

REISEBEDINGUNGEN DERTOUR/ DERTOUR XDER/ DERTOUR PAUS/ ADAC Reisen

(gültig für Neubuchungen ab dem 01.Juli 2018)

Die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen Ihnen und uns zu Stande kommenden Pauschalreisevertrages (im Folgenden „Reisevertrag“ genannt). Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a - y BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und der Artikel 250 und 252 des EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und füllen diese aus.

Unser Schutz für Sie geht über die Anforderungen des Pauschalreiserechts hinaus. Sofern Sie nur eine einzelne Reiseleistung (z. B. Hotelübernachtung, Ferienwohnung, Mietwagen) buchen und diese nicht Bestandteil einer Pauschalreise ist oder wird, z. B. indem ein Reisevermittler sie mit anderen Reiseleistungen weiterer Anbieter zusammenstellt, gewähren wir Ihnen hierfür zusätzlich zu den jeweils einschlägigen gesetzlichen Rechten freiwillig den Schutz des Pauschalreiserechts (§§ 651a - y BGB und der Artikel 250 und 252 des EGBGB). Die nachfolgenden Reisebedingungen finden insoweit entsprechende Anwendung auf Verträge über einzelne Reiseleistungen (im Folgenden „gewillkürte Pauschalreise“ genannt). Besonderheiten, die ausschließlich gewillkürte Pauschalreisen betreffen, werden nachstehend ausdrücklich geregelt bzw. kenntlich gemacht. Vorstehende Regelungen finden keine Anwendung auf einzelne Flugbeförderungsleistungen.

Abweichungen in der jeweiligen Reiseausschreibung sowie individuelle Vereinbarungen haben Vorrang vor diesen Reisebedingungen.

1. Abschluss des Reisevertrages / Verpflichtung für Mitreisende

1.1 Für alle Buchungswege (z.B. im Reisebüro, direkt beim Veranstalter, telefonisch, online etc.) gilt:

- a) Grundlage dieses Angebots sind unsere Reiseausschreibung und unsere ergänzenden Informationen für die jeweilige Reise, soweit Ihnen diese bei der Buchung vorliegen. Reisevermittler und Leistungsträger (z. B. Hotels, Beförderungsunternehmen) sind nicht bevollmächtigt, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen. Orts- und Hotelprospekte, die nicht von uns herausgegeben werden, sind für unsere Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch Vereinbarung mit Ihnen zum Inhalt des Reisevertrags gemacht wurden.
- b) Sie haben für alle Vertragsverpflichtungen von Reisenden, für die Sie die Buchung vornehmen, wie für Ihre eigenen einzustehen, soweit Sie diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen haben.
- c) Weicht der Inhalt unserer Reisebestätigung vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot vor, an das wir für die Dauer von zehn Tagen gebunden sind. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, soweit wir bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und unsere vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt haben und Sie uns innerhalb der Bindungsfrist die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklären.
- d) Die unsererseits erteilten vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl und die Stornopauschalen (gem. Artikel 250 § 3 Nummer 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB) werden nicht Bestandteil des Reisevertrages, sofern dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart ist.

1.2 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 Reisevertrages verbindlich an.
- b) Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung durch den Reiseveranstalter zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss übermitteln wir Ihnen eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger (welcher es Ihnen ermöglicht, die Erklärung unverändert so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie Ihnen in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist, z.B. auf Papier oder per Email), sofern Sie nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform nach Art. 250 § 6 Abs. 1 Satz 2 EGBGB haben, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.

1.3 Bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr (z.B. Internet, App, Telemedien) gilt für den Vertragsabschluss:

- a) Der Ablauf der elektronischen Buchung wird Ihnen in der entsprechenden Anwendung erläutert.
- b) Zur Korrektur Ihrer Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Buchungsformulars steht Ihnen eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung erläutert wird.
- c) Die zur Durchführung der elektronischen Buchung angebotenen Vertragssprachen sind angegeben.
- d) Soweit wir den Vertragstext speichern, werden Sie darüber und über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet.
- e) Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) „zahlungspflichtig buchen“ oder mit vergleichbarer Formulierung bieten Sie uns den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an.
- f) Wir bestätigen Ihnen den Eingang Ihrer Reiseanmeldung unverzüglich auf elektronischem Weg (Eingangsbestätigung).
- g) Die Übermittlung der Reiseanmeldung durch Betätigung des Buttons begründet für Sie keinen Anspruch auf das Zustandekommen eines Vertrages.
- h) Der Vertrag kommt zu Stande, sobald Ihnen unsere Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger zugegangen ist. Erfolgt die Reisebestätigung sofort nach Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ durch entsprechende unmittelbare Darstellung der Reisebestätigung am Bildschirm, so kommt der Reisevertrag mit Darstellung dieser Reisebestätigung zu Stande. In diesem Fall bedarf es auch keiner Zwischenmitteilung über den Eingang der Buchung gemäß Buchstabe f) oben, soweit Ihnen die Möglichkeit zur Speicherung auf einem dauerhaften Datenträger und zum Ausdruck

der Reisebestätigung angeboten wird. Die Verbindlichkeit des Reisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass Sie diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzen.

1.4 Wir weisen darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften der §§ 312 ff. BGB für die angebotenen Reiseleistungen, die im Fernabsatz abgeschlossen wurden (insbes. Briefe, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, SMS sowie Telemedien und Onlinedienste), kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB. Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Vertrag über Reiseleistungen nach § 651a BGB außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden; im letztgenannten Fall besteht kein Widerrufsrecht.

2. Bezahlung / Reiseunterlagen

2.1 Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Reise dürfen wir und Reisevermittler nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag besteht und Ihnen der Sicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde. Nach Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung des Sicherungsscheines eine Anzahlung in Höhe von 20% des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird 28 Tage vor Reisebeginn fällig, sofern der Sicherungsschein übergeben ist und unser Rücktrittsrecht aus dem in Ziffer 7 genannten Grund nicht mehr ausgeübt werden kann. Aus den Reiseausschreibungen können sich für bestimmte Reiseleistungen (z. B. für einige Flugsondertarife) frühere Fälligkeiten ergeben.

2.2 Bei Bezahlung per Kreditkarte erfolgt die Belastung Ihres Kontos automatisch zu den jeweiligen Terminen.

2.3 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 zu Ihren Gunsten kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht besteht, so sind wir berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und Sie mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 4.2 Satz 2 bis 4.5 zu belasten.

2.4 Die Reiseunterlagen werden grundsätzlich etwa 21 Tage vor Reisebeginn, bei kurzfristigen Buchungen erforderlichenfalls innerhalb von 24 Stunden erstellt. Der Versand der Reiseunterlagen erfolgt in der Regel per E-Mail oder in gedruckter Form an Ihren Reisevermittler, über den Sie die Reiseleistungen gebucht haben, oder nach entsprechender Vereinbarung an Sie direkt. Bei kurzfristigen Flugbuchungen kann im Einzelfall eine Hinterlegung der Reiseunterlagen am gebuchten Flughafen vereinbart werden. Diese werden nach Zahlung am Flughafen ausgehändigt. Für den dadurch entstehenden zusätzlichen Aufwand wird ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von EUR 15 je Vorgang erhoben.

3. Leistungsänderungen vor Reisebeginn

3.1 Abweichungen wesentlicher Eigenschaften von Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und unsererseits nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind uns vor Reisebeginn gestattet, soweit die Abweichungen unerheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.

3.2 Wir sind verpflichtet, Sie über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. auch durch E-Mail, SMS oder Sprachnachricht) klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zu informieren.

3.3 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von Ihren besonderen Vorgaben, die Inhalt des Reisevertrags geworden sind, sind Sie berechtigt, innerhalb einer von uns gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist

- entweder die Änderung anzunehmen
- oder unentgeltlich vom Reisevertrag zurückzutreten
- oder die Teilnahme an einer Ersatzreise zu verlangen, wenn wir eine solche Reise angeboten haben.

Sie haben die Wahl, auf unsere Mitteilung zu reagieren oder nicht. Erfolgt uns gegenüber keine oder keine fristgerechte Reaktion, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen. Hierauf weisen wir Sie in der Erklärung gemäß Ziffer 3.2 hin.

Anderenfalls können Sie entweder der Vertragsänderung zustimmen, die Teilnahme an einer Ersatzreise verlangen, sofern Ihnen eine solche angeboten wurde, oder unentgeltlich vom Vertrag zurücktreten.

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

4. Rücktritt des Kunden vor Reisebeginn / Rücktrittskosten

4.1 Sie können jederzeit vor Reisebeginn vom Reisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist uns gegenüber zu erklären. Falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Wir empfehlen Ihnen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger zu erklären.

4.2 Treten Sie vor Reisebeginn zurück oder treten Sie die Reise nicht an, so verlieren wir den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen können wir eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von uns zu vertreten ist oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht unserer Kontrolle unterliegen, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

4.3 Die Höhe der Entschädigung haben wir unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn sowie unter Berücksichtigung der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen pauschaliert. Die Entschädigungspauschalen entnehmen Sie bitte nachstehender Ziffer 19 dieser Reisebedingungen.

4.4 Es bleibt Ihnen in jedem Fall der Nachweis gestattet, die uns zustehende angemessene Entschädigung sei wesentlich niedriger als die geforderte Entschädigungspauschale.

4.5 Wir behalten uns vor, anstelle der vorstehenden Entschädigungspauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit wir nachweisen, dass uns wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Entschädigungspauschale entstanden sind. In diesem Fall sind wir verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was wir durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwerben, konkret zu beziffern und zu begründen.

4.6 Sind wir infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, leisten wir unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rücktrittserklärung.

5. Umbuchungen / Ersatzteilnehmer

5.1 Nach Vertragsabschluss haben Sie keinen Anspruch auf Änderungen insbesondere hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung). Soll auf Ihren Wunsch dennoch eine Umbuchung – sofern möglich – vorgenommen werden, so entstehen uns in der Regel die gleichen Kosten wie bei einem Rücktritt Ihrerseits. Wir müssen Ihnen daher die Kosten in gleicher Höhe berechnen, wie sie sich im Umbuchungszeitpunkt für einen Rücktritt ergeben hätten. Bei anderweitigen, geringfügigen Änderungen berechnen wir jedoch nur ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von EUR 30. Es bleibt Ihnen insoweit der Nachweis gestattet, die uns zustehende Entschädigung sei wesentlich niedriger als die geforderte Bearbeitungsgebühr. Dies gilt nicht, wenn die Umbuchung erforderlich ist, weil wir Ihnen keine, unzureichende oder falsche vorvertragliche Information gemäß Art. 250 § 3 EGBGB erteilt hatten; in diesem Fall ist die Umbuchung kostenlos möglich.

5.2 Ihr gesetzliches Recht, gemäß § 651e BGB von uns durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger zu verlangen, dass statt Ihnen ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie uns 7 Tage vor Reisebeginn zugeht.

6. Nicht in Anspruch genommene Leistung

Nehmen Sie einzelne Reiseleistungen, zu deren vertragsgemäßer Erbringung wir bereit und in der Lage waren, nicht in Anspruch aus Gründen, die Ihnen zuzurechnen sind, haben Sie keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises. Dies gilt nicht, soweit solche Gründe Sie nach den gesetzlichen Bestimmungen zum kostenfreien Rücktritt oder zur Kündigung des Reisevertrages berechtigt hätten. Wir werden uns um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Aufwendungen handelt.

7. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl

7.1 Wir können bis 28 Tage vor Reiseantritt bei Nichterreichens einer ausgeschriebenen oder behördlich festgelegten Mindestteilnehmerzahl vom Reisevertrag zurücktreten, wenn auf die Mindestteilnehmerzahl in der Reiseausschreibung hingewiesen und diese Zahl sowie vorbezeichneter Zeitpunkt, bis zu welchem Ihnen vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn die Rücktrittserklärung zugegangen sein muss, in der Reisebestätigung angegeben wurden. In jedem Fall sind wir verpflichtet, Sie unverzüglich nach Eintritt der Voraussetzung für die Nichtdurchführung der Reise hiervon in Kenntnis zu setzen und Ihnen die Rücktrittserklärung schnellstmöglich zuzuleiten. Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, werden wir Sie davon unterrichten.

7.2 Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, erstatten wir unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung, Ihre Zahlungen auf den Reisepreis zurück.

8. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

Wir können vom Reisevertrag zurücktreten oder nach Antritt der Reise den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn Sie die Durchführung der Reise ungeachtet unserer Abmahnung nachhaltig stören oder sich in einem solchen Maß vertragswidrig verhalten, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Dies gilt nicht, soweit das vertragswidrige Verhalten ursächlich auf einer Verletzung unserer eigenen Informationspflichten beruht. Kündigen wir, so behalten wir den Anspruch auf den Reisepreis; wir müssen uns jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die wir aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistungen erlangen, einschließlich der uns von den Leistungsträgern ggf. erstatteten Beträge.

9. Rücktritt vom Reisevertrag aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände

Insoweit wird – auszugsweise – auf die gesetzliche Regelung im BGB verwiesen, die wie folgt lautet: „§ 651h Rücktritt vor Reisebeginn

(1) Vor Reisebeginn kann der Reisende jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Tritt der Reisende vom Vertrag zurück, verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Der Reiseveranstalter kann jedoch eine angemessene Entschädigung verlangen. [...]

(3) Abweichend von Absatz 1 Satz 3 kann der Reiseveranstalter keine Entschädigung 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 dieses Untertitels, 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.

(4) Der Reiseveranstalter kann vor Reisebeginn in den folgenden Fällen vom Vertrag zurücktreten:

1.[...]

2. der Reiseveranstalter ist aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert; in diesem Fall hat er den Rücktritt unverzüglich nach Kenntnis von dem Rücktrittsgrund zu erklären. Tritt der Reiseveranstalter vom Vertrag zurück, verliert er den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis.

(5) Wenn der Reiseveranstalter infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet ist, hat er unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt zu leisten.“

10. Mitwirkungspflichten des Reisenden

10.1 Reiseunterlagen

Bitte informieren Sie uns oder den Reisevermittler, über den Sie die Reiseleistungen gebucht haben, rechtzeitig, sollten Sie die erforderlichen Reiseunterlagen nicht innerhalb mitgeteilter Fristen erhalten haben.

10.2 Mängelanzeige / Abhilfeverlangen

Wird die Reise nicht frei von Reismängeln erbracht, so können Sie Abhilfe verlangen. Dazu bedarf es – unbeschadet unserer vorrangigen Leistungspflicht – Ihrer Mitwirkung. Deshalb sind Sie verpflichtet, alles Ihnen Zumutbare zu tun, um zu einer Behebung der Störung beizutragen und eventuell entstehenden Schaden möglichst gering zu halten oder ganz zu vermeiden. Soweit wir infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnten, stehen Ihnen weder Minderungsansprüche nach § 651m BGB noch Schadensersatzansprüche nach § 651n BGB zu.

Sie sind verpflichtet, Ihre Mängelanzeige unverzüglich unserem örtlichen Vertreter zur Kenntnis zu geben. Ist ein örtlicher Vertreter nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet, sind uns etwaige Reismängel unter den unten angegebenen Kontaktdaten oder der mitgeteilten Kontaktstelle zur Kenntnis zu bringen; über die Erreichbarkeit unseres örtlichen Vertreters bzw. unserer örtlichen Kontaktstelle wird in der Reisebestätigung und/oder den Reiseunterlagen unterrichtet. Geben Sie bitte in jedem Fall die in den Reiseunterlagen genannte Vorgangs- /Reisenummer, das Reiseziel und die Reisedaten an. Sie können jedoch die Mängelanzeige auch Ihrem Reisevermittler, über den Sie die Reiseleistungen gebucht haben, zur Kenntnis bringen. Unser örtlicher Vertreter ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen sofern dies möglich ist. Er ist jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

10.3 Fristsetzung vor Kündigung

Wollen Sie den Reisevertrag wegen eines Reismangels der in § 651i Abs. 2 BGB bezeichneten Art, sofern er erheblich ist, nach § 651l BGB kündigen, haben Sie uns zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn wir die Abhilfe verweigern oder wenn eine sofortige Abhilfe notwendig ist.

10.4 Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung bei Flugreisen; besondere Regeln und Fristen zum Abhilfeverlangen

(a) Wir weisen darauf hin, dass Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen von Ihnen unverzüglich vor Ort mittels Schadensanzeige („P.I.R.“) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesellschaften und Reiseveranstalter können die Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb 21 Tagen, nach Aushändigung zu erstatten.

(b) Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck uns, unserem örtlichen Vertreter bzw. unserer Kontaktstelle oder dem Reisevermittler unverzüglich anzuzeigen.

11. Beschränkung der Haftung

11.1 Unsere vertragliche Haftung für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt.

11.2 Unsere deliktische Haftung für Schäden, die nicht Körperschäden oder solche der sexuellen Selbstbestimmung sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt.

11.3 Möglicherweise über die in Ziffern 11.1 und

11.2 hinausgehende Ansprüche nach internationalen Übereinkünften oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von den Beschränkungen unberührt.

11.4 Wir haften nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Reiseleistungen, 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 diese für Sie erkennbar nicht Bestandteil unserer Reiseleistungen sind und getrennt ausgewählt wurden. Die §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB bleiben hierdurch unberührt. Wir haften jedoch, wenn und soweit für Ihren Schaden eine Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten durch uns ursächlich war.

12. Geltendmachung von Ansprüchen: Adressat, Information über Verbraucherstreitbeilegung

12.1 Ansprüche nach den § 651i Abs. 3 Nr. 2 – 7 BGB haben Sie uns gegenüber geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über den Reisevermittler erfolgen, wenn die Reiseleistungen über diesen Reisevermittler gebucht waren. Eine Geltendmachung auf einem dauerhaften Datenträger wird empfohlen.

12.2 Wir weisen darauf hin, dass wir nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnehmen. Wir weisen für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr> hin.

13. Verjährung bei gewillkürten Pauschalreisen

Etwaige Schadensersatzansprüche uns gegenüber verjähren im Falle der Buchung einer gewillkürten Pauschalreise nach der gesetzlichen Regelverjährungsfrist gemäß §§ 195, 199 BGB. Etwaige Ersatzansprüche gegen Sie wegen Veränderung oder Verschlechterung von Mietsachen (z.B. Mietwagen, Ferienwohnung) verjähren im Falle der Buchung einer gewillkürten Pauschalreise nach sechs Monaten. Diese Frist beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte.

14. Hinweis über die Unfallhaftung von Beförderern von Reisenden auf See

Die Haftung des Beförderers bei Beförderungen von Reisenden auf See unterliegt im Falle des Todes oder der Körperverletzung von Reisenden, dem Verlust oder der Beschädigung von Gepäck, dem Verlust oder der Beschädigung von Wertsachen sowie bei Reisenden mit Mobilitätseinschränkung bei Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen oder anderer Spezialausrüstung der Verordnung (EG) Nr. 392/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23.04.2009 über die Unfallhaftung von Beförderern von Reisenden auf See. Nähere Informationen über die geltenden Bestimmungen und Rechte des Reisenden aufgrund dieser Verordnung erhalten Sie per Mailabruf unter kreuzfahrten.info@dertouristik.com / Betreff: Unfallhaftung.

15. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Aufgrund der EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens sind wir verpflichtet, Sie bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sowie sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen 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 durchführen wird bzw. werden. Sobald uns bekannt ist, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, werden wir Sie hiervon in Kenntnis setzen. Wechselt die zunächst genannte ausführende Fluggesellschaft, so werden wir Sie unverzüglich über den Wechsel informieren. Die Liste der Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot (Gemeinschaftliche Liste, früher „Black List“) ist auf folgender Internetseite abrufbar: http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/airban/index_de.htm

16. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

16.1 Wir unterrichten Sie / den Reisenden über allgemeine Pass- und Visaerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von gegebenenfalls notwendigen Visa vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt.

16.2 Für das Beschaffen und Mitführen der notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften sind ausschließlich Sie verantwortlich. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z.B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu Ihren Lasten. Dies gilt nicht, soweit wir Sie schuldhaft nicht, unzureichend oder falsch informiert haben.

16.3 Wir haften nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, auch wenn Sie uns mit der Besorgung beauftragt haben, es sei denn, wir haben eigene Pflichten schuldhaft verletzt.

17. Reiseschutz (Reiserücktrittsversicherung u.a.)

Bitte beachten Sie, dass die in diesem Katalog genannten Reisepreise keine Reiserücktritts- Versicherung (Stornokosten-Versicherung und Reiseabbruch-Versicherung) enthalten. Wenn Sie vor Reiseantritt von Ihrer Reise zurücktreten, entstehen Stornokosten. Bei Reiseabbruch können zusätzliche Rückreise- und sonstige Mehrkosten entstehen. Deshalb empfiehlt sich der Abschluss des speziellen RundumSorglos-Schutzes der Europäische Reiseversicherung AG, Rosenheimer Straße 116, 81669 München. Er beinhaltet neben der Reiserücktritts-Versicherung einen umfassenden Reiseschutz mit Notruf-Service rund um die Uhr.

18. Datenschutz

Wir erheben bei Ihrer Buchung personenbezogene Daten, die für die Erfüllung und Durchführung des Reisevertrages erforderlich sind. Diese Daten werden von uns elektronisch gespeichert, verarbeitet und – soweit es für den Vertragszweck erforderlich ist – an Dritte, z.B. Leistungsträger wie Hotels und Fluggesellschaften übermittelt. Wenn Sie bei der Buchung Ihrer Reise Ihre E-Mail Adresse angeben, verwenden wir diese, um Sie über vergleichbare Reiseangebote unseres Unternehmens zu informieren. Sollten Sie die Zusendung von Informationen nicht wünschen, können Sie dieser Nutzung jederzeit widersprechen, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen. Hierauf

werden wir Sie auch bei jeder Verwendung Ihrer E-Mail Adresse zu diesem Zweck noch einmal hinweisen. Alternativ können Sie dem Erhalt von E-Mails bereits bei der Buchung widersprechen.

19. Entschädigungspauschalen (vgl. Ziffer 4.2 und 4.3)

Die jeweilige Höhe der Entschädigungspauschale ist von der gewählten Reiseleistung und dem Zeitpunkt des Zugangs Ihrer Rücktrittserklärung bei uns abhängig. Haben Sie mehrere Reiseleistungen mit Einzelpreisen zusammengestellt (z.B. Flug und Rundreise), so ist die Entschädigung anhand der nachstehend dargestellten Pauschalen jeweils einzeln zu ermitteln und anschließend zu addieren. Bitte beachten Sie etwaige vorrangig anzuwendende Abweichungen in den Ausschreibungen der einzelnen Reiseleistungen. Die Entschädigungspauschalen der einzelnen Reiseleistungen sind wie folgt gestaffelt:

Die Stornogebühren sowie wichtige Hinweise listen wir nachfolgend auf:

Unsere Preise beinhalten folgende Versicherungsleistungen:

Haftpflichtversicherung

Die Haftpflichtversicherung übernimmt, bei von Ihnen verursachten Unfällen, Schäden am Wagen des Unfallgegners und Verletzungen der Insassen. Sie ist grundsätzlich in unseren Preisen mit einer Deckungssumme von mindestens EUR 2 Mio. inkludiert.

Vollkaskoschutz (CDW) und Diebstahlschutz (TP)

Die Vollkaskoversicherung sichert Sie umfassend bei Unfallschäden an Ihrem Mietwagen ab (auch für Schäden an Reifen, Glas, Dach & Unterboden mit Rückerstattung der Selbstbeteiligung). Der Diebstahlschutz bezieht sich ausschließlich auf den Diebstahl des Mietfahrzeuges, jedoch nicht auf eventuell aus dem Fahrzeug entwendete, persönliche Gegenstände sowie über den Vermieter gebuchte Zusatzleistungen wie z.B. Kindersitze und Navigationsgeräte. Bei einigen Vermietpartnern fällt bei Vollkasko- und Diebstahlschutz eine Selbstbeteiligung an. Im Falle eines Unfalls, Beschädigungen oder Diebstahls des gemieteten Fahrzeuges behält der Vermietpartner die hinterlegte Kautions für die Selbstbeteiligung ein. Die Übernahme der Selbstbeteiligung wird von DERTOUR Ferienautos bei Mietwagenbuchungen, die im Voraus erfolgen, garantiert übernommen. Des Weiteren übernimmt DERTOUR Ferienautos Schäden an Reifen, Glas, Dach und Unterboden bis zur Höhe der maximalen Selbstbeteiligung. Der Abschluss einer gesonderten Versicherung zum Ausschluss der Selbstbeteiligung vor Ort ist somit nicht mehr erforderlich.

Ausgenommen von der Erstattung durch DERTOUR Ferienautos sind:

- Schäden, die durch Missachten der allgemeinen Mietbedingungen/Mietkonditionen des Autovermieters entstehen
 - das verbotene Befahren nicht staatlich gewarteter Straßen (z.B. Schotterpisten)
 - Trunkenheit am Steuer, Bewusstseinsstörungen durch Medikamente oder Drogen sowie vorsätzliche oder grob fahrlässige Verursachung von Schäden
- Kosten für Privatgegenstände und über den Vermieter gebuchte Zusatzleistungen wie z.B. Kindersitze und Navigationsgeräte, die durch einen Unfall beschädigt oder aus dem Auto gestohlen wurden
 - Folgekosten von Schäden und Verkehrsdelikten z.B. Bearbeitungsgebühr, Strafzettel, Abschleppkosten, Hotelübernachtungen sowie Telefonkosten etc.
 - Benzinkosten, die nach einem Fahrzeugwechsel vom Vermietpartner in Rechnung gestellt werden
 - verlorene/beschädigte/gestohlene Fahrzeugschlüssel
 - Übermüdung
 - höhere Gewalt (z.B. Überschwemmung, Hagel, Feuer – Force Majeure)

Ebenso kann keine Erstattung erfolgen, wenn der Hauptschaden von der Versicherung vor Ort nicht reguliert wird, da hier das Vorliegen von grober Fahrlässigkeit angenommen wird.

Hinweis: Lt. Bundesgesetzbuch handeln Autofahrer grob fahrlässig, wenn sie einfache, jedem einleuchtende Überlegungen nicht anstellen, um einen Schaden zu verhindern.

Im Schadensfall muss vor Ort folgendes eingehalten werden, um die Selbstbeteiligung garantiert erstattet zu bekommen:

- umgehend die Mietstation informieren
- sofern ein Unfallgegner beteiligt ist, die Polizei rufen und einen Polizeibericht erstellen lassen
- bei Fahrzeugrückgabe einen Schadensbericht von der Mietstation erstellen und unterschreiben lassen

Bitte senden Sie folgende Unterlagen zur Erstattung der Selbstbeteiligung an unseren Kundenservice (s. Versicherungspolice):

- Schadens- und Polizeibericht
- eine Kopie des Mietvertrages
- Schadensabrechnung (Zahlungsnachweis der Kaution in Form des Kreditkartenauszuges oder Quittung des Vermietpartners)
- DERTOUR Reservierungsnummer oder Reisebestätigung (9-stellig)
- falls vorhanden bildliche Dokumentation des Schadens

Bei Anmietung über 90 Tagen tritt keine Haftung im Schadensfall ein.

Vermittlung

„Ferienautos“ ist eine Marke der DER Touristik Frankfurt GmbH & Co. KG und vermittelt Mietwagen weltweit für unterschiedliche Autovermietfirmen. Mit unseren Partnern haben wir vorteilhafte Konditionen für Sie verhandelt. Der gültige Mietvertrag wird direkt zwischen Mieter und Autovermieter vor Ort abgeschlossen.

Buchung

Bei vielen Fahrzeugtypen erfolgt eine sofortige Bestätigung durch DERTOUR Ferienautos. Zusatzleistungen, Einwegmieten etc. werden beim Partner angefragt. Reservierungen können nur nach Wagengruppen bestätigt werden. Die Fahrzeugübernahme ist nur während der Öffnungszeiten möglich, außerhalb dieser Zeiten wird an vielen Stationen ein Service auf Anfrage und gegen Gebühr angeboten.

Mietdauer

Die angegebenen Mietpreise für einen Tag entsprechen einem Zeitraum von 24 Stunden ab Beginn der Anmietung. Sollte die Rückgabezeit später als die Anmietzeit sein, buchen Sie bitte einen zusätzlichen Tag, sonst erfolgt eine Nachbelastung vor Ort bei der Rückgabe des Fahrzeuges zu ortsüblichen, höheren Konditionen. Reservierungen außerhalb der Öffnungszeiten bedürfen immer der Bestätigung des Vermieters.

Inklusivleistungen

Bei den jeweiligen Destinationen finden Sie detaillierte Informationen, welche Leistungen in den angegebenen Preisen unserer Partner enthalten sind. Generell enthalten sind unbegrenzte Kilometer, gesetzliche Haftpflichtversicherung, Vollkaskoversicherung, Diebstahlversicherung, Flughafengebühren und Steuern (ausgenommen bei Zusatzleistungen). Stand November 2016.

Versicherungsleistungen

Bitte beachten Sie in jedem Fall die Bestimmungen des Mietvertrages, die durch den Vertragsabschluss vor Ort bindend sind. Auch müssen Schadensfälle immer sofort dem Vermietpartner mitgeteilt werden, damit dieser für die Reparatur oder eventuellen Ersatz sorgen kann. Bitte stimmen Sie das weitere Vorgehen mit dem Vermieter ab, da sonst ohne Authorisierung eventuell entstehende Mehrkosten zu Ihren Lasten gehen. Nach einem Schaden oder Diebstahl behält sich der Vermieter das Recht vor, kein weiteres Fahrzeug an den Mieter auszugeben, dies liegt im Ermessen des Vermieters. Generell gilt, dass ohne offizielle Schadensmeldung die im Mietpreis eingeschlossene Versicherungsleistung nicht eingefordert werden kann. Rechtsstand ist jeweils das Land, in welchem die Anmietung stattfindet (Tatortrecht).

Treibstoff

Es gibt von Vermieter zu Vermieter abweichende Regelungen

a) Kauf der ersten Tankfüllung zu landesüblichen Konditionen ggf. zzgl. Servicegebühr.

Das Fahrzeug sollte mit leerem Tank zurückgegeben werden.

Verbleibender Treibstoff im Tank wird nicht zurückerstattet.

b) Das Fahrzeug wird Ihnen mit vollem Tank übergeben und sollte auch wieder mit vollem Tank zurückgegeben werden, da sonst die Kosten für Benzin zzgl. einer Servicegebühr plus Steuern für die nachträgliche Betankung berechnet werden.

Grenzverkehr

Die Einreise mit dem Mietwagen in andere Länder muss bereits bei Buchung angefragt werden und bedarf der Genehmigung des jeweiligen Vermieters.

Häufig gibt es Einschränkungen für grenzüberschreitenden Verkehr und/oder höhere, vor Ort zu entrichtende Versicherungsgebühren.

Erhöhte Sicherheit

Einige unserer Partner rüsten Ihre Fahrzeuge mit Trackingsystemen aus, die in Notfällen oder bei Diebstahl Aufschluss über die Fahrtstrecke und den Standort des Fahrzeuges geben können.

Zusatzleistungen

Zusatzleistungen wie Kindersitze, Hotelzustellungen, Einwegmieten etc. werden als Anfrage an unseren Partner weitergeleitet. Nach Eingang der Bestätigung durch unseren Partner wird es Ihrem Reisebüro rückbestätigt. Zusatzleistungen werden vor Ort gezahlt. Die Kosten für weitere gewünschte Zusatzleistungen richten sich nach den Bestimmungen unseres Partners und können bei Anmietung erfragt werden. Änderungen können sich bis Vertragsabschluss ohne Vorankündigung durch die Autovermieter ergeben (Stand November 2016). Bitte beachten Sie, dass auf vor Ort gebuchte Zusatzleistungen örtliche Steuern und Gebühren erhoben werden.

Bearbeitungsgebühr

Bei einigen Vermietpartnern fällt vor Ort eine Bearbeitungsgebühr für Schäden oder Verkehrsdelikte an. Diese ist vor Ort zu zahlen zzgl. Steuern & Gebühren. Diese Gebühr wird nicht erstattet.

Bezahlung

Die Bezahlung Ihres DERTOUR Ferienautos erfolgt im Voraus in Euro in Ihrem Reisebüro. Eventuelle Gebühren für Zusatzleistungen (z. B. Hotelzustellung, Kindersitz, Fahrzeugübernahme außerhalb der Öffnungszeiten) werden vor Ort direkt von unserem Partner zzgl. lokaler Steuern & Gebühren erhoben.

Kautions

Die Höhe der zu entrichtenden Kautionsleistung ist von Land zu Land unterschiedlich. Diese ist ausschließlich mit einer banküblichen Kreditkarte des Fahrers zu stellen (keine Prepaid-Kreditkarte!). Bitte stellen Sie sicher, dass der Verfügungsrahmen Ihrer Kreditkarte die Kautionsleistung (Deposit) zulässt. Die Höhe der Kautionsleistung finden Sie in unseren Buchungsinformationen. Bitte beachten Sie hierbei, dass der Vermieter teilweise auch eine Kautionsleistung für Zusatzleistungen, wie z.B. Navigationssystem, Kindersitz etc. verlangt.

Altersbestimmungen/Führerschein

Das jeweilige Mindest- bzw. Höchstalter entnehmen Sie bitte den Buchungsinformationen.

In einigen Ländern müssen junge Fahrer und Zusatzfahrer eine Zusatzgebühr entrichten. Diese Gebühr wird vor Ort entweder pro Tag oder pro Anmietung berechnet. Fahrer und Zusatzfahrer müssen, wenn nicht anders geregelt, seit mindestens einem Jahr im Besitz eines gültigen nationalen Führerscheins sein, der zum Fahren von Pkws berechtigt. Sollte es sich nicht um einen mehrsprachigen Führerschein handeln, empfehlen wir die zusätzliche Mitnahme eines internationalen Führerscheins. In einigen Ländern ist die zusätzliche Vorlage eines internationalen Führerscheins Pflicht. Bitte beachten Sie hierzu den entsprechenden Vermerk in den jeweiligen Mietbedingungen.

Einwegmieten

In vielen Destinationen und Ländern sind Einwegmieten oftmals kostenlos möglich. Details hierzu entnehmen Sie bitte diesem Katalog bzw. den Buchungsinformationen. Sollten Kosten für eine Einwegmiete anfallen, werden diese direkt vor Ort bei unserem Partner gezahlt.

Fahrzeuganmietung

In den meisten Fällen mieten Sie Ihr Fahrzeug direkt am Flughafen oder im Stadtbüro an. Bitte geben Sie bei Ihrer Reservierung für einen Flughafen Ihre Flugnummer und Uhrzeit mit an, sodass bei eventuellen Verspätungen Ihr Fahrzeug gehalten wird. In einigen Destinationen wird Ihnen das Fahrzeug von unserem Partner zum Flughafen zugestellt. Bei Meet & Greet werden Sie von einem örtlichen Vertreter abgeholt und zur Station gefahren. Den genauen Ablauf (Treffpunkt etc.) finden Sie auf Ihrer Bestätigung.

Fahrteinschränkungen

In der Regel führt eine Missachtung der im Mietvertrag angegebenen Fahrteinschränkungen, wie z.B. das Fahrverbot auf nicht staatlich gewarteten Straßen und die Nutzung von Fähren, zum Verlust des Versicherungsschutzes.

Gutschein/Voucher

Nach der Reservierungsbestätigung erhalten Sie von uns einen Gutschein (Voucher). Dieser gilt als Zahlungsmittel für die von Ihnen gebuchte Fahrzeugkategorie und Anmietzeit. Im Fall einer kurzfristigen Reservierung erhalten Sie einen Fax- oder E-Mail-Voucher, der wie ein Originaldokument zu behandeln ist. Auf dem Voucher werden nicht alle Serviceleistungen vermerkt. Bei Langzeitmieten von mehr als 28 bzw. 30 Tagen (USA/Kanada 56 Tage) müssen 2 oder mehr Mietwagengutscheine ausgestellt werden, die Sie bei Anmietung auch vorlegen müssen. Sie erhalten dann auch 2 oder mehr Mietverträge. Bei einigen Vermietpartnern müssen Sie nach 28 bzw. 30 Tagen mit dem Fahrzeug zur nächstgelegenen Station bzw. Anmietstation fahren um den Mietvertrag neu ausstellen zu lassen.

Hotelzustellung/-abholung

Um eine schnellere Bearbeitung der Hotelzustellung/-abholung sicher zu stellen, benötigen wir die exakten Kontaktinformationen des Kunden vor Ort, wie z. B. Ort und Name des Hotels sowie die Telefonnummer (bitte Tel. in die Bemerkungszeile eintragen). Es ist möglich, dass Sie von Ihrem Hotel abgeholt und zur Station gebracht werden, um Ihr Fahrzeug in Empfang zu nehmen. Die Zustellung zu Privatadressen ist nicht möglich. Die Gebühr für diesen Service muss vor Ort umgehend bei Anlieferung des Fahrzeuges beglichen werden. Für die Kosten von Hotelzustellungen bzw. -abholungen besteht kein Rückerstattungs- bzw. Ersatzanspruch.

Umbuchung

Umbuchungen müssen mind. 24 Stunden vor ursprünglich reserviertem Anmietbeginn über Ihr Reisebüro erfolgen.

Stornierungen

Stornierungen nehmen Sie bitte über Ihr Reisebüro vor. Sollten Sie Ihr Fahrzeug später übernehmen oder früher abgeben, so besteht kein Anspruch auf eine Rückerstattung des nicht genutzten Anmietzeitraums. Der eingeschlossene Rücktrittsschutz deckt die Stornokosten bis 24 Stunden vor Anmietung ab. Stornierungen am Anmiettag oder später können nicht berücksichtigt werden, eine Rückerstattung des Mietpreises ist in diesem Fall nicht möglich.

Reklamationen

Sollte es doch einmal zu einem Problem kommen, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice. Eventuelle Ansprüche sind innerhalb eines Monats nach Reiseende schriftlich geltend zu machen. Wir werden dann gerne versuchen, Ihnen gegen Vorlage des Mietvertrages und der Kreditkartenabrechnung bei der Regulierung mit dem von uns vermittelten Autovermieter behilflich zu sein. Nach Ablauf der Frist können Sie eventuelle Ansprüche nur geltend machen, wenn Sie ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert waren. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass vor Ort getroffene mündliche Absprachen nicht rekonstruiert

werden können und wir diese daher nicht berücksichtigen. Weiterhin sind Kosten, die aufgrund von Nichteinhaltung des bestehenden Vermittlungsvertrages entstehen von der Erstattung ausgeschlossen.

Was Sie außerdem beachten sollten ...

Sollten Sie vor Ort eine Strafe oder Bußgeld wegen eines Verkehrsdeliktes erhalten, empfehlen wir Ihnen dringend dies nicht vor Ort zu zahlen, sondern soweit möglich, an die entsprechenden Behörden des Anmietlandes. Unabhängig davon, ob Sie bereits vor Ort gezahlt haben, berechnet der Autovermieter für die Bearbeitung eine Gebühr welche, ggf. zzgl. der Strafe, von der Kreditkarte einbehalten wird oder per Post an Ihre Heimatadresse geschickt wird. Die Feststellung und Bearbeitung von Verkehrsdelikten kann mehrere Monate dauern. Eine Klärung durch DERTOUR erfolgt nicht. Weiterhin empfehlen wir Ihnen sich bei Abgabe von der Station ein Abgabeprotokoll aushändigen zu lassen.

Veranstalter:

DERTOUR
Eine Marke der DER Touristik Deutschland GmbH
Emil-von-Behring-Straße 6
60424 Frankfurt
Telefon 069 9588-00
Fax 069 9588-1010

Sitz und Amtsgericht

Köln
HRB 53152
USt-IdNr.: DE811177889

Geschäftsführer:

René Herzog (Sprecher), Klaus Franke, Michael Kimmer, Matthias Rotter, Mark Tantz, Dr. Dirk Tietz, Stephanie Wulf

Stand: Mai 2018