sie deshalb unsere Datenschutzerklärung von Zeit zu Zeit zu überprüfen. Sollten Sie mit den im Verlaufe der Zeit auftretenden Weiterentwicklungen nicht einverstanden sein, so können Sie schriftlich, gemäß Art 17 DSGVO, eine Löschung der Daten, die nicht auf Grundlage anderer gesetzlicher Vorgaben, wie handelsrechtlicher oder steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten, gespeichert werden, verlangen.

*Dienstanbieter und verantwortliche Stelle für die Website ist:*

Raiffeisen- und Volksbanken
Touristik GmbH
Amalientraße 9b-11
80333 München, Deutschland

Telefon: +49 89 2868 4800
Fax: +49 89 2868 4820
E-Mail: service@rv-touristik.de
Website: www.rv-touristik.de

Geschäftsführer: Bernhard Hofbauer, Patrik Weitzer

Sitz: München
Registergericht München: HRB Nr. 65309
Ust.-Id.-Nr.: DE-129 445 408

Weitere Informationen zur verantwortlichen Stelle entnehmen Sie bitte dem Impressum unserer Homepage.

# Allgemeine Reisebedingungen (Stand Juni 2018)

Diese Reisebedingungen gelten für alle Reisen, die von der Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH veranstaltet werden, sofern nicht ausdrücklich beim Vertragsabschluss andere Bedingungen vereinbart werden.

Bitte beachten Sie, dass die Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH als Veranstalter und/oder als Vermittler (siehe hierzu Vermittler AGBs) auftreten kann.

Veranstalter ist das Unternehmen, das entweder mehrere touristische Leistungen zu einem Pauschalpreis anbietet (Pauschalreise/Reiseveranstaltung) oder einzelne touristische Leistungen als Eigenleistungen zu erbringen verspricht und dazu im Allgemeinen eigene Prospekte, Ausschreibungen usw. zur Verfügung stellt oder gemeinsam mit anderen Unternehmern Pauschalreisen zusammenstellt und vertraglich zusagt oder anbietet oder ein Unternehmen bei verbundenem Online-Buchungsverfahren (click-through) die Daten des Reisenden an andere Unternehmen vermittelt.

Ein Unternehmen, das als Reiseveranstalter auftritt, kann auch als Vermittler tätig werden, wenn Fremdleistungen vermittelt werden (z.B. fakultativer Ausflug am Urlaubsort oder Verlängerungsprogramme), sofern es auf diese Vermittlerfunktion hinweist.

Der Vermittler übernimmt die Verpflichtung, sich um die Besorgung eines Anspruchs auf Leistungen anderer (Veranstalter, Transportunternehmen, Hotelier usw.) zu bemühen.

Die nachstehenden Bedingungen stellen jenen Vertragstext dar, zu dem die Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH als Veranstalter mit seinen Kunden/Reisenden Verträge abschließt.

Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a-y BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und die Informationsvorschriften für Reiseveranstalter gem. Art. 250, § 1 ff. EBGB gem. § 651d BGB in Verb. mit Art. 250 EGBGB (Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch).

RAIFFEISEN- UND VOLKSBANKEN TOURISTIK GMBH ALS VERANSTALTER

1. Abschluss des Reisevertrages, Verpflichtung für Mitreisende, Vermittlung von Fremdleistungen
2. Bezahlung: Anzahlung und Restzahlung
3. Vertragsinhalt, Informationen und sonstige Nebenleistungen
4. Reisen mit besonderen Risiken
5. Änderungen des Vertrages: Preis- und Leistungsänderungen, Umbuchungen
6. Wechsel in der Person des Reiseteilnehmers
7. Rücktritt vom Vertrag durch den Kunden vor Reiseantritt / Rücktrittskosten
8. Rücktritt vom Vertrag durch den Reiseveranstalter vor Reiseantritt
9. Rücktritt vom Vertrag durch den Reiseveranstalter nach Reiseantritt
10. Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen
11. Geltendmachung von Ansprüchen
12. Sonstige Bestimmungen
13. Beistandspflichten
14. Datenschutz / Auskunftserteilung an Dritte

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages – in der Folge auch Reisevertrag genannt, den Sie als Buchender mit der Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH (kurz: RV Touristik) entweder direkt, schriftlich, fern(mündlich) oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers schließen.

Wir legen grundsätzlich diese gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN für den Abschluss des Reisevertrages mit Ihnen zugrunde. Abweichungen sind in allen unseren detaillierten Werbeunterlagen gemäß den Bestimmungen des §§ 651a-y BGB ersichtlich gemacht.

1. *Abschluss des Reisevertrages, Verpflichtung für Mitreisende, Vermittlung von Fremdleistungen*

1.1. Der Reisevertrag kommt zwischen Ihnen, dem Buchenden, und uns, dem Reiseveranstalter, dann zustande, wenn nach Informationserteilung iSd § 651d BGB in Verb. mit Art. 250 §§ 1ff EGBGB sowie der Übergabe des jeweils richtigen Formblattes Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht. Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für Sie, den Kunden.

1.2. Ihre Buchung kann schriftlich oder (fern) mündlich erfolgen, sollte jedoch möglichst in Textform unter Verwendung unseres Formulars erfolgen.

1.3. Für die Buchung, die mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail, SMS oder per Telefax erfolgt, gilt:

a) mit der Buchung (Reiseanmeldung) bieten Sie uns den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.

b) Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung durch uns zustande.

Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss werden wir Ihnen eine, den gesetzlichen Vorgaben entsprechende, Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln (welcher es Ihnen ermöglicht die Erklärung unverändert so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie Ihnen in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist) zum Beispiel auf Papier oder per E-Mail, sofern Sie nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform haben, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.

1.4. Bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr (Internet, App, Telemedien etc.) gilt für den Vertragsabschluss:

a) Ihnen wird der Ablauf der elektronischen Buchung in der entsprechenden Anwendung erläutert.

b) Ihnen steht zur Korrektur Ihrer Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Buchungsformulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung erläutert wird.

c) Die zur Durchführung der elektronischen Buchung angebotenen Vertragssprachen sind angegeben.

d) Soweit der Vertragstext von uns gespeichert wird, werden Sie darüber und über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet.

e) Mit Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen" oder mit vergleichbarer Formulierung bieten Sie uns den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.

f) Ihnen wird der Eingang Ihrer Reiseanmeldung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt (Eingangsbestätigung).

g) Die Übermittlung der Reiseanmeldung durch Betätigung des Buttons begründet keinen Anspruch Ihrerseits auf das Zustandekommen eines Vertrages.

h) Der Reisevertrag kommt erst durch den Zugang der Reisebestätigung des Reiseveranstalters beim Kunden zustande, die auf einem dauerhaften Datenträger erfolgt. Erfolgt die Reisebestätigung sofort nach Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen" durch entsprechende unmittelbare Darstellung der Reisebestätigung am Bildschirm, so kommt der Pauschalreisevertrag mit Darstellung dieser Reisebestätigung zustande. In diesem Fall bedarf es auch keiner Zwischenmitteilung über den Eingang der Buchung gemäß Absatz 1.4. (f), soweit Ihnen die Möglichkeit zur Speicherung auf einem dauerhaften Datenträger und zum Ausdruck der Reisebestätigung angeboten wird. Die Verbindlichkeit des Pauschalreisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass Sie diese Möglichkeit zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzt.

1.5. Sie haben für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisenden, für die Sie die Buchung vornehmen, wie für Ihre eigenen einzustehen, soweit Sie diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen haben.

1.6. Weicht der Inhalt unserer Annahmeerklärung (Reisebestätigung) vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot durch uns vor, an das wir für die Dauer von zehn Tagen gebunden sind. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn Sie uns innerhalb der Bindungsfrist die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklären.

1.7. Ändernde oder ergänzende Abreden zu den im Reisekatalog oder Reiseangebot beschriebenen Leistungen oder den Reisebedingungen bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung mit uns. Sie sollten aus Beweisgründen in Textform getroffen werden. Vermittler sind nicht bevollmächtigt, abweichende Zusicherungen zu geben oder abändernde oder ergänzende Vereinbarungen zu treffen.

1.8. Vermittler, die Buchungen entgegennehmen, sind verpflichtet Ihnen bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss eine Bestätigung iSd § 651a BGB in Verb. mit Art. 250 §§ 5 f EGBGB über den Reisevertrag (Reisebestätigung) zu übermitteln.

1.9. Vermitteln wir ausdrücklich in fremdem Namen Programme anderer Reiseveranstalter, Reedereien oder einzelne Leistungen wie Mietwagen, Anschlussflüge, Anschlussaufenthalte, Ausflüge, so richten sich Inhalt und Zustandekommen des Vertrages nach den einschlägigen, gesetzlichen Bestimmungen und ggf. nach den Bedingungen des jeweiligen Vertragspartners. Insoweit schulden wir nur ordnungsgemäße Vermittlung, nicht die Leistung selbst. Siehe hierzu auch unsere Vermittler-AGBs (Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH als Vermittler).

1.10. Wir weisen darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§§ 312 (7), 312g (2) Satz 1 Nr. 9 BGB) bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB, die im Fernabsatz abgeschlossen wurden (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über Mobilfunk versendete Kurznachrichten (SMS) sowie Rundfunk, Telemedien und Onlinedienste), kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB (siehe hierzu auch Ziffer 7). 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 durch Sie geführt worden; im letztgenannten Fall besteht kein Widerrufsrecht.

2. *Bezahlung: Anzahlung und Restzahlung*

2.1. Sämtliche Zahlungen auf den Reisepreis sind erst nach Aushändigung des Sicherungsscheines gemäß § 651t BGB zu leisten. Mit Erhalt des Sicherungsscheines, der Informationen zu Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise gibt, wird eine Anzahlung von 20% des Reisepreises fällig. Der Restbetrag ist 4 Wochen vor Reisebeginn fällig. Bei Vertragsschluss nach diesem Zeitpunkt ist der gesamte Reisepreis mit Erhalt des Sicherungsscheines fällig. Die Kosten für vermittelte Reiseversicherungen werden in voller Höhe gemeinsam mit der Anzahlung fällig.

2.2. Sind die Voraussetzungen der Fälligkeit des Reisepreises eingetreten, so haben Sie bis zur erfolgten Zahlung an uns keinen Anspruch auf unsere Reiseleistungen.

2.3. Stornoentschädigungen, Bearbeitungs- und Umbuchungsgebühren sind sofort fällig.

2.4. Leisten Sie die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl wir zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage sind, unsere gesetzlichen Informationspflichten erfüllt haben und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht Ihrerseits besteht, so sind wir berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten und Sie mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 7.1. zu belasten.

2.5. Dauert die Reise nicht länger als 24 Stunden, schließt sie keine Übernachtung ein und übersteigt der Reisepreis 500,00 € nicht, so darf der volle Reisepreis auch ohne Aushändigung eines Sicherungsscheins verlangt werden.

3. *Vertragsinhalt, Informationen und sonstige Nebenleistungen*
Über die auch den Vermittler treffenden Informationspflichten (nämlich Informationen iSd §§ 651a-y BGB, Art. 250 §§ 1-3 EGBGB über Pass-, Visa-, Devisen, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften) hinaus haben wir in ausreichender Weise über die von uns angebotene Leistung zu informieren. Diese Informationen und die Leistungsbeschreibungen im zum Zeitpunkt der Buchung gültigen Katalog bzw. Prospekt sowie die weiteren darin enthaltenen Informationen sind Gegenstand des Reisevertrages, es sei denn, dass bei der Buchung anderslautende Vereinbarungen getroffen wurden. Es wird empfohlen, derartige Vereinbarungen unbedingt schriftlich festzuhalten. Im Hinblick auf Änderungen vor Vertragsabschluss ist § 651d BGB zu beachten.

4. *Reisen mit besonderen Risiken*
Bei Reisen mit besonderen Risiken (z.B. Expeditionscharakter) haften wir bei Schäden nach Maßgabe von Punkt 10.3. dieser AGB.
Unberührt bleibt unsere Verpflichtung, die Reise sorgfältig vorzubereiten und die mit der Erbringung der einzelnen Reiseleistungen beauftragten Personen und Unternehmen sorgfältig auszuwählen.

5. *Änderungen des Vertrages*
5.1. Preisänderungen
Wir behalten uns vor, den ausgeschriebenen und mit der Buchung bestätigten Reisepreis im Falle der Erhöhung von Treibstoffkosten und Kosten anderer Energieträger oder der Erhöhung von Steuern und sonstigen Abgaben (Hafen-, Flughafensicherheitsgebühren, Flughafensteuern etc.), sowie bei Änderungen der Wechselkurse zu erhöhen, wenn die zur Erhöhung führenden Umstände nach Vertragsschluss eingetreten und bis Vertragsschluss für uns nicht vorhersehbar sind und sich die Preiserhöhung auf die Weitergabe der erhöhten Kosten und Abgaben beschränkt. Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung können wir von Ihnen den Erhöhungsbetrag verlangen. 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 können wir von Ihnen verlangen. Im Falle einer nachträglichen Änderung des Reisepreises haben wir Sie unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger klar und verständlich über die Preiserhöhung und deren Gründe zu unterrichten und hierbei die Berechnung der Preiserhöhung mitzuteilen. Preiserhöhungen können nur bis zum 21. Tag vor Reisebeginn verlangt werden. Maßgeblich ist der Zugang der Erklärung beim Reisenden. Bei einer Preiserhöhung von mehr als 8% des Reisepreises können wir von Ihnen verlangen, dass Sie innerhalb einer von uns zu bestimmenden und angemessenen Frist das Angebot zur Preiserhöhung über 8% annehmen oder den Rücktritt vom Vertrag ohne Stornogebühr gemäß Ziffer 7.3. erklären. Nach Ablauf der von uns bestimmten Frist gilt das Angebot zur Preiserhöhung als angenommen. Wir können Ihnen wahlweise mit dem Angebot der Preiserhöhung auch die Teilnahme an einer Ersatzreise anbieten. Auf § 651g Abs. 2 BGB wird verwiesen.
Sie können eine Senkung des Reisepreises verlangen, soweit sich die vorstehend genannten Preise, Abgaben oder Wechselkurse nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn geändert haben und dies zu niedrigeren Kosten bei uns führt. Haben Sie mehr als den hiernach geschuldeten Betrag gezahlt, ist der Mehrbetrag von uns zu erstatten. Wir dürfen von dem zu erstattenden Mehrbetrag tatsächlich entstandene Verrechnungskosten abziehen, müssen aber auf Ihr Verlangen nachweisen, in welcher Höhe diese entstanden sind.

5.2. Kleingruppenzuschlag
Bei Nichterreichen der im Katalog bzw. einer Ausschreibung fest geschriebenen Mindestteilnehmerzahl, steht es uns frei einen Kleingruppenzuschlag zu erheben, der maximal 10% des Reisepreises betragen darf. Dieser Kleingruppenzuschlag berechtigt nicht zum Rücktritt von der Reise, wenn diese in der kleinen Gruppe auch tatsächlich gemäß der Katalogausschreibung durchgeführt wird. Die Bestimmungen des Punktes 7.3. – kostenlose Stornomöglichkeit bei Preiserhöhungen um mehr als 8% - bleiben vollinhaltlich aufrecht.

5.3. Umbuchungen und nicht in Anspruch genommene Leistungen
a) Umbuchungen von Reisetermin, Reiseziel, Unterkunft oder Beförderungsart etc. erfolgen durch Rücktritt vom Reisevertrag zu den in Ziffer 7.1. genannten Bedingungen und nachfolgender Neuanmeldung.
b) Buchen Sie als Alleinreisender ein halbes Doppelzimmer und sollten wir keinen Reisegast mit gleichem Buchungswunsch finden, erfolgt die Unterbringung in einem Einzelzimmer. Der entsprechende Zuschlag wird fällig. Insofern handelt es sich nicht um eine nachträgliche Leistungs- oder Preisänderung und berechtigt nicht zum Rücktritt vom Reisevertrag.
c) Nehmen Sie einzelne Reiseleistungen, die Ihnen ordnungsgemäß angeboten wurden, nicht in Anspruch aus Gründen, die Ihnen zuzurechnen sind (z. B. wegen vorzeitiger Rückreise oder aus sonstigen zwingenden Gründen), haben Sie keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises. Wir werden uns um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt.

5.4. Leistungsänderungen nach Antritt der Reise
a) Änderungen einzelner Reiseleistungen gegenüber dem Inhalt des abgeschlossenen Reisevertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden, sind zulässig, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen und zumutbar sind. Eventuelle Gewährleistungsansprüche des Reisenden bleiben unberührt. Über etwaige notwendige Änderungen werden wir Sie rechtzeitig vor Reisebeginn klar, verständlich und in hervorgehobener Weise auf einem dauerhaften Datenträger informieren.
b) Können wir die Pauschalreise aus einem nach Vertragsschluss eingetretenen Umstand nur unter erheblicher Änderung einer der wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen (Artikel 250 § 3 Nummer 1 EGBGB) oder nur unter Abweichung von besonderen Vorgaben des Reisenden, die Inhalt des Vertrags geworden sind, verschaffen, können wir rechtzeitig vor Reisebeginn von Ihnen verlangen, dass Sie innerhalb einer von und zu bestimmenden und angemessenen Frist das Angebot einer erheblichen Vertragsänderung annehmen oder den Rücktritt vom Vertrag ohne Stornogebühr gemäß Ziffer 7.3. erklären. Wir haben Sie hierüber unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund nach Maßgabe des Artikels 250 § 10 EGBGB auf einem dauerhaften Datenträger klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zu informieren. Nach Ablauf der von uns bestimmten Frist gilt das Angebot zur erheblichen Vertragsänderung als angenommen. Wir können Ihnen mit dem Angebot einer erheblichen Vertragsänderung wahlweise auch die Teilnahme an einer Ersatzreise anbieten. Auf § 651g Abs. 2 BGB wird verwiesen.

6. *Wechsel in der Person des Reiseteilnehmers*
6.1. Sie können innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger erklären, dass an Stelle von Ihnen ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt. Die Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie uns nicht später als sieben Tage vor Reisebeginn zugeht.

6.2. Wir können dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser die vertraglichen Reiseerfordernisse nicht erfüllt.

6.3. Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, haften er und Sie uns gegenüber als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten. Wir dürfen eine Erstattung von Mehrkosten nur fordern, wenn und soweit diese angemessen und uns tatsächlich entstanden sind. Wir haben einen Nachweis darüber zu erteilen, in welcher Höhe durch den Eintritt des Dritten Mehrkosten entstanden sind.

7. *Rücktritt vom Vertrag durch den Kunden vor Reiseantritt / Rücktrittskosten*
7.1. Rücktritt mit Entschädigungszahlung/Stornogebühr
Treten Sie vor Reisebeginn zurück, so verlieren wir den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen können wir, soweit kein Fall nach Ziffer 7.3. dieser AGB vorliegt, eine angemessene Entschädigung für die bis zum Rücktritt getroffenen Reisevorkehrungen und unsere Aufwendungen in Abhängigkeit von dem jeweiligen Reisepreis verlangen. Die Entschädigung steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung vor Reiseantritt und der jeweiligen Reiseart, sowie den ersparten Aufwendungen, den allenfalls zur erwartenden Einnahmen aus anderweitigen Verwendung der Reiseleistung sowie der tatsächlich zu leistenden Zahlungen an die Leistungsträger. Als Reisepreis bzw. Pauschalpreis ist der Gesamtpreis der vertraglich vereinbarten Leistung zu verstehen. Für ausgeschriebene Reisen, bei denen die Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH als Veranstalter auftritt, gelten folgende Stornogebühren, sofern in der Reiseausschreibung keine anderen Stornosätze vereinbart werden:

| | |
|---|---|
| bis 60. Tag vor Reiseantritt | 20% |
| 59. bis 46. Tag vor Reiseantritt | 35% |
| 45. bis 31. Tag vor Reiseantritt | 50% |
| 30. bis 15. Tag vor Reiseantritt | 65% |
| 14. bis 8. Tag vor Reiseantritt | 80% |
| 7. bis 1. Tag vor Reiseantritt | 90% |
| am Anreisetag bzw. bei No-Show | 90% |
| Flugtickets ab Ausstellung, exklusive Steuern | 100% |

Wird durch Rücktritt/Storno ein Platz in einer Doppel- oder Mehrbettkabine storniert, beträgt unser pauschalierter Schadensersatzanspruch für den Kreuzfahrtanteil am Reisepreis des zurücktretenden Kunden 100%. Bei Rücktritt/Storno des Zimmerpartners bei Buchung eines Doppelzimmers, fällt zusätzlich zu den o.g. Stornosätzen der Einzelzimmerzuschlag an.
Bereits von uns getätigte und nachweislich nicht erstattungsfähige Ausgaben (z.B. Visa-Besorgung, nicht erstattungsfähige Anzahlungen für Hotels und andere Leistungen, Tickets ohne Rückerstattungsmöglichkeit etc.) sind im Falle eines Stornos in jedem Fall zur Gänze von Ihnen zu begleichen.
Ihnen bleibt es in jedem Fall unbenommen, uns nachzuweisen, dass uns überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist als die von uns geforderte, oben genannte Pauschale.

7.2. Rücktrittserklärung
a) Beim Rücktritt vom Vertrag ist zu beachten: Sie können jederzeit uns bzw. dem Vermittler, bei dem die Reise gebucht wurde, mitteilen, dass Sie vom Vertrag zurücktreten. Bei einer Stornierung/Rücktritt empfiehlt es sich zu Beweiszwecken, dies mittels Briefes oder persönlich mit gleichzeitiger schriftlicher Erklärung zu tun.
Die Entschädigung berechnet sich aus dem Endreisepreis je angemeldeten Teilnehmer. Als Stichtag für die Berechnung der Frist gilt der Eingang der schriftlichen Rücktrittserklärung (während der Öffnungszeiten); an Wochenenden und Feiertagen der Werktag danach. Der Nachweis eines geringeren oder gar nicht entstandenen Schadens bleibt Ihnen vorbehalten.
b) No-Show liegt vor, wenn Sie der Abreise fernbleiben, weil es Ihnen am Reisewillen mangelt oder wenn Sie die Abreise wegen einer Ihnen unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines Ihnen widerfahrenen Zufalls versäumen.

7.3. Rücktritt ohne Entschädigung
Wir können keine Entschädigung nach den vorstehenden Bedingungen verlangen, 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 im Sinne dieser Regelung, wenn sie nicht der Kontrolle der Partei unterliegen, die sich hierauf beruft, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären. Wir können ferner keine Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt (z.B. bei Reisemängeln o. in den Fällen von Ziffer 5.1. und 5.4. lit. (b) dieser AGB) von uns zu vertreten ist.
Die Rechtsfolgen des Rücktritts in diesen Fällen richten sich nach den gesetzlichen Regelungen.

7.4. Anspruch auf Ersatzleistung
Sie können, wenn Sie von den Rücktrittsmöglichkeiten laut Ziffer 7.3. nicht Gebrauch machen und bei Stornierung der Reiseveranstaltung ohne eigenes Verschulden, an Stelle der Rückabwicklung des Vertrages dessen Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Reiseveranstaltung verlangen, sofern wir zur Erbringung dieser Leistung in der Lage sind. Neben dem Anspruch auf ein Wahlrecht steht Ihnen auch ein Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages zu, sofern nicht die Fälle des Punktes 8 dieser AGB zum Tragen kommen.

8. *Rücktritt vom Vertrag durch den Reiseveranstalter vor Reiseantritt*
Wir werden von der Vertragserfüllung befreit (§ 651h Abs. 4 BGB), wenn

8.1. eine in der Ausschreibung von vornherein bestimmte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird und wir Ihnen die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Reiseveranstaltung angegebenen oder folgenden Fristen schriftlich mitgeteilt haben:
bis zum 20. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von mehr als 6 Tagen,
bis zum 7. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von 2 bis 6 Tagen,
bis 48 Stunden vor Reiseantritt bei Reisen, die weniger als zwei Tage dauern.

8.2. Die Stornierung/Rücktritt erfolgt auf Grund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände, d.h. auf Grund ungewöhnlicher und unvorhersehbarer Ereignisse, auf die derjenige, der sich auf diesen Umstand beruft, keinen Einfluss hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können. Hierzu zählt jedoch nicht die Überbuchung, wohl aber staatliche Anordnungen, Streiks, Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Naturkatastrophen usw. Im Falle unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände haben wir den Rücktritt unverzüglich nach Kenntnis von dem Rücktrittsgrund zu erklären.

8.3. In den Fällen 8.1. und 8.2. erhalten Sie den eingezahlten Betrag innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt zurück. Das Wahlrecht gemäß Absatz 7.4. steht Ihnen zu.

9. *Rücktritt vom Vertrag durch den Reiseveranstalter nach Reiseantritt*
Wir werden von der Vertragserfüllung dann befreit, wenn Sie im Rahmen einer Gruppenreise die Durchführung der Reise durch grob ungebührliches Verhalten, ungeachtet einer Abmahnung, nachhaltig stören, so dass die Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist und die Durchführung der Reise dem Reiseveranstalter bzw. allen übrigen Reisenden nicht mehr zumutbar macht. In diesem Fall sind Sie, sofern Sie ein Verschulden trifft, uns gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

10. *Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen*
10.1. Gewährleistung
Ihre Gewährleistungsansprüche bei Leistungsstörungen richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

10.2. Mitteilung von Mängeln
Wird die Reise nicht vertragsgemäß erbracht, können Sie von uns Abhilfe verlangen. Es obliegt Ihnen, uns oder unserer Reiseleitung vor Ort einen aufgetretenen Reisemangel unverzüglich anzuzeigen. Unterlassen Sie dies schuldhaft, können Sie keine Minderung des Reisepreises oder Schadensersatz verlangen. Dies gilt nur dann nicht, wenn Ihnen die Anzeige aus anderen Gründen unzumutbar ist oder eine Abhilfe unmöglich gewesen wäre. Ist eine Reiseleitung vor Ort nicht vorhanden, sind etwaige Reisemängel uns direkt oder dem Reisevermittler mitzuteilen.

10.3. Haftungsbeschränkung
a) Unsere vertragliche Haftung für Schäden, die nicht Körperschäden sind, wird vorbehaltlich der Regelung in nachfolgender Ziffer 10.3. (b) auf den dreifachen Reisepreis des betroffenen Teilnehmers beschränkt, soweit der Schaden von uns nicht schuldhaft herbeigeführt worden ist.
b) Wir haften nicht auf Schadensersatz für Schäden, die durch Sie selbst oder durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände entstanden sind oder für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Reisebestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für Sie erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise von uns sind und getrennt ausgewählt wurden. Etwaige Ansprüche des Reisenden auf Minderung des Reisepreises oder Kündigung nach den §§ 651m und 651l BGB bleiben hierdurch unberührt. Wir haften jedoch in den vorgenannten Fällen dann auf Schadensersatz, wenn und soweit der Schaden für uns vorhersehbar oder vermeidbar war.
c) Eine Haftung des Reiseveranstalters auf Schadensersatz ist ausgeschlossen oder beschränkt, soweit aufgrund internationaler Übereinkommen oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften, die auf die von einem Leistungsträger zu erbringenden Leistungen anzuwenden sind, dessen Haftung ebenfalls ausgeschlossen oder beschränkt ist. Hat der Reisende gegen den Reiseveranstalter Anspruch auf Schadensersatz oder auf Erstattung eines infolge einer Minderung zu viel gezahlten Betrages, so muss sich der Reisende den Betrag anrechnen lassen, den er aufgrund desselben Ereignisses als Entschädigung oder als Erstattung infolge einer Minderung nach Maßgabe internationaler Übereinkünfte erhält.

11. *Geltendmachung von Ansprüchen*
11.1. Die Verjährungsfrist für Ansprüche des Reisenden nach § 651i Abs. 3 BGB beträgt 2 Jahre.

11.2. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, der dem Tag des vertraglichen Reiseendes folgt. Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Sonntag, einen am Erklärungsort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

11.3. Schweben zwischen Ihnen und uns Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis Sie oder wir die Fortsetzung der Verhandlung verweigern. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

12. *Sonstige Bestimmungen*
Die nachstehenden Punkte sind integrierender Bestandteil des Reisevertrages. Sie akzeptieren mit Ihrer Buchung ausdrücklich diese Punkte und sind diese Geschäftsgrundlage des abgeschlossenen Reisevertrags.

12.1. Änderungen im Programmablauf
Reiseabläufe können sich aus verschiedensten Gründen ändern, etwa aufgrund von Wetter- und Umwelteinflüssen, geänderten Flug- oder Fahrzeiten oder örtlichen Gegebenheiten wie Feste oder geänderte Öffnungszeiten. Die örtliche Reiseleitung bzw. unsere örtliche Vertretungsagentur kann, wenn sie dies für nötig erachtet, den Ablauf der Reise in eigenem Ermessen anpassen, sofern dadurch weder der Charakter der Reise noch die im Reiseprogramm genannten Besichtigungen abgeändert werden. Im Fall von Änderungen werden wir uns bemühen, gleichwertige Alternativen anzubieten bzw. allenfalls entfallene Teile an anderer Stelle nachzuholen. Dies gilt auch bei Kreuzfahrten für Änderungen von Fahrtzeiten und/oder Routen, (insbesondere aus Sicherheits- und Witterungsgründen), über die allein der für das Schiff verantwortliche Kapitän entscheidet.

12.2. Wechsel von Fluglinien, Flugzeitenänderungen
Grundsätzlich sind wir verpflichtet, die im Katalog/Prospekt angegebenen Fluglinien und Flugverbindungen beizubehalten. Sofern aus zwingenden Gründen (z.B. bei einer Änderung gesetzlicher Vorschriften, behördlicher Vorgaben, während der Reisedurchführung auftretender nicht vorhersehbarer technischer Defekte, wegen Schlechtwetter oder Streik) ein Wechsel der Fluggesellschaft oder der Flugroute oder eine Änderung der Flugzeiten erforderlich ist, behalten wir uns einen derartigen Wechsel bzw. Änderung vor, ohne dass daraus für den Kunden ein Rücktrittsrecht oder ein Recht auf Schadenersatz entsteht, sofern es sich dabei nicht um eine wesentliche bzw. erhebliche Änderungen handelt, die den Charakter der Reise beeinflussen und ändern und dies für den Reisenden zumutbar ist.

12.3. Anreise zum Ausgangspunkt der Reise
Sofern Sie zum Ausgangspunkt der Reise selbst anreisen bzw. die entsprechenden Buchungen bei einem anderen Leistungsträger als uns vornehmen, haften Sie selbst für das pünktliche Erscheinen am Abreiseort bzw. am vereinbarten Treffpunkt mit der Reisegruppe. Ein Nichterscheinen gilt als No-Show im Sinne des Punktes 7.2. (b) Werden die Buchungen für die Anreise über uns in einem Paket mit der Reisebuchung getätigt, sind wir verpflichtet, im Falle von Flugverspätungen, Transportausfällen

etc. alles zu unternehmen, um Ihnen dennoch die Teilnahme an der Reise zu ermöglichen.

12.4. Gepäcksbeschädigung bei Flugreisen; besondere Regeln und Fristen zum Abhilfeverlangen
a) Sie werden darauf hingewiesen, dass Gepäcksverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen von Ihnen unverzüglich vor Ort mittels Schadenanzeige („P.I.R.") der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesellschaft und Reiseveranstalter können die Erstattung aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadenanzeige nicht ausgefüllt ist. Die Schadenanzeige ist bei Gepäckverspätung binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb von 21 Tagen, nach Aushändigung zu erstatten.
b) Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck uns, unserem Vertreter bzw. unserer Kontaktstelle oder dem Reisevermittler unverzüglich anzuzeigen. Dies entbindet Sie nicht davon, die Schadenanzeige an die Fluggesellschaft gem. Punkt 12.4. (a) innerhalb der vorstehenden Fristen zu erstatten.

12.5. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens
Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet uns, Sie 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 sind wir verpflichtet, Ihnen die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug bzw. die Flüge durchführen wird bzw. werden. Sobald wir wissen, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, müssen wir Sie informieren.
Wechselt die Ihnen als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, müssen wir Sie über den Wechsel informieren. Wir müssen unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass Sie so rasch wie möglich über den Wechsel informiert werden.
Die Liste der Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot (Gemeinschaftliche Liste, früher „Black-List") ist auf folgender Internetseite abrufbar: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm

12.6. Visum-, Einreise-, Gesundheits- und Sicherheitsbestimmungen
a) Wir unterrichten Sie vor der Reiseanmeldung über allgemeine Pass- und Visumerfordernisse und Gesundheitsvorschriften einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa sowie über gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslands (einschließlich zwischenzeitlich eingetretener Änderungen).
b) Sie sind verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderlicher Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z.B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu Ihren Lasten. Dies gilt nicht, wenn wir bzw. der Vermittler schuldhaft nicht, unzureichend oder falsch informiert haben.
c) Wir haften nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn Sie uns mit der Besorgung beauftragt haben, es sei denn, dass wir eigene Pflichten schuldhaft verletzt haben.
d) Sie sollten sich über Infektions- und Impfschutz sowie andere Prophylaxe Maßnahmen rechtzeitig informieren; ggf. sollte ärztlicher Rat zu Thrombose- und anderen Gesundheitsrisiken eingeholt werden. Allgemeine Informationen erhalten Sie insbesondere bei den Gesundheitsämtern, reisemedizinisch erfahrenen Ärzten, reisemedizinischen Informationsdiensten oder der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung.

12.7. Reiseunterlagen/Mitwirkungspflicht
Sie haben uns zu informieren, wenn Sie die erforderlichen Reiseunterlagen (z.B. Flugschein, Hotelgutschein) nicht spätestens 7 Tage vor Abreise erhalten haben.

12.8. Versicherungen
Wir empfehlen insbesondere den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung und einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall, Krankheit oder Tod. Wir vermitteln gerne entsprechende Angebote. Eine Reiserücktrittskosten-Versicherung kann nur bei der Buchung der Reise, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Reisebestätigung abgeschlossen werden.

12.9. Verbraucherstreitbeilegung
a) Wir sind nicht zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle verpflichtet und nehmen an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle auch nicht teil.
b) Wir weisen für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen werden, auf die Europäische-Online-Streitbeilegungsplattform https://ec.europa.eu/consumers/odr hin.

13. *Beistandspflichten*
Befinden Sie sich im Fall des § 651k Absatz 4 BGB oder aus anderen Gründen in Schwierigkeiten, haben wir Ihnen unverzüglich und in angemessener Weise Beistand zu gewähren, insbesondere durch 1. Bereitstellung geeigneter Informationen über Gesundheitsdienste, Behörden vor Ort und konsularische Unterstützung, 2. Unterstützung bei der Herstellung von Fernkommunikationsverbindungen und 3. Unterstützung bei der Suche nach anderen Reisemöglichkeiten; § 651k Absatz 3 BGB bleibt unberührt. Haben Sie die den Beistand erfordernden Umstände schuldhaft selbst herbeigeführt, können wir Ersatz der Aufwendungen verlangen, wenn und soweit diese angemessen und tatsächlich entstanden sind.

14. *Datenschutz / Auskunftserteilung an Dritte*
Der Reiseveranstalter ist datenschutzrechtlich verantwortlich für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten der Reisenden zum Zwecke der Vertragsdurchführung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. b DS-GVO. Die personenbezogenen Daten der Reisenden werden ausschließlich zur Durchführung und Abwicklung der Reise verarbeitet. Personenbezogene Daten werden zu anderen Zwecken als zur Vertragserfüllung ohne Einwilligung des Reisenden nicht an Dritte weitergegeben. Die Daten werden gelöscht, sobald sie für den Zweck ihrer Verarbeitung nicht mehr erforderlich sind, es sei denn, dass der Reiseveranstalter nach Art. 6 Abs. 1 lit. c DS-GVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungs- und Dokumentations-pflichten zu einer längeren Speicherung verpflichtet ist oder der Reisende in eine darüber-hinausgehende Speicherung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DS-GVO eingewilligt hat.
Das geltende Datenschutzrecht gewährt den Reisenden gegenüber dem Reiseveranstalter hinsichtlich der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten folgende Betroffenenrechte:
Auskunftsrecht gem. Art. 15 DS-GVO, Recht auf Berichtigung gem. Art. 16 DS-GVO, Recht auf Löschung gem. Art. 17 DS-GVO, Recht auf Einschränkung der Verarbeitung gem. Art. 18 DS-GVO, Recht auf Unterrichtung gem. Art. 19 DS-GVO, Recht auf Datenübertragbarkeit gem. Art. 20 DS-GVO, Recht auf Widerruf erteilter Einwilligungen gem. Art. 7 Abs. 3 DS-GVO sowie Recht auf Beschwerde bei der Aufsichts-behörde gem. Art. 77 DS-GVO.
Weitere Informationen zum Thema Datenschutz erhalten Sie unter www.rv-touristik.de.
In Fragen des Datenschutzes können Sie sich an die unten angegebene Adresse des Reiseveranstalters wenden.

Reiseveranstalter:
RAIFFEISEN- und VOLKSBANKEN
TOURISTIK GmbH

Geschäftsführer:
Bernhard Hofbauer, Patrik Weitzer

Sitz der Gesellschaft: München
Registergericht München: HRB Nr. 65309
Ust.Id.-Nr.: DE-129 445 408

Amalienstraße 9b-11
80333 München

Tel.: +49 89 2868 4800
Fax: +49 89 2868 4820
E-Mail: muenchen@rv-touristik.de

Niederlassung Leipzig:
Kleine Fleischergasse 2
04109 Leipzig
Tel.: +49 341 962791 0
Fax: +49 341 962791 19
E-Mail: leipzig@rv-touristik.de

# Informationspflichten – Häufig gestellte Fragen

*Gut geplant ins Reisevergnügen*
Wer auf Reisen geht, wird reich belohnt. Kaum etwas erweitert den persönlichen Horizont so stark, wie das unmittelbare Kennenlernen anderer Völker und Länder sowie deren Kulturschätze und Naturjuwelen. Damit der Urlaub auch wirklich zum gänzlichen Reisevergnügen wird, ist eine entsprechende Reisevorbereitung empfehlenswert. Mit diesem Dokument erhalten Sie von uns bereits vor Reiseabschluss wichtige Reisehinweise, aber auch nützliche Informationen & wertvolle Tipps für Ihre Urlaubsplanung.

*Anmeldung mit korrektem Name laut Reisedokument*
Geben Sie bei Buchung unbedingt immer Ihren vollständigen Namen inkl. aller Vornamen laut dem Ausweisdokument (Personalausweis oder Reisepass), das Sie auf die Reise mitnehmen werden, an. Insbesondere bei Linienflügen und bei Ländern mit Visumpflicht, aber auch bei Kreuzfahrten, können bereits kleine Differenzen bei der Namensangabe zu massiven Problemen und in Folge auch Kosten führen.

*Auskünfte an Dritte*
Aufgrund von Datenschutz sind wir nicht berechtigt, Auskünfte über Reisende, Reisedaten oder Hotels an Dritte weiterzugeben, egal aus welchem Grund. Bitte hinterlassen Sie Ihre Urlaubsanschrift einem Vertrauten oder Ihren Angehörigen.

*Barrierefreies Reisen*
Leider ist eine Vielzahl unserer Reiseangebote nicht vollkommen barrierefrei. Wir geben uns Mühe dieses Angebot stets auszubauen und versuchen auch unsere Leistungsträger in den Zielgebieten von der Notwendigkeit zu überzeugen. Oft können wir jedoch das Angebot nicht beeinflussen. Vor Buchung informieren Sie unsere Reiseberater im Beratungsgespräch in wie weit die Reise mit einem Handicap empfehlenswert bzw. auch möglich ist. Wir bitten Sie, uns auf eine etwaige Mobilitätseinschränkung aufmerksam zu machen, damit wir auf Ihre Bedürfnisse bestmöglich eingehen können.

*Datenschutz*
Wir erfüllen höchste Ansprüche an den Datenschutz und die Vorgaben der DS-GVO. Unsere Mitarbeiter wurden hierzu in Schulungen unterwiesen und wir haben auch die Organisation entsprechen danach ausgerichtet. Beachten Sie bitte die Datenschutzerklärung und die Information zur Datenerhebung.

*Devisen- und Währungsbestimmungen*
Wir empfehlen Ihnen, sich rechtzeitig vor Abreise über die jeweilige Währung, die Akzeptanz von Kreditkarten/EC-Karten/Girocard sowie den Gebühren für das Abheben von Bargeld an Automaten zu informieren.

*Gesundheitsvorschriften des Reiselandes*
Gerne erteilen wir Ihnen Auskunft und klären Sie gemäß unserer vorvertraglichen Infopflicht auf. Für viele Länder gibt es keine vorgeschriebenen Impfungen, sehr wohl aber Impf- und Gesundheitsempfehlungen. Grundsätzlich sollten die Standardimpfungen gemäß aktuellem Impfkalender des Robert-Koch-Institutes überprüft und ggf. aufgefrischt werden. Bitte kontaktieren Sie rechtzeitig vor Abreise Ihren Hausarzt oder einen Reisemedizinischen Dienst. Weitere Hinweise finden Sie auch unter www.fit-for-travel.de.

*Handgepäck*
Um die Sicherheit an Bord des Flugzeuges zu erhöhen, wurden in den letzten Jahren einige Gesetze erlassen, die regeln, welche Gegenstände in der Flugzeugkabine verboten sind. Neben der EU-Richtlinie, die die Mitnahme von Flüssigkeiten im Handgepäck regelt, gibt es noch eine ganze Liste von Dingen, die nicht ins Handgepäck dürfen. Bitte erkundigen Sie sich hier rechtzeitig vor Abflug. Generell empfehlen wir, Dinge, die nicht unbedingt während des Fluges benötigt werden, im aufzugebenden Gepäck zu verstauen. Detailinformationen finden Sie hier: www.bundespolizei.de/Web/DE/01Sicher-auf-Reisen/01Mit-dem-Flugzeug/03Was-darf-ich-mitnehmen/verbotene-gegenstaende-im-flugzeug.html;jsessionid=23D-B0B4D44F085258B7A7C49872580B5.1_cid297?nn=5931168

*Hotels*
Wie international üblich, können gebuchte Hotelzimmer meist ab ca. 14 Uhr bezogen werden. Dies kann dazu führen, dass bei früherer Ankunft das Hotelzimmer noch nicht zum Bezug zur Verfügung steht. Am Abreisetag muss das Zimmer in der Regel bis 10 Uhr geräumt sein.

*Pauschalreiserichtlinie*
Zum 01.07.2018 tritt mit der „neuen Pauschalreiserichtlinie" die Umsetzung der Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments europaweit in Kraft. Alle Rechte, Pflichten und Fristen können Sie hier im Gesetz nachlesen: www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/Dokumente/BGBl_3.AendG_reiserechtl_Vorschriften.pdf?__blob=publicationFile&v=4

*Reisegepäck*
Bitte beachten Sie unbedingt die Freigepäcksgrenzen. Jedes Kilo mehr verursacht idR erhebliche Zusatzkosten. Zudem sollten Sie darauf achten, ob Ihr Freigepäck nach Anzahl der Gepäckstücke („Piece Concept") oder nach Gesamtgewicht eines Gepäckstücks berechnet wird. Die Freigepäcksgrenzen variieren je nach Fluggesellschaft und Zieldestination. Die entsprechenden Informationen können Sie Ihrem Ticket bzw. den Reiseunterlagen entnehmen – oder Sie fragen nochmals bei uns nach. Sollten Sie zusätzliches Reisegepäck – etwa Sportgeräte – mit nehmen wollen, erkundigen Sie sich im Voraus über die Möglichkeit und Anmeldefristen.
Beförderung von Medizinischem Sondergepäck ist nur nach Voranmeldung und bei Mitnahme eines Attests auf englischer und deutscher Sprache möglich.

*Reiseunterlagen*
Spätestens 7 bis 14 Tage vor Reiseantritt – nach vollständigem Zahlungseingang – erhalten Sie Ihre Reiseunterlagen, die je nach Buchung, die erforderlichen Dokumente für Ihre Reise enthalten. Sollten Sie eine Woche vor Abreise noch keine Reisedokumente erhalten haben, sind Sie verpflichtet, uns darüber zu informieren. Ggfs. werden wir veranlassen, Ersatzdokumente auszustellen. Je nach gebuchtem Veranstalter erhalten Sie Ihre Reiseunterlagen als Mappe, auf Papier, als E-Mail oder über ein Online-Portal.

*Reklamationen*
Trotz sorgfältigster Planung und Durchführung kann es dennoch zu kleinen und größeren Pannen kommen. Bitte zeigen Sie die Mängel/auftretenden Probleme sofort an Ort und Stelle an. Ist eine entsprechende Mängelbehebung nicht möglich, bitten wir Sie, eine schriftliche Bestätigung über den Missstand einzuholen und Ihre Ansprüche unmittelbar nach Ihrer Rückkehr mitzuteilen.

*Staatsbürgerschaft / Nationalität*
Vor Reisebuchung informieren wir Sie über die aktuell gültigen Einreise- und Visavorschriften Ihres ausgewählten Reiselandes. Daher werden wir Sie nach Ihrer Nationalität fragen. Sollten Sie eine Doppelstaatsbürgerschaft besitzen, ist dies für bestimmte Länder ebenfalls eine essentielle Information.
Bei unseren Gruppenreisen sind in unseren Programmflyern bereits die Vorschriften für deutsche Staatsbürger aufgeführt. Sollten Sie eine andere Nationalität haben bzw. eine Doppelstaatsbürgerschaft besitzen, bitten wir Sie uns dies vor Buchung mitzuteilen. Gerne informieren wir Sie dann umfassend über die jeweiligen Vorschriften.

*Taxen und Treibstoffzuschläge*
Taxen, Sicherheitsgebühren und Treibstoffzuschläge sind in allen Pauschalpreisen, die Flüge beinhalten, bereits inkludiert. Diese Beträge unterliegen starken, teils unerklärlichen Schwankungen, auf die wir keinerlei Einfluss haben. Wir müssen eine Änderung dieser Gebühren daher bis zur Ausstellung der Flugtickets vorbehalten (sowohl nach oben als auch nach unten), gehen jedoch diese Gebühren ohne Aufschlag an unsere Kunden weiter.

*Urlaub während dem Ramadan*
Einmal im Jahr findet in islamischen Ländern der Fastenmonat Ramadan statt. Reisen zu dieser Zeit sind einerseits besonders interessant, da man in das religiöse Leben einen tieferen Einblick erhält. Meist sind zu dieser Zeit auch nicht so viele Touristen unterwegs, die Städte sind festlich geschmückt und es herrscht ein reges Treiben nach Sonnenuntergang. Andererseits gibt es während des Ramadans auch Einschränkungen: Essen, Trinken und Rauchen ist den Gläubigen von Sonnenaufgang bis Sonnenuntergang untersagt, man erwartet auch von den Touristen, dass sie sich zumindest in der Öffentlichkeit an diese Regeln halten – in den Hotels sind aber Restaurants meist trotzdem geöffnet. Diskotheken und Nachtclubs sind während des gesamten Ramadans geschlossen. Alkohol wird, abgesehen von einigen internationalen Hotels, in vielen Regionen nicht ausgeschenkt. Die Einschränkungen im Ramadan variieren von Land zu Land.

*Verfügbarkeit der angebotenen Reisen*
Die Reiseangebote werden vorbehaltlich der Verfügbarkeit zum Buchungszeitpunkt an Sie erstellt. Ein Zwischenverkauf ist ausdrücklich erlaubt. Daher sind nachträgliche Preisschwankungen oder Knappheit des Angebotes oftmals möglich. Wir raten Ihnen daher, passende Angebote schnell abzuschließen. Sofern es uns möglich ist, klären Sie unsere Mitarbeiter gerne über unverbindliche Reservierungen oder Optionsbuchungen auf. Dies ist jedoch nicht in allen Fällen möglich. Z.B. Flug, X-Angebote oder Reisen mit begrenztem Angebot.

*Versicherung für den Stornofall oder auf Reisen – ohne Selbstbehalt*
Denken Sie an kurzfristige Stornierung und ungewollte Ereignisse während der Reise! Wir empfehlen Ihnen eine Reisestornoversicherung ohne Selbstbehalt bei uns abzuschließen. Ein Storno kann speziell kurz vor Abreise sehr teuer sein. Bedenken Sie, dass viele Kreditkartenunternehmen nur Stornoversicherungen mit Selbstbehalt inkludiert haben. Dies kann in vielen Fällen teurer sein, als eine Versicherung über uns, bei der Ihnen unsere Mitarbeiter im Schadensfall unterstützend zur Seite stehen können.

*Zeitverschiebung & Zeitzonen*
Weltweit gibt es 24 verschiedene Zeitzonen. Hilfreich ist beispielsweise der Zeitzonenrechner: www.zeitzonenrechner.net

*Zoll und Souvenirs*
Nicht in jedes Land darf man „alles" mitnehmen und einführen. Es gibt beispielsweise diverse Einfuhrbeschränkungen für Alkohol, Lebensmittel, Medikamente. Das Auswärtige Amt informiert hier auf den jeweiligen Länderseiten. (www.auswaertiges-amt.de/de/ReiseUndSicherheit/reise-und-sicherheitshinweise) Auch bei der Ausfuhr sind bestimmte Punkte zu beachten. Daher sollte man stets - bei aller Freude über schöne Mitbringsel – immer genau überlegen, was und wie viel man (zollfrei) einkauft darf. Alle Artikel, die von gefährdeten Tieren und Pflanzen abstammen, unterliegen weltweit strengsten Verbotsbestimmungen und können sowohl beim deutschen Zoll als auch im Urlaubsland zu strengen Strafen bis hin zu Arrest führen. Darüber hinaus gibt es in vielen Ländern spezielle Ausfuhrverbote. Beachten Sie bitte auch die deutschen Zollbestimmungen in Bezug auf den Wert der „Mitbringsel". Details finden Sie hier: www.zoll.de/DE/Privatpersonen/Reisen/Rueckkehr-aus-einem-Nicht-EU-Staat/Zoll-und-Steuern/Reisefreimengen/reisefreimengen_node.html

*Wir wünschen schon heute eine gute und erholsame Reise!*

Stand Juni 2018

RV Touristik
Partnerunternehmen für den Verbund der
Volksbanken
Raiffeisenbanken