

## 1. Allgemeines

Ihr Vertragspartner, die Firma HHD AG Glattbrugg/Schweiz (fortan auch nur HHD), unterliegt nach den seit dem 01.07.2018 gültigen reiserechtlichen Vorschriften nicht mehr dem Pauschalreiserecht. HHD hat jedoch beschlossen, sich an diesen bewährten Vorgaben im Sinne des Reisenden weiterhin zu orientieren und den zwischen Ihnen und der HHD geschlossenen Vertrag in wesentlichen Punkten dem neuen Pauschalreiserecht zu unterwerfen. Die HHD hat durch eine Vereinbarung mit der AXA Versicherungen AG sichergestellt, dass im Falle einer Insolvenz der HHD entsprechend den Regelungen des § 651r Abs. 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) Ihr eventueller Anspruch auf Rückzahlung des Reisepreises sichergestellt ist (Näheres ist im Abschnitt Kundengeldabsicherung geregelt). Zudem gelten für Sie die Regelungen über Rücktritt vor Reisebeginn (§ 651 h BGB) und bei Reismängeln haben Sie die in § 651 i Abs. 3 BGB bestimmten Rechte (siehe hierzu nachfolgend Ziffer 9). Im Übrigen gelten die folgenden Reisebedingungen, die die gesetzlichen Bestimmungen ausfüllen und ergänzen.

## 2. Abschluss des Reisevertrages

2.1. Die Buchung kann schriftlich bei Ihrem Reisebüro oder schriftlich, telefonisch oder per E-Mail bei HHD oder per Internet vorgenommen werden. Mit Ihrer Buchung bieten Sie HHD den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. Die elektronische Eingangsbestätigung durch HHD stellt noch keine Bestätigung der Annahme des Buchungsauftrages dar.

Für Umfang und Art der im Rahmen des Reisevertrages von HHD zu erbringenden Leistungen gelten ausschließlich die Reiseausschreibungen der HHD und die ergänzenden Informationen der HHD, soweit diese Ihnen bei der Buchung vorliegen.

2.2. Sie haben für alle Vertragspflichtungen von Personen, für die Sie die Buchung vornehmen, wie für Ihre eigenen einzustehen, soweit Sie diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen haben.

2.3. Der Reisevertrag kommt durch den Zugang der auf einem dauerhaften Datenträger von der HHD übersandten Reisebestätigung bei Ihnen zustande, die umgehend, spätestens innerhalb von 7 Tagen, erfolgt.

Weicht die Reisebestätigung vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot der HHD vor, an das die HHD zehn Tage gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage des neuen Angebots zustande, soweit die HHD bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und ihre vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und Sie innerhalb der Bindungsfrist der HHD die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklären.

2.4. Wir weisen darauf hin, dass Ihnen nach den gesetzlichen Vorschriften der §§ 312 ff. BGB für die angebotenen Leistungen kein Widerrufsrecht zusteht. Es gelten die in diesen Reisebedingungen unter «Rücktritt» aufgeführten Regelungen. Die Korrektur von offensichtlichen Irrtümern, z.B. aufgrund von Druck- und Rechenfehlern

oder Zuordnungsfehlern im Internet, bleibt vorbehalten.

2.5. Die Weitervermietung der Ferienhäuser und Ferienwohnungen von HHD ist ebenso nicht gestattet wie die Vermarktung als Veranstalter mit eigener Preisgestaltung.

2.6. Kundenwünsche nehmen wir bei Buchung gerne entgegen. Bitte beachten Sie jedoch, dass HHD für deren Erfüllung keine Garantie übernehmen kann. Sonderwünsche sowie Buchungen unter einer Bedingung und mündliche Nebenabreden sind nur dann gültig, wenn sie von HHD bestätigt werden.

2.7. Buchungen für Fähren und Mietwagen werden von HHD als Fremdleistung lediglich vermittelt. Grundlage sind die Geschäftsbedingungen/Stornobedingungen der jeweiligen Leistungsträger.

## 3. Zahlungen/Reiseunterlagen/ Rücktritt bei Zahlungsverzug

3.1. Die Anzahlung beträgt 20% des Reisepreises. Sie ist umgehend nach Erhalt der Reisebestätigung fällig. Die Zahlung des restlichen Reisepreises erfolgt 4 Wochen vor Reisebeginn. Bei Buchungen innerhalb von 4 Wochen vor Reisebeginn ist der gesamte Reisepreis sofort fällig.

3.2. Die vollständigen Reiseunterlagen liegen rechtzeitig in Ihrem Reisebüro abholbereit vor oder werden Ihnen per Post oder E-Mail zugeschickt.

3.3. Liegen Anzahlung und/oder Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Fälligkeiten vor und stehen dem keine Rechte Ihrerseits entgegen, so sind wir berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und Sie mit den Rücktrittskosten laut diesen Reisebedingungen (Ziffer 6.2.) zu belasten.

## 4. Besondere Bedingungen und Hinweise

4.1. Die von uns angebotenen Leistungen sind für **Personen mit eingeschränkter Mobilität** grundsätzlich nicht geeignet. Wir beraten Sie hier im Einzelfall aber gerne persönlich.

4.2. Nebenkosten am Ort Der Rechtsprechung des BGH (Bundesgerichtshof) folgend, sind feste Kosten (obligatorische Nebenkosten), die auf jeden Fall gezahlt werden müssen, in den Reisepreis eingeschlossen. Variable Kosten, die von der Zahl der reisenden Personen, von der Zusammensetzung der Reisegruppe oder vom Verbrauch abhängen (z.B. Kurtaxe, Strom, Gas, Heizung, Kaminholz, Wasser, Wäsche), werden teilweise, je nach Inanspruchnahme am Ferienort, an den Vermieter oder Schlüsselhalter gezahlt. Die Bezahlung erfolgt in der Regel in bar. Falls im Text Nebenkosten aufgeführt sind, werden diese in der genannten Höhe auch für Kinder ab 2 Jahre berechnet.

4.3. Der Vermieter oder Schlüsselhalter ist berechtigt, bei Schlüsselübergabe eine angemessene **Kaution** zu verlangen. Die Kaution wird in der Regel bar in Euro hinterlegt. Werden Kreditkarten akzeptiert, so ist dies in der Ausschreibung vermerkt. Die Kaution wird am Ort

nach ordnungsgemäßer Rückgabe des Mietobjekts zurückerstattet. In einzelnen Fällen kommt es vor, dass die Kaution erst nach Abreise der Kunden per Überweisung zurückerstattet wird. Durch die Rückzahlung werden eventuelle Schadenersatzansprüche des Vermieters nicht berührt.

Kaution und Kautionsabwicklung sowie die Abrechnung der Nebenkosten am Ort sind nicht Inhalt des Reisevertrages mit HHD als Veranstalter.

4.4. Zur Höhe der **Kurtaxe** in den einzelnen Orten werden bei den Katalogausschreibungen keine Angaben gemacht, da die genauen Beträge bei Redaktionsschluss in der Regel noch nicht feststehen. Je nach Ort ist mit Kosten zwischen ca. € 0,50 und € 7,- pro Person/Tag (Kinder ermäßigt) zu rechnen.

4.5. Reinigung der Mietobjekte Die **Grundreinigung erfolgt jeweils durch Sie als Kunden, unabhängig von der Endreinigung durch die Vermieter**. Zur **Grundreinigung** zählen die Reinigung der Küchenzeile o. Ä., das Spülen und Einräumen des Geschirrs, die Beseitigung der restlichen Lebensmittel sowie sämtlicher Abfälle, das Abziehen der Betten und das Fegen oder Saugen aller Räume, so dass das Mietobjekt besenrein übergeben werden kann. Die **Endreinigung** umfasst zusätzlich unter anderem die gründliche Reinigung von Küche/Kochnische, Bad/Dusche/WC und das Wischen der Böden. Bei einigen Objekten haben Sie die Alternative, die Ferienwohnung/das Ferienhaus selbst zu reinigen oder die Reinigung dem Vermieter/Schlüsselhalter gegen eine angemessene Gebühr zu überlassen. Informationen hierzu finden Sie bei der jeweiligen Objektbeschreibung.

4.6. Bei den Programmausschreibungen wird darauf hingewiesen, ob im Mietobjekt **Bettwäsche und Handtücher** vorhanden oder mitzubringen sind, möglicherweise auch am Ort obligatorisch anzumieten sind. Die Standardbreite für franz. Betten und Doppelbettcouches beträgt 1,40m. Falls Bettwäsche und/oder Handtücher am Ort gemietet werden können und Sie diesen Service in Anspruch nehmen wollen, geben Sie diesen Wunsch bitte bei Buchung an. Geschirrtücher werden in manchen Fällen vom Vermieter bereitgestellt, wir empfehlen jedoch generell, diese selbst mitzubringen. Pool- bzw. Strandtücher sind immer selbst mitzubringen. Ebenfalls mitzubringen sind in aller Regel Toilettenpapier sowie Spül- und Reinigungsmittel.

4.7. Falls **Zusatzbetten und/oder Kinderbetten** zur Verfügung stehen, finden Sie bei der jeweiligen Programmausschreibung einen entsprechenden Hinweis. Das Bettzeug für Kinderbetten ist in aller Regel mitzubringen. Bitte beachten Sie, ob ein Kinderbett nur innerhalb der ausgeschriebenen maximalen Personenzahl bereitgestellt wird, oder ob im Mietobjekt dadurch effektiv eine weitere Person untergebracht werden darf. Kinderbetten sind in der Regel für Kinder bis 2 Jahre geeignet. Zusatz- und Kinderbetten müssen in jedem Fall bei Buchung bestellt und teilweise auch rückbestätigt werden, und der Gutschein muss einen entsprechenden Vermerk tragen. In der Regel ist nur **ein** Zusatzbett bzw. **ein** Kinderbett möglich.

## 4.8. Haustiere

Ob ein **Haustier** (grundsätzlich nur Hund oder Katze) erlaubt oder nicht erlaubt ist, entnehmen Sie bitte ebenfalls der jeweiligen Programmausschreibung. Ein Haustier muss auf jeden Fall mit einem Hinweis auf Art und Größe bei der Buchung angemeldet werden, auch wenn es entsprechend Ausschreibung erlaubt ist. **Die Erlaubnis gilt grundsätzlich nur für ein Haustier, sofern in der Ausschreibung nicht anders vermerkt.**

Sind Haustiere nicht erlaubt, so bedeutet dies nicht zwingend, dass im Haus, in der Ferienanlage usw. mit Haustieren nicht zu rechnen ist oder dass in dem von Ihnen gebuchten Objekt nicht zeitweise Haustiere gehalten werden. Das liegt z.B. an der Struktur einer Ferienanlage mit teilweise privaten Eigentümern, denen diesbezüglich keine Vorschriften gemacht werden können, oder daran, dass der Vermieter eines ländlichen Objektes selbst einen Hund hält und Konflikte mit mitgebrachten Hunden vermeiden will.

Wenn wiederum Haustiere grundsätzlich erlaubt sind, so bedeutet dies nicht automatisch, dass diese sich überall frei bewegen dürfen. In praktisch allen Ferienanlagen sind beispielsweise Poolbereich und Grünflächen für Hunde nicht zugänglich, erst recht gilt dies für Restaurants o. Ä. Oft besteht auch die Verpflichtung zum Anleinen von Hunden. Tabu sind für Hunde natürlich auch die Pools von Einzelhäusern. Haustiere dürfen nicht allein im Mietobjekt gelassen werden. Für Hunde und Katzen ist der EU-Heimtierausweis mit eingetragener Tollwutimpfung in fast allen Ländern vorgeschrieben bzw. wird dort anerkannt. Die Tiere müssen durch Mikrochip identifizierbar sein. Für bestimmte Hunderassen, meist sogenannte Kampfhunde, gelten in vielen Ländern strenge Vorschriften bzw. die Mitnahme ist generell verboten. Informieren Sie sich also entsprechend frühzeitig, am besten bei Ihrem Tierarzt bzw. im Internet.

Sollten Haustiere ohne Erlaubnis mitgebracht werden, kann HHD verlangen, dass die entsprechenden Tiere entfernt werden. Das HHD nach Ziffer 7 zustehende **Kündigungsrecht** bleibt unberührt.

4.9. In den Ferienhäusern und Ferienwohnungen sind **Geschirr und Besteck** in der Regel vollständig und für die Anzahl der gebuchten Personen ausreichend vorhanden. Technische Haushaltsgeräte wie z.B. Backofen, Mikrowelle, Geschirrspüler, Kaffeemaschine oder Waschmaschine sind nur dann vorhanden, wenn sie in der Beschreibung ausdrücklich erwähnt sind.

4.10. **Heizung/Heizmöglichkeit** In Ferienwohnungen und Ferienhäusern in Sommerreisegebieten, vor allem im Süden, ist eine Heizung nicht immer vorhanden. Die Bedienung von Zentralheizungen bzw. von Gas-, Elektro-, Kerosin- oder Holz-/Pelletöfen erfolgt in der Regel durch die Kunden. Hinweise zur Funktionsweise erhalten Sie gegebenenfalls durch den Vermieter/Schlüsselhalter.

## 4.11. TV/TV-Empfang

TV in der Objektbeschreibung bezeichnet ein Farb-Fernsehgerät. Ist ein Empfang über Satelliten oder Kabel möglich, wird das im Text mit Sat-TV bzw.

Kabel-TV dargestellt. Damit ist aber nicht unbedingt gewährleistet, dass auch Programme in allen Sprachen empfangen werden können.

4.12. **Internet/WLAN** ist nur vorhanden, wenn in der Ausschreibung ausdrücklich erwähnt. Wir übernehmen keine Garantie für die ständige Verfügbarkeit, Geschwindigkeit, Kompatibilität und Sicherheit. Sie müssen daher für ausreichenden Schutz Ihrer Endgeräte sorgen. Der Verbrauch kann begrenzt sein. Internet/WLAN ist regelmäßig für Ferienzwecke gedacht, also für den geschäftlichen Gebrauch o. Ä. nicht geeignet. Die Nutzung von Internet/WLAN erfolgt allein auf Ihr Risiko. Bei der Nutzung von Internet/WLAN ist das geltende Recht einzuhalten. Sie sind insbesondere verpflichtet, keine Daten hochzuladen, die Materialien (z.B. Filme, Musikstücke) enthalten, die urheberrechtlich geschützt sind, jedoch z.B. über Internet-Tauschbörsen o. Ä. illegal im Internet verbreitet werden. **Ebenso ist es unzulässig, in rechtswidriger Weise Dateien herunterzuladen.** Sie sind des Weiteren dazu verpflichtet, auch Mitreisende (einschließlich minderjähriger Reisetelnehmer) auf die Einhaltung des geltenden Rechts hinzuweisen und entsprechende Kontrollen durchzuführen. Im Falle eines schuldhaften Verstoßes gegen Ihre Pflichten entsprechend diesem Text «Internet/WLAN» stellen Sie uns von jeglichen Ansprüchen Dritter hieraus frei.

4.13. Sind in der Ausschreibung **Garten-/Terrassenmöbel** (Mobiliar) genannt, ist nicht zwingend für **jede** Person ein Gartenstuhl vorhanden. Dies gilt auch für **Sonnenliegen**, deren Zahl oft begrenzt ist. Auflagen für Sonnenliegen werden von vielen Vermietern aus hygienischen Gründen nicht zur Verfügung gestellt. Sonnenliegen und Sonnenschirm sind ebenfalls nur vorhanden, wenn sie in der Objektbeschreibung erwähnt sind.

4.14. Bei den Programmausschreibungen wird auch darauf hingewiesen, ob in einem Ferienhaus oder in einer Ferienanlage ein **Swimmingpool** vorhanden ist, in der Regel mit einem Hinweis auf die saisonale Öffnungsperiode. Bitte beachten Sie jedoch, dass sich die im Text genannten Termine für Saisonbeginn und Saisonende witterungsbedingt verschieben können. Bei **Pools in Ferienanlagen** usw. beachten Sie bitte die von der Verwaltung angegebenen Öffnungszeiten und gegebenenfalls speziell formulierte Baderegeln. Diese können beispielsweise Vorschriften/Verbote beinhalten zum Tragen von Badeschorts in den Pools, zum Mitbringen von Bällen, Luftmatratzen und dergleichen in die Pools oder eine Badekapfenpflicht (oft in Italien).

#### 4.15. **Sorgfaltspflichten**

Ihnen als Mieter steht das Recht zu, das gesamte Mietobjekt einschließlich Mobiliar und Gebrauchsgegenständen zu benutzen. Sie sind verpflichtet, das Mietobjekt und sein Inventar sowie eventuelle Gemeinschaftseinrichtungen mit größtmöglicher Sorgfalt zu behandeln. Sie sind verpflichtet, einen während der Mietzeit durch Ihr Verschulden oder das Verschulden Ihrer Begleitung und Gäste entstandenen Schaden zu ersetzen. Schäden können mit der Kaution verrechnet werden.

4.16. Die Mitnahme bzw. das Anschließen von **ressourcenverbrauchenden Gegenständen** wie Klimageräte, Mini-

pools, e-Bikes, Elektroautos etc. ist nicht gestattet.

4.17. Sie müssen bei einigen großen Ferienanlagen damit rechnen, dass die Pflicht zum Tragen eines **Armbandes** besteht. Aus organisatorischen Gründen und aus Gründen der Kontrolle im Sinne der Gäste der Anlage sollte dies akzeptabel sein.

4.18. Das Mietobjekt darf nicht mit mehr Personen belegt und genutzt werden als im Katalog bzw. auf den Internetseiten angegeben und auf dem Gutschein bestätigt wurde. **Die angegebene maximale Personenzahl schließt auch Kinder und Kleinstkinder ein**, wenn nicht anders mit HHD vereinbart und auf dem Gutschein bestätigt. Eine Überbelegung berechtigt HHD zur Nachberechnung des anteiligen Mietpreises zuzüglich eventueller Nebenkosten. Das HHD nach Ziffer 7 zustehende **Kündigungsrecht** bleibt unberührt.

4.19. Die im Prospekt, auf der Reisebestätigung und in den Unterlagen genannten **Infrastrukturbetriebe** (Transportmittel, Läden, Restaurants, Sport-Anlagen, öffentliche Strände und deren Einrichtungen etc.) sind nicht Bestandteil unserer Leistungspflicht. Diese Betriebe entscheiden in eigener Verantwortung über Betriebszeiten usw. Gleiches gilt für die öffentlichen und privaten Versorgungsbetriebe (wie Wasser- und Elektrizitätswerke). Auch Angaben über Klimaverhältnisse stellen keine Zusicherung dar. Eventuell uns treffende Aufklärungs-, Hinweis- und Sorgfaltspflichten bleiben unberührt.

4.20. **Sonderangebote** Bei Sonderangeboten, z.B. 3=2 oder 7=5, bei prozentualen Ermäßigungen auf den Mietpreis, bei Aktionen wie z.B. Frühbucher-Rabatten oder Spezialangeboten für Familien und Senioren, sind eventuelle variable Nebenkosten für die volle Aufenthaltsdauer zu zahlen.

4.21. Die **Ankunftszeit** ist in der Regel jeweils am vorgesehenen **Anreisetag** zwischen 16 Uhr und 19 Uhr. Falls Sie während der Anreise feststellen, dass Sie sich voraussichtlich verspäten werden, so informieren Sie bitte unbedingt rechtzeitig den Schlüsselhalter. Dieser wird darum bemüht sein, Ihren Empfang auch dann sicherzustellen (möglicherweise gegen Gebühr). Dies kann jedoch nicht garantiert werden. Abweichende Anreisezeiten entnehmen Sie bitte gegebenenfalls Ihren Reiseunterlagen.

4.22. Bitte übergeben Sie dem Schlüsselhalter **bei Ankunft** Ihre Reiseunterlagen. Der Übernahmere der Schlüssel bei Ankunft so wie auch der Rückgabort bei Abreise finden nicht zwingend im Feriendomizil resp. Ferienort statt. Während der Saison kann es bei den Schlüsselübernahmestellen zu Wartezeiten kommen.

4.23. Von der Reisebestätigung **abweichende Anreisetage** sind aus organisatorischen Gründen in einer Reihe von Fällen nicht möglich. Auf jeden Fall muss eine solche Abweichung bei HHD angefragt werden. Ist die Abweichung möglich, so wird sie von HHD schriftlich bestätigt.

4.24. Können Sie das Objekt nicht wie vereinbart übernehmen, z.B. infolge erhöhtem Verkehrsaufkommens oder aus persönlichen Gründen, und es sind

keine unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umstände am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbaren Nähe aufgetreten, die die Durchführung der Reise oder die Beförderung an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen (wie unter Ziffer 6 erläutert) steht der HHD die in Ziffer 6 geregelte Entschädigung zu. Gleiches gilt, wenn Sie das Objekt vorzeitig verlassen.

4.25. Am **Abreisetag** entsprechend Reisebestätigung müssen die Mietobjekte spätestens um 10 Uhr verlassen und dem Vermieter bzw. seinen Beauftragten gereinigt und in gleichem Zustand wie bei der Übernahme übergeben werden. Abweichende Abreisezeiten entnehmen Sie bitte gegebenenfalls Ihren Reiseunterlagen.

#### 5. **Änderungen von Vertragsinhalten vor Reisebeginn**

HHD kann Eigenschaften von Reiseleistungen, die **nicht den Reisepreis betreffen**, vor Vertragsbeginn ändern, sofern diese Abweichungen unerheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen und sofern diese nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden. Der Kunde wird hierüber unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger informiert. Im Falle einer erheblichen Vertragsänderung sind Sie berechtigt, innerhalb der gleichzeitig mit dieser Mitteilung von uns gesetzten Frist die Änderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Vertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer Ersatzreise anzunehmen, wenn diese von uns angeboten wurde. Haben Sie sich innerhalb der von uns bestimmten Frist nicht erklärt, gilt das Angebot auf Änderung der Vertragsinhalte als angenommen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt.

#### 6. **Rücktritt/Entschädigung/ Ersatzmieter**

6.1. Sie können jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Maßgeblich ist der Zugang der Rücktrittserklärung bei HHD. Falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Die Rücktrittserklärung sollte in Ihrem Interesse **auf einem dauerhaften Datenträger** erfolgen. Treten Sie vor Reisebeginn von der Reise zurück oder treten Sie die Reise nicht an, tritt an die Stelle des Anspruchs auf den Reisepreis ein Anspruch auf angemessene Entschädigung. Wenn **der Rücktritt von HHD zu vertreten ist** oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen, kann HHD keine Entschädigung verlangen. Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle von HHD unterliegen und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

6.2. HHD hat die nachfolgenden Entschädigungspauschalen 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 festgelegt.

Unser **pauschalierter Anspruch auf Entschädigung** beträgt in der Regel:

- bis 43 Tage vor Reisebeginn 10% des Reisepreises,
- ab 42. bis 29. Tag vor Reisebeginn 50% des Reisepreises,
- ab 28. bis 2. Tag vor Reisebeginn 80% des Reisepreises.
- Bei späterem Rücktritt oder bei Nichtantritt der Reise wird der gesamte Reisepreis berechnet.

Es bleibt Ihnen als Mieter unbenommen, HHD nachzuweisen, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist als die geforderte Pauschale. Wir sind auf Ihr Verlangen verpflichtet, die Höhe der Entschädigung zu begründen. Sind wir infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, leisten wir unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt.

6.3. HHD kann vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten, wenn aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände die Erfüllung des Vertrags nicht möglich ist. In diesem Fall verliert HHD den Anspruch auf den Reisepreis.

6.4. Sie haben das Recht einen **Ersatzmieter** zu stellen, der in das Vertragsverhältnis mit der HHD an Ihrer Stelle eintritt. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass der HHD mindestens sieben Tage vor Reisebeginn eine entsprechende Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger zugegangen ist, damit die notwendigen Umdispositionen vorgenommen werden können. Die HHD kann dem Eintritt des von Ihnen benannten Ersatzmieters widersprechen, wenn der benannte Ersatzmieter den besonderen Erfordernissen der Reise nicht entspricht oder gesetzliche Vorschriften bzw. behördliche Anordnungen dem Eintritt entgegenstehen. Mit der Bestätigung des benannten Ersatzmieters durch die HHD tritt der von Ihnen benannte Ersatzmieter in die Rechte und Pflichten des Reisevertrages ein. Der HHD durch diese Änderung entstehenden Kosten werden Ihnen mit **Euro 20** je Vorgang berechnet.

#### 7. **Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen**

HHD kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Reisende die Durchführung der Reise trotz Abmahnung nachhaltig stört oder wenn er sich in einem solchen Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Dies gilt etwa bei der Gefährdung anderer Personen. In diesem Fall verfällt der Reisepreis, wobei ggf. ersparte Aufwendungen oder Vorteile durch anderweitige Verwendung angerechnet werden, einschließlich eventueller vom Leistungsträger gutgebrachter Beträge.

#### 8. **Mitwirkungspflichten**

8.1. Sie als Kunde haben HHD oder Ihren Reisevermittler zu informieren, wenn Sie die notwendigen Reiseunterlagen nicht innerhalb der von uns mitgeteilten Frist erhalten haben. Sie sind im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet, bei eventuell auftretenden Leistungsstörungen alles Ihnen Zumutbare zu tun, um zu einer Behebung der Störung beizutragen und eventuell entstehenden Schaden gering zu halten oder zu vermeiden. Daraus ergibt sich insbesondere die **Verpflichtung, Beanstandungen unverzüglich anzuzeigen**. Kommen Sie schuldhaft dieser Verpflichtung nicht nach, **kann dies zur**

**Folge haben, dass Ihnen Ansprüche insoweit nicht zustehen.**

8.2. Wird die Reise nicht vertragsgemäß erbracht, oder stellen Sie am Mietobjekt Mängel fest, so können Sie Abhilfe verlangen.

**Wenden Sie sich in diesem Fall, ggf. über Ihren Reisevermittler unverzüglich, am besten telefonisch, sonst per E-Mail an**

**HHD AG  
Sägereistrasse 27, CH-8152 Glattbrugg  
+49 (0)2421 12 20  
info@interhome.de**

Haus- und Zustelladresse für z.B. Eilbriefe:  
**Sägereistrasse 27, CH-8152 Glattbrugg**

**damit geeignete Maßnahmen ergriffen werden können, die Beanstandung zu überprüfen und gegebenenfalls die Leistungsstörung zu beseitigen oder gleichwertigen Ersatz zu stellen.**

Die Leistungsträger (Besitzer, Schlüsselhalter, Agentur usw.) haben weder die Funktion einer Reiseleitung noch sind sie Vertreter von HHD, noch haben sie die Befugnis, Ansprüche anzuerkennen und rechtsverbindliche Erklärungen abzugeben und/oder entgegenzunehmen.

8.3. Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung von Reiseleistungen können Sie nach vertraglich vorgesehener Beendigung der Reise gegenüber HHD geltend machen, wobei wir dringend die **Geltendmachung auf einem dauerhaften Datenträger** empfehlen. Ihr Reisevermittler (Reisebüro, Internet-Reiseportal usw.) ist befugt, die Anmeldung von Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüchen entgegenzunehmen und an HHD weiter zu leiten.

Voraussetzung ist, dass die Reiseleistungen oder die von Ihnen angenommenen Ersatzleistungen nicht vertragsgemäß erbracht wurden, **weiterhin dass Sie es nicht schuldhaft unterlassen haben, den Mangel unverzüglich (ohne schuldhaftes Zögern) anzuzeigen** und dass eine ausreichende Abhilfe nicht erfolgte. Wird die Reise durch Mängel ganz erheblich beeinträchtigt, so können Sie den Reisevertrag kündigen. Voraussetzung ist in aller Regel, dass Sie bei HHD mit angemessener Fristsetzung Abhilfe verlangt haben und diese Frist ergebnislos verstrichen ist. Der Bestimmung einer Frist bedarf es nicht, wenn die Abhilfe unmöglich ist oder von HHD als Reiseveranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist.

#### **9. Haftung/Beschränkung der Haftung**

9.1. Sie können bei Vorliegen eines Reismangels unbeschadet der Herabsetzung des Reisepreises oder der Kündigung Schadenersatz verlangen, es sei denn der Reismangel ist auf folgende Ursachen zurückzuführen:

- schuldhafte Handlungen oder Unterlassen Ihrerseits oder einer mitbenutzenden Person;
- unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter, die an der Erbringung der vertraglichen Leistungen nicht beteiligt sind;
- unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände.

9.2. Äussere Gegebenheiten und regionale Besonderheiten wie z.B. Vorkommen von Insekten, streunende Hunde,

ungünstige Wetterverhältnisse oder Zustand von öffentlichen Strassen berechtigen Sie nicht zu Ansprüchen gegen die HHD. Unberührt bleiben Ansprüche gegen die HHD wegen der Verletzung von vorvertraglichen oder vertraglichen Aufklärungspflichten.

9.3. Die Haftung von HHD für Schäden aus der Verletzung vertraglicher Pflichten, die keine Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüber hinaus gehende Ansprüche nach internationalen Übereinkünften oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von diesen Beschränkungen unberührt.

9.4. Für gegen die HHD gerichtete **Schadenersatzansprüche aus unerlaubter Handlung**, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist die Haftung für Sachschäden auf die Höhe des dreifachen Reisepreises beschränkt.

#### **10. Verjährung**

Die in § 651 i Absatz 3 BGB bezeichneten Ansprüche des Reisenden verjähren in zwei Jahren. Diese Rechte umfassen im Einzelnen das Recht Abhilfe zu verlangen sowie, wenn HHD pflichtwidrig nicht für Abhilfe sorgt, selbst Abhilfe zu schaffen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen zu verlangen. Weiterhin haben Sie im Fall des § 651 k Abs. 3 BGB das Recht, Abhilfe durch andere Reiseleistungen (Ersatzleistungen) zu verlangen sowie nach § 651 k Abs. 4 und 5 Kostentragung für eine notwendige Beherbergung zu verlangen. Bei Vorliegen der entsprechenden Voraussetzungen können Sie den Vertrag nach § 651 l BGB kündigen sowie die sich aus einer Minderung des Reisepreises (§ 651 m BGB) ergebenden Rechte geltend machen und nach § 651 n BGB Schadenersatz oder nach § 284 BGB Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen.

Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte. Die gesetzlichen Vorschriften zur Hemmung der Verjährung (§§ 203 ff. BGB) gelten auch in diesem Fall uneingeschränkt.

Die Verjährung von Ansprüchen des Kunden wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Pflichtverletzungen von HHD, eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von HHD sowie aus anderen gesetzlichen Vorschriften als dem § 651 i Abs. 3 BGB (z. B. nach den §§ 241 Abs. 2, 311, 832 ff. BGB) richtet sich jeweils nach den gesetzlichen Vorschriften.

Ansprüche von HHD verjähren nach sechs Monaten nach Reiseende.

#### **11. Hinweis zu Streitbeilegungsverfahren**

HHD nimmt nicht an einem freiwilligen Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil. HHD weist für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr> hin.

#### **12. Kundengeldabsicherung**

Im Fall einer Zahlungsunfähigkeit der HHD AG ist durch den nachfolgend benannten Kundengeldabsicherer sicher-

gestellt, dass dem Kunden der gezahlte Reisepreis erstattet wird, soweit im Fall der Zahlungsunfähigkeit der HHD AG

1. Reiseleistungen ausfallen oder
2. der Reisende im Hinblick auf erbrachte Reiseleistungen Zahlungsaufforderungen von Leistungserbringern nachkommt, deren Entgeltforderungen die HHD nicht erfüllt hat.

Der Zahlungsunfähigkeit der HHD AG stehen die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen der HHD AG und die Abweisung eines Eröffnungsantrags mangels Masse gleich.

Die vorstehende Haftung des Kundengeldabsicherers ist begrenzt. Er haftet für alle durch ihn in einem Jahr insgesamt zu erstattenden Beträge nur bis zu einem Betrag von 25 Mio. CHF. Sollte diese Summe nicht für alle Kunden ausreichen, so verringert sich der Erstattungsbetrag in dem Verhältnis, in dem ihr Gesamtbetrag zu dem Höchstmögliche Betrag steht. Die Erstattung fälliger Beträge erfolgt erst nach Ablauf des Jahres (01.01. bis 31.12.), in dem der Versicherungsfall eingetreten ist.

Kundengeldabsicherer ist die AXA Versicherungen AG, Kredit & Kautions, Postfach 357, CH-8401 Winterthur, ein in der Schweiz ansässiges Unternehmen, das der Schweizer Finanzaufsicht unterliegt.

#### **Bei Rückfragen wenden Sie sich an:**

**AXA Versicherungen AG, Kredit & Kautions, Postfach 357, CH-8401 Winterthur; Telefon: + 41 800 809 809**

#### **13. Datenschutz**

Für unsere Bearbeitung von personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen gilt unsere Datenschutzerklärung, die Sie unter [www.interhome.de/datenschutz](http://www.interhome.de/datenschutz) finden.

#### **14. Reiserücktrittsversicherung**

In unseren Leistungen ist eine Reiserücktrittsversicherung bei der Europäische Reiseversicherung AG enthalten. Diese ist im Mietpreis inkludiert. Diesem Gruppenversicherungsvertrag treten alle Reiseteilnehmer durch die Reisebuchung automatisch als versicherte Person bei. Mit der Buchungsbestätigung erhalten Sie den Versicherungsausweis, dem Sie die Versicherungsbedingungen und weitere Einzelheiten entnehmen können. Wir empfehlen Ihnen zudem den Abschluss eines zusätzlichen Reiseschutzes.

#### **15. Empfehlung einer Haftpflichtversicherung**

Die privaten Haftpflichtversicherungen regulieren in der Regel auch Schäden in Ferienhäusern/Ferienwohnungen, die durch Sie als Kunden verursacht wurden. Wir empfehlen Ihnen die Prüfung, ob Ihre Versicherung solche Schäden, auch im Ausland, abdeckt.

#### **16. Pass-, Visa-, Gesundheits-, Zoll- und Devisenvorschriften**

Sie als Kunde sind für die Einhaltung der gültigen in- und ausländischen Ein- und Ausreiseregulierungen, Gesundheitsvorschriften, Pass- und Visabestimmungen und Bestimmungen zur Einführung von Haustieren selbst verantwortlich. Reise- und Sicherheitsbestimmungen, Einreiseregulierungen, Visa- und Gesundheitsvorschriften

stehen für Sie auf der Webseite des Auswärtigen Amtes zur Verfügung. Auskünfte erteilen auch die für Sie zuständigen Botschaften/Konsulate.

Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften entstehen, gehen zu Ihren Lasten, ausgenommen, wenn sie durch eine schuldhafte Falsch- oder Nichtinformation von HHD bedingt sind.

#### **17. Rechtswahl und Sonstige Bestimmungen**

##### **17.1. Anwendbares Recht**

Soweit eine Rechtswahl möglich ist, vereinbaren die Parteien die Anwendung des deutschen Sachrechts.

##### **17.2. Sonstige Bestimmungen**

Die vorstehenden Bedingungen gelten nicht

- wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Reisevertrag zwischen dem Kunden und HHD anzuwenden sind, etwas anderes zugunsten des Kunden ergibt oder
- wenn und insoweit auf den Reisevertrag anwendbare, nicht abdingbare Bestimmungen im Mitgliedstaat der EU, dem der Kunde angehört, für den Kunden günstiger sind als die oben erwähnten Bestimmungen oder die entsprechenden deutschen Vorschriften.

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages zur Folge.

#### **Veranstalter**

**HHD AG  
Sägereistrasse 27, CH-8152 Glattbrugg  
Tel: +49 (0)2421 12 20  
info@interhome.de  
www.interhome.de**

#### **Datenschutzbeauftragter Prof. Clemens Pustejovsky**

Wallstraße 6  
D-79098 Freiburg  
Tel: +49 (0)761 2168 680  
DPO@interhome.com

Stand: 15.03.2019

## Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen von MTCH AG (AVRB)

Mai 2018

Besten Dank für das Vertrauen und Interesse, das Sie uns entgegenbringen. Wir empfehlen Ihnen, die vorliegenden «Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen» (nachfolgend AVRB genannt) sorgfältig zu lesen. Diese AVRB gelten für die Marken Hotelplan, Globus Reisen, Tourisme pour Tous sowie für die Veranstaltermarken von Travelhouse der MTCH AG (Hotelplan Suisse), nachfolgend MTCH genannt.

### A) Pauschalreisen

#### 1. Vertragsgegenstand

MTCH veranstaltet für Sie Reisen. Wir verpflichten uns

- Ihre Reise gemäss den Daten und Beschreibungen in den MTCH-Prospekten und anderen MTCH-Publikationen (z.B. via Internet) von Anfang bis Ende zu organisieren,
- Ihnen die vereinbarte Unterkunft zur Verfügung zu stellen und
- alle weiteren Leistungen zu erbringen, die wir Ihnen mit dem von Ihnen gewählten Reisearrangement anbieten.

**Sonderwünsche:** Ihre Buchungsstelle darf Sonderwünsche nur entgegennehmen, wenn diese als verbindlich bezeichnet werden. Beachten Sie, dass in der Regel unsere Leistungen ab Flughafen in der Schweiz, für Schiffsreisen ab dem Einschiffungshafen und für Bahn- und Busreisen ab dem Abfahrtsort gelten. Wir verweisen Sie auf die jeweiligen Reiseprogramme. In allen anderen Fällen handelt MTCH lediglich als Vermittlerin von Leistungen Dritter. (Siehe besondere Bestimmungen B.)

#### 2. Vertragsabschluss und besondere Transportbestimmungen

##### 2.1 Vertragsabschluss

Der Vertrag zwischen Ihnen und MTCH kommt mit einer schriftlichen, telefonischen, persönlichen (bei Ihrer Buchungsstelle) oder im Falle einer Online-Buchung elektronischen Annahme der Offerte von MTCH zustande. Von jenem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten gemäss diesen AVRB und den vertraglichen Vereinbarungen für Sie und MTCH wirksam. Falls Sie weitere Reiseteilnehmer anmelden, so haben Sie für deren Vertragspflichten (insbesondere die Bezahlung des Reisepreises) wie für Ihre eigenen Verpflichtungen einzustehen. Die vertraglichen Vereinbarungen und die AVRB gelten für alle Reiseteilnehmer.

##### 2.2 Pass, Visa, Impfungen

In den Publikationen von MTCH finden Sie die allgemeinen Hinweise in Bezug auf die Pass- und Visumserfordernisse (in der Regel für Schweizer Bürger/innen) sowie allfällige gesundheitspolizeiliche Bestimmungen, die bei der Einreise in das von Ihnen gewählte Ferienland zu befolgen sind. Diese Angaben beziehen sich auf den Zeitpunkt der Drucklegung der jeweiligen Publikationen. Erkundigen Sie sich vor Vertragsabschluss und bis zum Antritt der Reise in Ihrem eigenen Interesse, ob und welche Vorschriften für Ihre Reise bestehen, da diese Bestimmungen kurzfristig ändern können. Bei Abschluss einer Onlinebuchung bestätigen Sie durch das Aktivieren des entsprechenden Feldes, dass Sie und Ihre Reiseteilnehmer über die für diese Reise notwendigen und korrekten Einreisepapiere verfügen oder dass Sie diese noch

rechtzeitig besorgen. Über die Einreisebestimmungen für Bürger/innen von Staaten, die nicht in unseren Informationen erwähnt sind oder aus den entsprechenden Links entnommen werden können, informiert Sie die Botschaft des Reiselandes in der Schweiz. MTCH kann keine Haftung übernehmen für eine Einreiseverweigerung aufgrund von nicht erfüllten Voraussetzungen. Sie sind für die Einhaltung der Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen-, Impf- und Gesundheitsvorschriften und für die Mitführung der notwendigen Dokumente selbst verantwortlich. Alle Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu Ihren Lasten. Bezüglich Impfungen informieren Sie sich bitte bei Safetravel ([www.safetravel.ch](http://www.safetravel.ch)) oder kontaktieren Ihren Haus- oder Tropenarzt. Auf Wunsch besorgen wir Ihnen allfällig erforderliche Visa. Die Kosten für die Visaeinholung und eine Bearbeitungsgebühr werden Ihnen in Rechnung gestellt.

##### 2.3 Jugendliche unter 18 Jahren auf Reisen ohne erziehungsberechtigte Begleitperson

Personen unter 18 Jahren sind für die Einhaltung der Einreisebestimmungen gem. Ziffer 2.2 selber verantwortlich. Es wird dringend empfohlen, sich vor der Buchung der Reise bei der entsprechenden Botschaft zu erkundigen, welche Einreisebestimmungen zu beachten sind und bei einer Onlinebuchung vor der Buchung mit dem Callcenter abzuklären, welche Voraussetzungen verlangt werden. Es wird zudem dringend empfohlen, eine Reisevollmacht mit der Einverständniserklärung der Erziehungsberechtigten mitzunehmen. In der Reisevollmacht sollten, neben der schriftlichen Erlaubnis der Eltern, das Ziel der Reise, die Reisedauer sowie die Telefonnummer der Erziehungsberechtigten vermerkt sein. Die Vollmacht darf nicht älter als sechs Monate sein. Reist eine volljährige Begleitperson mit, die nicht das Sorgerecht hat, sollte auch dies im Dokument stehen. Zusätzlich müssen Kopien der Personalausweise der Erziehungsberechtigten mitgeführt werden. MTCH schliesst jegliche Haftung aus im Falle einer Zurückweisung bei der Einreise. Sie sind für die Einhaltung der notwendigen Dokumente selbst verantwortlich.

##### 2.4 Tiere

Der Transport von Haustieren unterliegt je nach Transportgesellschaft und Leistungserbringer unterschiedlichen Bestimmungen. Erkundigen Sie sich vor Vertragsabschluss in Ihrem eigenen Interesse bei Ihrer Buchungsstelle oder bei Onlinebuchungen bei dem Callcenter, ob ein Transport von Haustieren möglich ist oder die Leistungserbringer Haustiere erlauben. Die folgenden Informationen wie Anzahl, Art, Grösse und Gewicht sind notwendig, damit eine verlässliche Abklärung möglich ist. Als Tierhalter zeichnen Sie aber selber verantwortlich für die Beschaffung der nötigen Zeugnisse, Gesundheitszertifikate usw. sowie für Miete oder Kauf der Container.

#### 3. Reisepreise und Zahlungsbedingungen

##### 3.1 Preise

Die Preise für die Reiseleistungen ergeben sich aus den MTCH-Publikationen. Andere Publikationen (z.B. Hotelprospekte und anderes, nicht von uns produziertes Informationsmaterial), Internetseiten von Leistungsträgern oder eigene Anfragen beim Leistungsträger sind nicht Gegenstand des Reisevertrages und wir haften nicht für die darin enthaltenen Angaben. Die Preise verstehen sich (wo nicht speziell

erwähnt) pro Person in Schweizer Franken. Für Destinationen, die MTCH nur halbjährig anbietet, sind in der Regel am letzten publizierten Abflugdatum noch einwöchige Aufenthalte möglich. Die ausgeschriebenen Preise sind aufenthaltsbezogen, d.h. die Preise der entsprechenden Saison kommen zur Anwendung. Reservierungen über mehrere Preisperioden werden zu den jeweiligen Saisonpreisen berechnet. Allfällig anfallende Nebenkosten für Ferienwohnungen und Appartements sind an Ort und Stelle zu begleichen und werden in der Regel bei der Schlüsselübernahme einkassiert.

##### 3.2 Buchungsgebühren/Zuschläge

Allfällige Buchungsgebühren und Zuschläge ersehen Sie aus den Publikationen bei den entsprechenden Destinationen bzw. Angeboten.

##### 3.3 Auftragspauschale

Neben den in den Publikationen erwähnten Preisen wird die Buchungsstelle zusätzliche Auftragspauschalen für Reservierungen, Bearbeitungs- und Fremdkosten erheben.

##### 3.4 Zahlungsbedingungen

**3.4.1 Vertragsabschluss (Buchung) im Reisebüro**  
Die Reisearrangements sind wie folgt vor Antritt der Reise zu bezahlen:

**Anzahlung:** Bei der definitiven Buchung ist in der Regel eine Anzahlung von 30% des vereinbarten Arrangementpreises, mindestens aber CHF 300 zu bezahlen. Bei Buchungen weniger als 45 Tage vor Abreise, bei Buchungen von Frühbucher- und Last-Minute-Specials, Linienflugtickets/E-Tickets, Eintrittskarten, von Leistungen mit 100% Annullierungskosten und Buchungen, bei denen die Reisedokumente sofort ausgestellt werden müssen, ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich des Vertragsabschlusses sofort zu bezahlen.

**Restzahlung:** Die Restzahlung ist 45 Tage vor Abreise fällig.

Die Reisedokumente werden Ihnen nach Eingang Ihrer Zahlung über den ganzen Rechnungsbetrag ausgehändigt oder zugestellt. Die vorerwähnten Zahlungstermine sind Verfalltage. Mit Ablauf der Zahlungstermine befinden Sie sich ohne weitere Mahnung im Verzug. MTCH ist berechtigt, ohne weitere Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten. Im Weiteren kann die MTCH die Reiseleistungen verweigern bzw. die Reiseunterlagen zurückbehalten. Weitere Schadenersatzansprüche von MTCH bleiben ausdrücklich vorbehalten.

Bei den Zahlungsarten Debit- und Kreditkarte, Factoring sowie Ratenzahlung gelten die jeweiligen Allgemeinen Vertragsbedingungen der Inkassogesellschaften.

##### 3.4.2 Vertragsabschluss (Buchung) Online oder via Callcenter

Die Bezahlung ist gegen Rechnung nach erfolgter Bonitätsprüfung, mit der Postfinance-Karte, Debit- und Kreditkarten möglich. Die Reisedokumente werden Ihnen spätestens 10 Tage vor Abreise oder bei kurzfristigen Buchungen innerhalb nützlicher Frist ausgehändigt oder zugestellt. Mit Ablauf der Zahlungstermine befinden Sie sich ohne weitere Mahnung in Verzug. MTCH ist berechtigt, ohne weitere Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten. Im Weiteren kann MTCH die Reiseleistungen verweigern bzw. die Reiseunterlagen zurückbehalten. Weitere Schadenersatzansprüche von MTCH bleiben ausdrücklich vorbehalten.

### 3.5 Preisänderungen

Es gibt Fälle, in welchen die in den Publikationen von MTCH angegebenen Preise aus besonderen Gründen erhöht werden müssen, wie zum Beispiel:

- nachträgliche Preiserhöhung von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge)
- neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben, Steuern (z.B. Mehrwertsteuer) oder Gebühren (z.B. erhöhte Flughafentaxen)
- Wechselkursänderungen
- ausserordentliche Preiserhöhungen von Leistungsträgern (z.B. Hotels)
- plausibel erklärbare Fehler in den Publikationen. Falls MTCH Preiserhöhungen aus den oben aufgeführten Gründen vornehmen muss, wird sie diese Preiserhöhungen bis spätestens 21 Tage vor dem vereinbarten Reisedatum vornehmen. Sofern die Preiserhöhung 10% des ausgeschriebenen und von uns bestätigten Arrangementpreises übersteigt, haben Sie das Recht, innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall werden Ihnen von MTCH alle von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen innert 30 Tagen rückerstattet. Auf Wunsch können Sie aber auch ein anderes von MTCH offeriertes Reisearrangement buchen. MTCH bemüht sich, Ihre Wünsche nach Möglichkeit zu berücksichtigen, und wird die von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen ohne Abzüge an den Preis anrechnen. Falls Sie sich weigern, die Preisdifferenz innert der von MTCH gesetzten Frist zu begleichen, hat MTCH das Recht, vom Vertrag zurückzutreten und Ihnen die geleistete Zahlung – soweit möglich – zurückzuerstatten. Weitere Ansprüche Ihrerseits sind ausdrücklich ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben Fälle in denen eine Rückerstattung nicht möglich ist (z.B. bereits bezahlte Flugtickets) sowie Ausnahmen im Sinne von Art. 15 des Pauschalreisegesetzes.

### 3.6 Gültigkeit der Preise

Die ausgeschriebenen Preise in den Publikationen von MTCH sind Barpreise. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend.

## 4. Änderung der Reise

### 4.1 Bearbeitungsgebühren

Bei Änderung der Buchung gem. Ziffer 4.2 bis zu den Annullierungsfristen erheben wir für generelle Änderungen (Namen oder gebuchte Leistung) eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60 pro Person, max. CHF 120 pro Auftrag. Für die gleichen Änderungen innerhalb der Annullierungsfristen erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 200 pro Auftrag. Für Änderungen des Reiseziels und Reisedatums gelten die Annullierungskosten gem. Ziffer 4.2. Bei Flugumbuchungen an der Feriendestination behalten wir uns vor, zusätzlich zu den gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten, eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 200 pro Auftrag zu verlangen. Die Fluggesellschaften verfügen je nach Tarif über strenge Bedingungen in Bezug auf Änderungen, Umbuchungen usw. vor und nach der Erstellung der Flugscheine/E-Tickets. Allfällige Spesen dieser Art werden Ihnen nebst der Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt.

### 4.2 Kosten

#### 4.2.1 Kosten bei Pauschalarrangement

Die Annullierungskosten werden Ihnen in der Regel direkt vor der Buchung angezeigt und werden Ihnen auf der Buchungsbestätigung aufgedruckt. Ändern Sie oder wir (gem. Ziffer 3.4.1, 4. Absatz oder 3.4.2) den Auftrag oder ändern Sie das Reiseziel oder Reisedatum, erheben wir in der Regel die auf der Buchungsbestätigung aufgedruckten Annullierungs-

kosten und zusätzlich die Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen. Sofern keine Annullierungskosten auf der Buchungsbestätigung aufgedruckt sind, erheben wir zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen folgende Kosten, wenn Sie oder wir (gem. Ziffer 3.4.1, 4. Absatz oder 3.4.2) den Auftrag annullieren oder Sie das Reiseziel oder Reisedatum ändern:

– 29–15 Tage vor Abreise	30%
– 14–8 Tage vor Abreise	50%
– 7–1 Tage vor Abreise	80%
– am Abreisetag	100%

Bei Pauschalarrangements mit Linienflügen verrechnen wir Ihnen für den Fluganteil die Kosten, welche die Fluggesellschaft uns in Rechnung stellt, die je nach Tarifklasse unmittelbar nach der Buchung bis zu 100% betragen kann, für die restlichen Leistungen die oben aufgeführten gestaffelten Annullierungskosten von 30% ab 29 Tagen vor Abreise bis 100% am Abreisetag und zusätzlich Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen.

#### 4.2.2 Ausnahmen

**Last-Minute-, Frühbucher-Specials, Sonderaktionen, Versicherungen, Eintrittskarten**  
100% ab Buchung

#### Bahnreisen, Transportbillette

Bei Bahnreisen und Transportbilletten kann es aufgrund spezieller Tarifkonditionen vorkommen, dass Reservierungen/Bahn- und Transporttickets nicht vollumfänglich rückerstattet werden können.

#### Rundreisen

– 45–30 Tage vor Abreise	25%
– 29–8 Tage vor Abreise	50%
– 7–3 Tage vor Abreise	80%
– 2 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag	100%

Bei Rundreisen mit einer Mindestbeteiligung gilt:

– 29 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag	100%
--	------

#### Weihnachten/Neujahr

Für Aufenthalte zwischen dem 15.12. bis 10.1. gelten folgende Bestimmungen, sofern nicht bereits schon strengere Bestimmungen aus obigen Ausnahmen sich ergeben:

– 60–31 Tage vor Abreise	30%
– 30–15 Tage vor Abreise	50%
– 14 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag	100%

Ausnahmen sind in den Publikationen vermerkt und werden auf der Buchungsbestätigung ausgewiesen.

#### 4.3 Bearbeitungsgebühren

Für Änderungen, welche ausnahmsweise nicht die Kostenfolgen gem. 4.2 haben, erheben wir in jedem Fall eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50 pro Person zusätzlich zu den vom Leistungsträger erhobenen Mehrkosten.

## 5. Annullierung der Reise

### 5.1 Meldung

Falls Sie die Reise nicht antreten können, so müssen Sie dies MTCH schriftlich mitteilen unter Angabe des Grundes. Massgeblich für die Berechnung der Annullierungskosten ist das Eingangsdatum Ihrer Annullierung bei MTCH. Der Meldung sind die Reisedokumente, wenn bereits in Ihrem Besitze, beizulegen. MTCH hält sich an die Reisehinweise des EDA und/oder des BAG. Sollten diese Bundesstellen vor Reisen in ein von Ihnen gebuchtes Land oder allfällige von Ihrer Reise betroffenen Regionen abraten, können Sie Ihre Buchung während einer bestimmten Periode kostenlos ändern. In diesen Fällen können Bearbeitungsgebühren gem. Ziffer 5.2, Versicherungsprämien und evtl. Visaspesen anfallen. Wird vom EDA oder von BAG nicht ausdrück-

lich vor Reisen in Ihr gebuchtes Land oder allfällige von Ihrer Reise betroffenen Regionen abgeraten, gelten die nachfolgenden Bedingungen unter Ziffer 5.2.

### 5.2 Bearbeitungsgebühren

Wenn Sie oder wir (gem. Ziffer 3.4.1, 3. Absatz oder 3.4.2, 3. Absatz) die gebuchte Reise unabhängig des Zeitpunktes ganz oder teilweise annullieren, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 200 pro Auftrag, plus allfällige Annullierungskosten. Diese Bearbeitungsgebühr entfällt bei Annullierungen mit 100% Annullierungskosten. Eine nachträgliche Stornierung sowie Rückzahlung der Annullierungskostenversicherung inkl. Assistance bzw. Extrarückreiseversicherung ist nicht möglich. Bei einer Annullierung der Reise kann Ihre Buchungsstelle für deren Aufwände zusätzliche Bearbeitungsgebühren in Rechnung stellen. Wir weisen Sie darauf hin, dass die Bearbeitungsgebühren nicht durch die Versicherung gedeckt sind. Diese Gebühren sind in jedem Fall durch Sie zu bezahlen.

### 5.3 Kosten

#### 5.3.1 Kosten bei Pauschalarrangement

Die Annullierungskosten werden Ihnen in der Regel direkt vor der Buchung angezeigt und werden Ihnen auf der Buchungsbestätigung aufgedruckt. Ändern Sie oder wir (gem. Ziffer 3.4.1, 4. Absatz oder 3.4.2) den Auftrag oder ändern Sie das Reiseziel oder Reisedatum, erheben wir in der Regel die auf der Buchungsbestätigung aufgedruckten Annullierungskosten und zusätzlich die Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen. Sofern keine Annullierungskosten auf der Buchungsbestätigung aufgedruckt sind, erheben wir zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen folgende Kosten, wenn Sie oder wir (gem. Ziffer 3.4.1, 4. Absatz oder 4.3.2) den Auftrag annullieren oder Sie das Reiseziel oder Reisedatum ändern:

– 29–15 Tage vor Abreise	30%
– 14–8 Tage vor Abreise	50%
– 7–1 Tage vor Abreise	80%
– am Abreisetag	100%

Bei Pauschalarrangements mit Linienflügen verrechnen wir Ihnen für den Fluganteil die Kosten, welche die Fluggesellschaft uns in Rechnung stellt, die je nach Tarifklasse unmittelbar nach der Buchung bis zu 100% betragen kann, für die restlichen Leistungen die oben aufgeführten gestaffelten Annullierungskosten von 30% ab 29 Tagen vor Abreise bis 100% am Abreisetag und zusätzlich Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen.

#### 5.3.2 Ausnahmen

**Last-Minute-, Frühbucher-Specials, Sonderaktionen, Versicherungen, Eintrittskarten**  
100% ab Buchung

#### Bahnreisen, Transportbillette

Bei Bahnreisen und Transportbilletten kann es aufgrund spezieller Tarifkonditionen vorkommen, dass Reservierungen/Bahn- und Transporttickets nicht vollumfänglich rückerstattet werden können.

#### Rundreisen

– 45–30 Tage vor Abreise	25%
– 29–8 Tage vor Abreise	50%
– 7–3 Tage vor Abreise	80%
– 2 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag	100%

Bei Rundreisen mit einer Mindestbeteiligung gilt:

– 29 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag	100%
--	------

#### Weihnachten/Neujahr

Für Aufenthalte zwischen dem 15.12. bis 10.1. gelten folgende Bestimmungen, sofern nicht bereits schon strengere Bestimmungen aus obigen Ausnahmen sich ergeben:

– 60–31 Tage vor Abreise	30%
– 30–15 Tage vor Abreise	50%
– 14 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag	100%

Ausnahmen sind in den Publikationen vermerkt und werden auf der Buchungsbestätigung ausgewiesen.

#### 5.4 Bearbeitungsgebühren

Für Änderungen, welche ausnahmsweise nicht die Kostenfolgen gem. 5.2 haben, erheben wir in jedem Fall eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50 pro Person zusätzlich zu den vom Leistungsträger erhobenen Mehrkosten.

## 6. Ersatzperson

Können Sie die gebuchte Reise nicht antreten, sind Sie jedoch in der Lage, uns eine Ersatzperson bekannt zu geben, die bereit ist, die Reise an Ihrer Stelle mitzumachen und das von Ihnen gebuchte Reisearrangement zu übernehmen, so erhebt MTCH lediglich eine Bearbeitungsgebühr gem. Ziffer 4.1. In diesem Fall sind folgende Voraussetzungen gesamt haft zu erfüllen:

- Die Ersatzperson ist bereit, Ihr Reisearrangement unter den gleichen Bedingungen zu übernehmen, die Sie mit uns vereinbart haben.
- Die anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen (Hotels oder Flug- und Schifffahrtsgesellschaften) akzeptieren diese Änderung, was vor allem in der Hochsaison mit Schwierigkeiten verbunden sein oder an den Flugtarifbestimmungen scheitern kann.
- Die Ersatzperson erfüllt die besonderen Reiseerfordernisse (Pass, Visa, Zoll-, Impf- und Gesundheitsvorschriften).
- Der Teilnahme Ihrer Ersatzperson an der Reise stehen keine gesetzlichen oder behördlichen Anordnungen entgegen.

Diese Person und Sie haften gegenüber MTCH bzw. der Buchungsstelle, die Vertragspartei ist, solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für die gegebenenfalls durch diese Abtretung entstehenden Mehrkosten. Bei Last-Minute Buchungen und Sonderaktionen kann in der Regel keine Ersatzperson gestellt werden.

## 7. Haftung

### 7.1 Im Allgemeinen

MTCH haftet als Veranstalter für die gehörige Erfüllung des Reisearrangements. Wir vergüten Ihnen den Ausfall vereinbarter Leistungen oder Ihren Mehraufwand, soweit es nicht möglich war, Ihnen vor Ort eine gleichwertige Ersatzleistung zu offerieren und auch kein eigenes Verschulden Ihrerseits vorliegt. Unsere Haftung bleibt jedoch beschränkt auf die Höhe des Reisepreises und erfasst nur den unmittelbaren Schaden. Jegliche weitere Haftung wird – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen. Für Programmänderungen infolge Flugverspätungen oder Streiks wird keine Haftung übernommen. Insbesondere haftet MTCH nicht für Änderungen im Reiseprogramm (Absagen, Verschiebungen etc.), die auf höhere Gewalt, behördliche Massnahmen, Verspätungen von Dritten, sowie in Fällen gem. Art. 15 des Pauschalreisegesetzes, für welche MTCH nicht einzustehen hat, zurückzuführen sind. Sollten Sie von einer Verspätung betroffen sein, wenden Sie sich bitte an unsere Vertretung in den Schweizer Flughäfen oder an die Kontaktperson an der Destination.

### 7.2. An- und Rückreisen

Das rechtzeitige Eintreffen am Abreiseort liegt in Ihrer Verantwortung. Falls zwischen der flugplanmässigen Ankunft in der Schweiz und der Abfahrt des

letzten Zugs/Busses weniger als 120 Minuten liegen, kann das Erreichen dieses Zugs/Busses nicht gewährleistet werden. Bitte berücksichtigen Sie dies bei der Organisation Ihrer Rückreise zu Ihrem Wohnort. Der Reiseveranstalter ist grundsätzlich nicht haftbar für Spesen, die aufgrund einer Flugverspätung entstanden sind. Verpasst ein Passagier einen Flug, entfällt für den Reiseveranstalter jede Beförderungspflicht. Wir sind jedoch bei der Organisation eines Ersatzfluges gerne behilflich. Die Veranstalter von MTCH haften in keinem Fall für Lohnausfälle etc.

### 7.3 Unfälle, Erkrankungen und Schwangerschaft

MTCH haftet als Veranstalter für Personenschäden, die aus schuldhafter Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Reisearrangements durch MTCH oder durch ein von MTCH beauftragtes Unternehmen (Hotels, Flug- und Schifffahrtsgesellschaften) verursacht werden, in den letztgenannten Fällen unter der Voraussetzung, dass Sie Ihre Schadenersatzansprüche an MTCH abtreten. In Haftungsfällen, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei der Benutzung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn, Schiffs-, Busunternehmen usw.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Solche Ansprüche sind direkt bei dem jeweiligen Transportunternehmen geltend zu machen. Eine weitergehende Haftung von MTCH ist in diesen Fällen ausgeschlossen. Bei Schwangerschaft sind Sie verpflichtet, sich vor der Buchung über die Transportbedingungen (Fluggesellschaft, Reederei etc.) zu erkundigen. Wird Ihnen der Transport infolge Schwangerschaft verweigert, wird jede Haftung abgelehnt.

### 7.4. Sachschäden

MTCH haftet für den Schaden, der als Folge von Diebstählen und Beschädigungen von Sachen entsteht und von MTCH oder einem von MTCH beauftragten Unternehmen schuldhaft verursacht wird, sofern Sie anderweitig, z.B. von Ihrer Versicherung, keine Entschädigung erhalten und Sie Ihre Ansprüche gegen die für den Schaden Verantwortlichen an MTCH abtreten. Die Höhe der Entschädigung bleibt allerdings auf den unmittelbaren Schaden beschränkt, jedoch höchstens auf die Höhe des Reisepreises für die geschädigte Person. In Haftungsfällen, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei der Benutzung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn, Schiffs-, Busunternehmen usw.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Jegliche weitere Haftung von MTCH ist ausgeschlossen (insbs. bei Abhandenkommen von persönlichen Effekten, Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Foto- und Videoausrüstungen, Mietwagen sowie bei Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Missbrauch von Checks, Kreditkarten und dergleichen).

### 7.5 Besondere Veranstaltungen und Leistungen vor Ort

Ausserhalb des Pauschalarrangements können am Reiseziel örtliche Veranstaltungen, Ausflüge und weitere Dienstleistungen gebucht werden. Diese können aufgrund lokaler Gegebenheiten mit besonderen Risiken verbunden sein oder besondere physische Voraussetzungen verlangen. Sie buchen solche Veranstaltungen auf Ihr eigenes Risiko. Wir lehnen dafür jegliche Haftung ab, sofern für solche Angebote nicht ausdrücklich wir als Veranstalter oder Dienstleistungserbringer verantwortlich zeichnen.

## 7.6 Sicherstellung

Unser Unternehmen ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche und garantiert Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit der Buchung einer Pauschalreise einbezahlten Beträge sowie Ihre Rückreise. Detaillierte Auskunft erhalten Sie bei Ihrer Buchungsstelle oder unter [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch).

### 7.7 Zu Ihrer Sicherheit

Das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) veröffentlicht regelmässig Informationen über Länder, in denen allfällige sicherheitspolitische oder andere höhere Risiken bestehen. Diese Reisehinweise können Sie selbst beim EDA ([www.eda.admin.ch/reisehinweise](http://www.eda.admin.ch/reisehinweise)) abrufen oder bei Ihrer Buchungsstelle beziehen. Wir gehen davon aus, dass Sie sich vor Antritt der Reise über diese Reisehinweise informiert haben und Ihnen die entsprechenden Risiken bewusst sind.

### 7.8 Haftung für vermittelte Leistungen

MTCH lehnt jegliche Haftung für vermittelte Leistungen vollumfänglich ab. Es gelten die jeweiligen Vertragsbestimmungen des Dienstleistungserbringers.

## 8. Schwierigkeiten während der Reise

### 8.1 Probleme vor Ort

Entsprechen die Leistungen nicht den gebuchten Leistungen bzw. der Auftragsbestätigung oder sind diese mit einem anderweitig erheblichen Mangel behaftet, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, dies unverzüglich der Kontaktperson vor Ort, der örtlichen MTCH-Vertretung oder, wenn MTCH keine Ansprechstelle vor Ort hat, dies unverzüglich der Pikettstelle MTCH (Telefonnummer siehe Reiseprogramm) bekannt zu geben. Dies ist eine notwendige Voraussetzung für die spätere Geltendmachung Ihrer Ersatzansprüche und ermöglicht in den meisten Fällen, vor Ort für Abhilfe zu sorgen. Führt Ihre Intervention zu keiner angemessenen Lösung, so sind Sie verpflichtet, von der Kontaktperson vor Ort, der örtlichen MTCH-Vertretung oder, bei Fehlen einer Anlaufstelle vor Ort, von der Pikettstelle MTCH eine schriftliche Bestätigung zu verlangen, die Ihre Beanstandung und deren Inhalt festhält. Die Kontaktperson vor Ort, die örtliche Vertretung oder die Pikettstelle MTCH ist nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

### 8.2 Ersatzlösung innert 48 Stunden

Sofern die Kontaktperson vor Ort oder die örtliche MTCH-Vertretung nicht spätestens innert 48 Stunden eine angemessene Lösung offeriert, müssen Sie den Pikettendienst in der Schweiz kontaktieren, um eine angemessene Lösung zu finden, sofern die Pikettstelle MTCH (bei Fehlen einer Anlaufstelle vor Ort) nicht bereits kontaktiert worden ist. Die Pikettnummer finden Sie in den Reisedokumenten. Die Ihnen entstehenden Kosten werden Ihnen durch MTCH ersetzt, jedoch nur im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Haftung von MTCH und gegen Originalbeleg. Sind die aufgetretenen Mängel so schwerwiegend, dass Ihnen die Fortsetzung der Reise oder der Aufenthalt am Ferienort nicht zugemutet werden kann, so muss Ihnen die Kontaktperson vor Ort, die örtliche MTCH-Vertretung oder, bei Fehlen einer Anlaufstelle vor Ort, die Pikettstelle MTCH eine entsprechende schriftliche Bestätigung der erfolgten Reklamation mit Auflistung der Gründe ausstellen. Die Kontaktperson vor Ort bzw. die örtliche MTCH-Vertretung ist verpflichtet, den Sachverhalt und Ihre Beanstandungen schriftlich festzuhalten.

### 8.3 Schriftliche Beanstandung

Ihre schriftliche Beanstandung und die Bestätigung der Kontaktperson vor Ort, der örtlichen MTCH-Vertretung oder der Pikettstelle MTCH senden Sie innert 30 Tagen nach Ihrer Rückkehr Ihrer Buchungsstelle oder MTCH AG, Kundendienst, Sägereistr. 20, 8152 Glattbrugg ([customerservices@hotelplan.ch](mailto:customerservices@hotelplan.ch)). Erfolgt die schriftliche Beanstandung nicht innert vorerwähnter Frist, erlöschen sämtliche Schadenersatzansprüche. Allfällige Erschwerungen bei der Abklärung des Sachverhaltes durch spätere Geltendmachung des Schadens gehen zu Ihren Lasten.

### 9. Sie treten die Reise an, können sie aber nicht beenden

Sollten Sie aus irgendeinem Grund die Reise vorzeitig abbrechen, so kann Ihnen MTCH den Reisepreis nicht zurückerstatten. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Rückreisekostenversicherung, die für die entstehenden Kosten aufkommt, wenn Sie die Reise aus einem dringenden Grund (wie z.B. eigene Erkrankung oder Unfall, schwere Erkrankung oder Tod von Angehörigen) vorzeitig abbrechen müssen. In dringlichen Fällen (z.B. eigene Erkrankung/Unfall, schwere Erkrankung/Unfall oder Tod einer nahestehenden Person) wird Ihnen die Kontaktperson vor Ort, die örtliche MTCH-Vertretung oder, bei Fehlen einer Anlaufstelle vor Ort, die Pikettstelle MTCH soweit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich sein.

### 10. MTCH kann die Reise nicht wie vereinbart durchführen oder muss die Reise vorzeitig abbrechen

#### 10.1 Programmänderungen, Abbruch oder Nichtdurchführung der Reise

MTCH behält sich auch in Ihrem Interesse vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Flugzeugtypen, Fluggesellschaften oder Zeiten usw.) zu ändern, wenn unvorhergesehene Umstände es erfordern. MTCH bemüht sich jedoch, gleichwertige Ersatzleistungen zu erbringen. Falls MTCH gezwungen ist, Ihre Reise wegen höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, bei Schiffsreisen auch Hoch- oder Niedrigwasser, politische Unruhen und kriegerische Ereignisse am Ferienort, welche aus Sicherheitsgründen einen Verzicht auf die Durchführung der Reise nahelegen, Streiks, verspätete Eröffnungen von Hotels usw.) abzusagen, ist MTCH bemüht, Sie in solchen Fällen so rasch wie möglich zu informieren und Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten. Muss die Reise vorzeitig abgebrochen werden, ist MTCH befugt, von der Rückerstattung Ihrer Zahlung die von MTCH bereits gemachten und nachzuweisenden Aufwendungen in Abzug zu bringen. Weitergehende Ersatzforderungen Ihrerseits sind ausgeschlossen.

#### 10.2 Minder- oder Mehrkosten bei Programmänderungen

Muss MTCH eine von Ihnen bereits bezahlte Reise ändern, so dass ein Minderwert zur ursprünglich vereinbarten Leistung entsteht, erhalten Sie von uns eine Rückvergütung. Entstehen jedoch nach Abschluss des Vertrages aus einem unter Ziffer 10.1 bzw. 3.5 erwähnten Grund Mehrkosten, kann es für Sie zu einer Preiserhöhung kommen. Beträgt diese mehr als 10% des ursprünglich vereinbarten Reisepreises, steht Ihnen das Recht zu, innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung kostenlos vom Vertrag

zurückzutreten. Falls Sie sich weigern, die Preisdifferenz innert der von MTCH gesetzten Frist zu begleichen, hat MTCH das Recht, vom Vertrag zurückzutreten und Ihnen die geleistete Zahlung – soweit möglich – zurückzuerstatten. Weitere Ansprüche Ihrerseits sind ausdrücklich ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben Fälle in denen eine Rückerstattung nicht möglich ist (z.B. bereits bezahlte Flugtickets) sowie Ausnahmen im Sinne von Art. 15 des Pauschalreisegesetzes.

#### 10.3 Überbuchungsprobleme

Bei Überbuchungen behalten wir uns vor, Sie kurzfristig zu informieren. Wir werden bemüht sein, Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten. Entsprechende Preisanpassungen werden wir in solchen Fällen im Rahmen von Ziffer 10.2 weiterbelasten bzw. zurückerstatten.

#### 10.4 Unterbeteiligung

Für bestimmte Pauschalreisen/Rundreisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl. Beteiligen sich an einer solchen Reise zu wenig Teilnehmer oder liegen besondere Umstände vor, die MTCH vor der Abreise zu einer wesentlichen Änderung der in den Publikationen angebotenen Leistungen zwingen, kann MTCH die Reise bis spätestens 28 Tage vor dem festgelegten Reisebeginn annullieren. In diesem Fall bemühen wir uns, Ihnen ein gleichwertiges Ersatzprogramm zu offerieren. Verzichten Sie auf das Ersatzprogramm, erstatten wir Ihnen alle bereits geleisteten Zahlungen. Kosten für bereits ausgestellte Flugtickets werden nicht übernommen. Weitergehende Schadenersatzforderungen Ihrerseits sind ausgeschlossen.

### 11. Verjährung

Schadenersatzforderungen gegen MTCH, gleichgültig aus welchem Grund, verjähren innert einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt an dem auf das Ende der Reise folgenden Tag.

## B) Besondere Bestimmungen für Reisevermittlung

### 1. Grundsatz

Für Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungserbringer, welche Ihnen von MTCH lediglich vermittelt werden, gelten deren eigene Vertrags- und Reisebedingungen. Desgleichen gelten bei allen von MTCH vermittelten Flugbilletten die Vertragsbedingungen der verantwortlichen Fluggesellschaften. MTCH ist in diesen Fällen nicht Vertragspartei und Sie können sich daher nicht auf die vorliegenden AVRB berufen.

### 2. Kosten bei Änderung/Annullation

Die Kosten bei Änderung/Annullation für Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungserbringer (Flüge, Hotel, Ferienwohnung, Kreuz- und Flussfahrten, Motorhomes, Mietwagen, Freizeitparks, etc.) bestimmen sich nach den Vertrags- und Reisebedingungen des einzelnen Leistungserbringers.

### 3. Bearbeitungsgebühren

Bei Änderung einer vermittelten Buchung erheben wir in der Regel eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60 pro Person, max. CHF 120 pro Auftrag.

## C) Weitere Bestimmungen

### 1. Datenschutz

Für unsere Bearbeitung von Personendaten im Zusammenhang mit diesen AVRB gilt unsere Datenschutzerklärung, die Sie unter [www.hotelplan-suisse.ch/datenschutz](http://www.hotelplan-suisse.ch/datenschutz) finden.

### 2. Reiseversicherung

#### 2.1 Annullierungskostenversicherung oder Kombi-Paket

Wir empfehlen Ihnen dringend, bei der Buchung eine Annullierungskostenversicherung oder ein Kombi-Paket abzuschliessen, sofern Sie nicht bereits eine Versicherung mit genügender Deckung abgeschlossen haben. Die MTCH vermittelt entsprechende Versicherungen. MTCH ist nur Vermittlerin der Versicherung und schliesst jegliche Haftung aus.

#### 2.2 Zusätzliche Versicherungen

Die Transportgesellschaften haften nur im Rahmen der bestehenden internationalen Abkommen. Deshalb empfiehlt Ihnen MTCH, für einen zusätzlichen Versicherungsschutz zu sorgen:

**SOS-Schutz für Reisezwischenfälle:** Sollten Sie während der Ferien eine schwere Erkrankung, schwere Verletzung erleiden oder sollte eine schwere Beeinträchtigung des Eigentums der versicherten Person an ihrem Wohnort (z.B. Feuer-, Wasser-, Elementar- oder Diebstahlschaden) eintreten, organisiert und bezahlt der SOS-Schutz die Suche und Bergung, den Transport in ein Krankenhaus in Ihrem Reiseland oder den Transport zurück in die Schweiz.

**Reisegepäck:** Wir empfehlen Ihnen, eine Reisegepäckversicherung abzuschliessen. Sie deckt die Kosten, die Ihnen bei Diebstahl, Beschädigung oder Zerstörung Ihres Gepäcks entstehen.

Die detaillierten Versicherungsbedingungen finden Sie unter [www.hotelplan-suisse.ch/versicherung](http://www.hotelplan-suisse.ch/versicherung) oder bei Ihrer Buchungsstelle.

### 3. Ombudsman

Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung zwischen Ihnen und MTCH sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman der Reisebranche gelangen. Der Ombudsman strebt bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und MTCH oder der Buchungsstelle, bei welcher Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung an: Ombudsman der Schweizer Reisebranche  
Etelzstrasse 42, Postfach, 8038 Zürich  
+41 (0)44 485 45 35  
(Öffnungszeiten: Montag bis Freitag 10–16 Uhr)  
[www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch) oder  
[info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)

### 4. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Im Verhältnis zwischen Ihnen und MTCH ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen ist Glattbrugg Gerichtsstand.

Im Falle von Auslegungsdifferenzen aufgrund von Unterschieden in den Formulierungen in den verschiedenen Sprachen ist die deutsche Version massgebend.

## Konsumenteninformation zur Reisegarantie für Pauschalreisen

### **Wo bin ich geschützt? Bei wem und durch wen?**

Achten Sie darauf, dass Ihr Reisebüro, bei dem Sie sich für Ihre Pauschalreise beraten lassen, diese reservieren und dafür Zahlungen leisten, die gesetzlich vorgeschriebenen Sicherheiten erfüllt. Verlangen Sie insbesondere den Nachweis, dass Sie bei einer allfälligen Zahlungsunfähigkeit oder einem Konkurs Ihres Vertragspartners keinen Schaden erleiden.

Wird die Sicherstellung Ihres Geldes nicht nachgewiesen, können Sie jederzeit von Ihrem Vertrag zurücktreten. Dieser Schritt muss dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro schriftlich mitgeteilt werden.

Sehr einfach und in transparenter Form ist dieser Nachweis durch das Signet des Garantiefonds der Schweizer Reisebranche erbracht. Sie finden dieses Gütesiegel in den Verkaufslokalitäten, in den Reisekatalogen, im Internet oder in den schriftlichen Unterlagen Ihres Reisebüros.

Der aktuelle Stand der Teilnehmer am Garantiefonds wird im Internet unter [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch) publiziert.

### **Unser Logo signalisiert:**

- professionelle Arbeitsweise
- gesunde finanzielle Basis mit angemessener Haftpflichtversicherung
- Sicherstellung Ihres einbezahlten Reisegeldes und der Kosten für die Rückreise bei allfälliger Insolvenz

### **Der Garantiefonds auf einen Blick**

Der Garantiefonds ist eine Gründung des Schweizerischen Reisebüro-Verbandes SRV. Sie erfolgte 1994 unter Mithilfe der grössten Reiseveranstalter in der Form einer unabhängigen Stiftung. Dem Stiftungsrat gehören Vertreter der Reisebranche aus der gesamten Schweiz und weitere Berater an.

Am Garantiefonds nehmen rund 1500 schweizerische und liechtensteinische Veranstalter oder Vermittler von Pauschalreisen teil. Sie erfüllen die von der Stiftung festgelegten Anforderungen in bezug auf Fachkompetenz und Solvenz.

Der Garantiefonds wird aus den Beiträgen ihrer Teilnehmer, sowie aus dem Ertrag der Anlagen finanziert.

### **Das Bundesgesetz über Pauschalreisen**

Das Bundesgesetz über Pauschalreisen regelt das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und seinem Vertragspartner für die Pauschalreise.

Das Gesetz regelt u.a. Vertragsform und -inhalt, die Haftpflichtfrage, Sicherstellung der Kundengelder und der Kosten für die Rückreise bei Zahlungsunfähigkeit des Vertragspartners.

### **Wann handelt es sich um eine Pauschalreise?**

Eine Pauschalreise besteht aus einer im Voraus festgelegten Verbindung von mindestens zwei der folgenden Reisekomponenten (Minimaldauer 24 Stunden oder eine Übernachtung):

- Beförderung
- Unterbringung
- andere touristische Dienstleistungen, die nicht Nebenleistung von Beförderung und Unterbringung sind und einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung ausmachen

### **Wer ist Ihr Vertragspartner?**

1. **Das Reisebüro**, wenn es Ihnen bei der Reservation Ihrer Pauschalreise den Reiseveranstalter nicht explizit bekanntgibt oder die Pauschalreise in eigener Regie oder nach Ihren Vorgaben organisiert.
2. **Der Reiseveranstalter**, wenn die Buchungsstelle als Vermittler handelt.
3. **Ihr Vertragspartner** kann sein: ein Reiseunternehmen, eine Transportgesellschaft, ein Broker, ein Hotel, ein Verkehrsbüro oder eine andere Person/Organisation die Pauschalreisen organisiert.

Die gesetzlichen Vorgaben des Bundesgesetzes über Pauschalreisen gelten auch für im Internet, in Wurfprospekten und Grossinseraten angebotene Pauschalreisen.

### **Was kann ich tun, um nicht geschädigt zu werden?**

Fragen Sie bei der Buchung nach den Reisevertragsbedingungen. Jeder seriöse Pauschalreiseanbieter gibt Ihnen diese in schriftlicher Form ab. Es muss daraus ersichtlich sein, an wen Sie sich bei Insolvenz Ihres Vertragspartners wenden können.

Stellt ein Leistungsträger (Geschäftspartner Ihres Reisebüros/Reiseveranstalters, z.B. ein Transportunternehmen, Hotel, Mietwagenfirma, lokaler Betreuer oder andere Dienstleister) die Gültigkeit Ihrer Reisedokumente in Frage, so bestehen Sie auf die vorbehaltlose Erbringung der von Ihnen bezahlten Leistungen. Er ist grundsätzlich zur vereinbarten und bestätigten Leistung verpflichtet, unabhängig davon, ob ihm diese durch Ihr Reisebüro/ Veranstalter bereits vergütet wurden.

Bei Schwierigkeiten wenden Sie sich an die in den Reiseunterlagen genannte Kontaktstelle; üblicherweise handelt es sich um Ihre Reiseleitung oder einen lokalen Vertreter, in vielen Fällen auch um einen 24-h-Telefonservice.

Unter Umständen kann Ihnen auch eine am Reiseziel vorhandene Vertretung eines anderen schweizerischen



Reiseveranstalter (die grösstenteils dem Garantiefonds angeschlossen sind) behilflich sein; in Koordination mit unserer Geschäftsstelle.

Notfalls können Sie unsere Geschäftsstelle zu Bürozeiten telefonisch oder per Fax/Email um Rat fragen.

## Die Leistungspflicht des Garantiefonds

Ihr Vertragspartner muss Sie für die von Ihnen bezahlten, von ihm oder seinem Leistungsträger nicht erbrachten Leistungen entschädigen. Wenden Sie sich deshalb immer zuerst an ihn, allenfalls via Ihr Reisebüro.

Ist Ihr Vertragspartner Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche, erstattet Ihnen dieser im Falle der Insolvenz/Konkurses Ihres Vertragspartners vor Abreise die einbezahlten Gelder. Bei Zahlungsunfähigkeit nach Reisebeginn übernimmt der Garantiefonds die Rückreisekosten, sofern die Leistungsträger ihren Verpflichtungen nicht nachkommen.

## Leistungen, für die der Garantiefonds nicht aufkommt

Der Garantiefonds übernimmt nur Kosten, die im Bundesgesetz über Pauschalreisen, Art. 18 unter dem Abschnitt Sicherstellung vorgesehen sind.

Durch den Garantiefonds nicht gedeckt sind:

- gebuchte Einzelleistungen wie z.B. Flug, Bahn, Fähre, Hotel, Ferienwohnung, Mietwagen etc.
- Gutscheine, Gutschriften, Wettbewerbspreise etc.
- Kommunikationskosten, Taxispesen und andere, nicht direkt für Reiseleistungen anfallende Spesen
- Annullationskosten

## Was muss ich im Schadenfall beachten?

1. Melden Sie der Geschäftsstelle des Garantiefonds sofort, aber nicht später als 60 Tage nach Reiseende, Ihre Forderungen an. Auf verspätete Forderungen kann nicht eingetreten werden.
2. Bewahren Sie alle Beweismittel über geleistete Zahlungen auf. Wir können nur auf belegte Forderungen eingehen.
3. Ihr Anspruch ist auf den von Ihnen bezahlten Reisepreis beschränkt und gilt für Realersatz oder Geldleistung. Der Garantiefonds übernimmt keine Haftung für Zusatz- oder Folgekosten, die im Zusammenhang mit einem Schadenereignis entstehen können.
4. Bei vom Garantiefonds abgegoltenen Kosten oder Leistungen treten Sie diesem Ihre Ansprüche gegen Dritte ab.
5. Reiseveranstalter, welche Teilnehmer am Garantiefonds sind, verpflichten sich, die im Rahmen einer Pauschalreise vertraglich vereinbarten Leistungen auch dann zu erbringen, wenn das vermittelnde Reisebüro (Agentur) zahlungsunfähig wird.

## Der Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Die Stiftung Garantiefonds der Schweizer Reisebranche ist neutral und steht allen Reisebüros und Reiseveranstaltern, welche eine solide finanzielle Grundlage und Fachkompetenz ausweisen, offen. Sie wählt und stellt den Ombudsman der Schweizer Reisebranche, der seine guten beratenden Dienste allen Konsumenten, die Unstimmigkeiten mit der Reisebranche im weitesten Sinne haben, zur Verfügung. Er ist bestrebt für alle Beteiligten eine ausgewogene faire Lösung zu finden.

Sie erreichen ihn:

Ombudsman der Schweizer Reisebranche  
Etzelstrasse 42  
Postfach  
8038 Zürich

Tel. 044 485 45 35  
Fax 044 485 45 30  
Email [info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)  
Internet [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

## Wir wünschen Ihnen eine gute, sorgenfreie Reise!

Für weitere Auskünfte wenden Sie sich bitte in erster Linie an Ihr Reiseunternehmen. Sollten Sie keine Hilfe erhalten, steht Ihnen auch unsere Geschäftsstelle zur Verfügung:

Garantiefonds der Schweizer Reisebranche  
Etzelstrasse 42  
Postfach  
8038 Zürich

Tel. 044 488 10 70  
Fax 044 488 10 71  
Email [info@garantiefonds.ch](mailto:info@garantiefonds.ch)  
Internet [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch)

Auf der Homepage des Garantiefonds finden Sie alle Teilnehmer nach Ort und nach Namen des Reisebüros oder Reiseveranstalters sowie weitere nützliche Informationen.

Mit dem hierunter versehenen Stempel bestätigt das Reisebüro/Reiseveranstalter die Teilnahme am Garantiefonds: