



VERANSTALTER AGB

Allgemeine Reisebedingungen
HAPPY-HOLIDAY Touristik Services GmbH

1. Geltungsbereich der ARB

1.1. Diese Allgemeinen Reisebedingungen (ARB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen der HAPPY-HOLIDAY Touristik Services GmbH, Kruppstr. 82-100, 45145 Essen, Deutschland (nachfolgend „HAPPY“) als Reiseveranstalter und dem Kunden im Fall der Buchung von Pauschalreisen oder sonstigen damit in Zusammenhang stehenden Leistungen. Die ARB gelten ergänzend zu den gesetzlichen Bestimmungen aus §§ 651 a) ff. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) und §§ 4–11 der Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht (BGBInfoV) und füllen diese aus.

1.2. Die wesentlichen Merkmale der Reise ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung.

1.3. Vertragssprache ist Deutsch.

2. Vertragsschluss, Reisebestätigung, Sicherungsschein

2.1. Mit der Anmeldung bietet der Kunde HAPPY den Abschluss eines Reisevertrages verbindlich an.

2.2. Die HAPPY stellt die vom Kunden gewünschten Pauschalreiseleistungen im Wege der dynamischen Paketierung tagesaktuell in Echtzeit zusammen. Aus dieser Echtzeitabfrage der Leistungen und Preise bei unterschiedlichen Anbietern und Vermittlern (wie z.B. Hotel, Fluggesellschaft, Transferunternehmen) folgt, dass sich die als Suchergebnis gezeigten Preise von Anfrage zu Anfrage kurzfristig verändern können.

2.3. Mit seiner Reiseanmeldung bietet der Kunde der HAPPY den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. Die Reiseanmeldung erfolgt durch den Kunden auch für alle in der Anmeldung mit aufgeführten Reiseteilnehmer, für deren Vertragsverpflichtung der Kunde wie für seine eigenen Verpflichtungen einsteht, sofern er eine entsprechende Verpflichtung durch ausdrückliche, gesonderte Erklärung übernommen hat.

2.4. Der Vertrag kommt mit der Annahme durch die HAPPY zustande. Die Annahme bedarf keiner bestimmten Form. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird die HAPPY dem Kunden die Reisebestätigung mittels eines dauerhaften Datenträgers aushändigen.

2.5. Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Reiseanmeldung ab, so liegt ein neues Angebot der HAPPY vor, an das er für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Reisende innerhalb der Bindungsfrist der HAPPY die Annahme erklärt.

2.6. Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass seine mitgeteilten Kontaktdaten, insbesondere Name, Anschrift, Emailadresse, zutreffend sind und der Empfang der Bestätigungs-Email und Reiseunterlagen in postalischer oder elektronischer Form sichergestellt ist und nicht durch Spam-Filter des Emailpostfachs verhindert wird.

2.7. Zur Absicherung des vom Kunden gezahlten Reisepreises hat die HAPPY eine Insolvenzversicherung abgeschlossen. Der Kunde erhält den

entsprechenden Sicherungsschein gemäß § 651k BGB zusammen mit der Reisebestätigung übersandt bzw. ausgehändigt.

3. Reiseunterlagen

3.1. Die Reiseunterlagen werden dem Kunden an die von ihm bei der Anmeldung hinterlegte Email Adresse nach der Zahlung des Gesamtreisepreises per Email in der Regel spätestens 7 Tage vor Reiseantritt übermittelt.

3.2. Elektronische Flugtickets (E-Ticket) werden per Email (Filekey) versandt. Weitere Informationen werden mit der Versendung der Reiseunterlagen bekannt gegeben.

3.3. Erhält der Kunde seine Reiseunterlagen nicht spätestens eine Woche vor Reiseantritt, so hat er die HAPPY über diesen Umstand unverzüglich zu informieren. Sofern die Reise bereits vom Kunden vollständig bezahlt wurde, wird die HAPPY in diesem Falle dem Kunden die betreffenden Reiseunterlagen sofort zusenden.

4. Leistungen und Preise

4.1. Der Umfang der gebuchten Leistungen ergibt sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen und den hierauf Bezug nehmenden Angaben der Reisebestätigung. Soweit der Kunde im Rahmen der Onlinebuchung Sonderwünsche angibt, werden diese für die HAPPY nicht verbindlich, solange die HAPPY sie dem Kunden nicht ausdrücklich und mindestens in Textform (z.B. per Email) bestätigt hat.

4.2. Beginn und Ende der Reise sind der Reisebestätigung zu entnehmen.

4.3. Flugscheine oder Sonderfahrtausweise gelten ausschließlich an den angegebenen Reisetagen.

4.4. Alle angegebenen Preise sind Endpreise inklusive der jeweils gültigen Mehrwertsteuer und sonstiger Entgelte. Kosten für Nebenleistungen wie z.B. die Besorgung von Visa sind im Reisepreis nicht enthalten, es sei denn, diese Nebenleistungen sind Inhalt der Leistungsbeschreibung und Reisebestätigung.

4.5. Änderungen der Flugzeiten, der Streckenführung – auch Zwischenlandungen-, des Fluggeräts und der Fluggesellschaft behält sich

die HAPPY auch kurzfristig vor und teilt dies dem Kunden unverzüglich mit. Es gilt Ziffer 6. „Leistungsänderungen“ (siehe unten).

4.6. Die HAPPY weist ausdrücklich darauf hin, dass Direktflüge nicht automatisch „Non-Stop-Flüge“ sind und insbesondere Zwischenlandungen miteinschließen können.

4.7. Sogenannte „Leerwochen“ können nach Bestätigung der Möglichkeit auf Anfrage des Reisenden bei der HAPPY gebucht werden. Das Bearbeitungsentgelt beträgt EUR 50,- pro Person und Woche.

4.8. Für Kinderermäßigungen gilt, dass das Alter am Tag der Rückreise maßgeblich ist. Der Umfang der Kinderermäßigung ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Kinder unter 2 Jahren werden bei der Beförderung durch Flüge im Rahmen von Pauschalreisen ohne Anspruch auf einen Sitzplatz im Flugzeug befördert, sofern für je ein Kind eine erwachsene Begleitperson mitreist.

5. Zahlungsbedingungen, Anzahlung

5.1. Der Kunde begleicht den Reisepreis direkt an die HAPPY.

5.2. Sofern nicht im Einzelfall abweichend vereinbart, ist mit Zugang der Reisebestätigung nebst Versicherungsschein sofort eine Anzahlung in Höhe von 35 Prozent des Reisepreises (auf volle Euro auf- gerundet) bzw. mindestens EUR 50,- pro Reiseteilnehmer fällig. Die Anzahlung wird auf den Reisepreis angerechnet. Die Restzahlung, abzüglich der geleisteten Anzahlung ist spätestens 30 Tage vor Reiseantritt zu leisten. Bei Zahlung mit Lastschrift oder Kreditkarte wird die Anzahlung sowie der Restbetrag zu dem jeweiligen Fälligkeitstermin Ihrem Bank- bzw. Kreditkartenkonto automatisch belastet.

5.3. Bei kurzfristigen Buchungen (Vertragsabschluss ab 30 Tage vor Reisebeginn) und unter der Voraussetzung, dass dem Kunden ein Versicherungsschein übermittelt bzw. ausgehändigt wurde, ist der gesamte Reisepreis sofort fällig.

5.4. Dauert die Reise nicht länger als 24 Stunden, schließt sie keine Übernachtung ein und übersteigt der Reisepreis pro Kunde EUR 75,- nicht, so dürfen Zahlungen auf den Reisepreis auch ohne Aushändigung eines Versicherungsscheines verlangt werden. Der gesamte Reisepreis wird in diesen Fällen vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Einzelfall mit

Zugang der Rechnung fällig. Gleiches gilt bei Buchung von einzelnen Leistungen wie z.B. Hotelübernachtung oder weiteren einzelnen Reisebausteinen.

5.5. Der Reisepreis kann vom Kunden mittels Kreditkarte bezahlt werden. Die HAPPY belastet das vom Kunden bei der Buchung angegebene Kreditkartenkonto in Höhe der Anzahlung und Restzahlung jeweils zu den unter Ziff. 5.2. bzw. 5.3. angegebenen Fälligkeitszeitpunkten. Gleichfalls bitten wir eventuelle Limits Ihrer Kreditkarte zu beachten, damit die Zahlung fristgerecht erfolgen kann.

5.6. Zahlungen per Lastschrift sind maximal bis 56 Tage vor Reiseantritt möglich. Für eine Zahlung im Lastschriftverfahren SEPA Direct Debit (SDD), benötigen wir ein SEPA Mandat, das die Belastung Ihres Girokontos mit dem zu zahlenden Reisepreis für die An- und Restzahlung im Wege der Lastschrift erlaubt. Die Angabe Ihrer SEPA Daten gelten automatisch als Auftragsmandat. HAPPY informiert Sie in der Regel auf der Reisebestätigung und Rechnung über den bevorstehenden Lastschrifteinzug („Pre-Notifikation“), spätestens jedoch bis zu einem Tag vor Fälligkeit der Lastschrift. Diese Information kann auch zugleich für mehrere Lastschrifteinzüge (z.B. Reisepreisanzahlung und die Restzahlung) im Voraus erfolgen.

HAPPY belastet das angegebene Konto oder die angegebene Kreditkarte des Kunden direkt nach Abschluss des Pauschalreisevertrages. Sollte durch Kundenverschulden eine Abbuchung vom angegebenen Konto nicht möglich sein, erhebt HAPPY eine Rücklastschriftgebühr in Höhe von € 10,00, welche neben dem Reisepreis zu zahlen ist.

5.7. Sollte die HAPPY zu den unter Ziff. 5.2 ff angegebenen Fälligkeitszeitpunkten ein Zahlungseinzug mangels Deckung oder aus anderen vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich sein, ist die HAPPY berechtigt, hierfür eine Rückbuchungspauschale in Höhe von EUR 30,- zu berechnen. Dem Kunden steht der Nachweis frei, dass diese Kostenpauschale nicht oder nicht in genannter Höhe entstanden ist.

5.8. Im Falle einer nicht fristgerechten oder vollständigen Zahlung (Anzahlung und/oder Restzahlung) behält sich HAPPY nach entsprechender Mahnung mit einer Fristsetzung vor, ihr Zurückbehaltungsrecht auszuüben bzw. im Falle eines die Reiseleistung nicht nur unerheblich betreffenden Zahlungsrückstandes Rücktritt zu erklären und Schadensersatz gemäß Ziffer 6.2 zu verlangen. Müssen wir Sie ein zweites Mal nach Verzugseintritt zur Zahlung mahnen, berechnen wir für die zweite und jede weitere Mahnung eine Gebühr in Höhe von EUR 10,-.

5.9. Bei Buchungen innerhalb 7 Tagen vor Reiseantritt kann die Rechnung nur noch per Sofortüberweisung bzw. Kreditkarte, nicht mehr per SEPA-Lastschrift bezahlt werden.

5.10. Nach erfolgter Bezahlung des Gesamtreisepreises senden wir Ihnen die Reiseunterlagen spätestens eine Woche vor Reisebeginn zu.

5.11. Müssen die Reiseunterlagen aufgrund der Kurzfristigkeit der Buchung per Kurier/Express zugestellt werden oder geschieht die Kurier-/Expresszustellung auf Wunsch des Kunden, stellt die HAPPY dem Kunden hierbei zusätzlich anfallende Entgelte in Rechnung. Im ersteren Falle weist HAPPY den Kunden auf die Höhe der zusätzlich anfallenden Entgelte hin.

5.12. Im Hinblick auf Kinderermäßigungen ist die HAPPY bei falschen Altersangaben berechtigt, die Differenz zu dem bei korrekter Angabe der Altersangaben zu zahlenden Reisepreis nach zu erheben. Den Bearbeitungsaufwand kann der Veranstalter vom Kunden in einer pauschalen Höhe von EUR 30,- ersetzt verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines nicht entstandenen bzw. geringeren Schadens unbenommen. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bei einer falschen Altersangabe auch der jeweilige Leistungsträger vor Ort, insbesondere die Fluggesellschaft oder die Unterkunft, berechtigt sind, die Differenz zu dem bei korrekter Angabe des Alters zu zahlenden Preis nach zu erheben bzw. die Leistungserbringung versagt wird.

6. Leistungsänderungen

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

6.2. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mangelhaft sind.

6.3. Die HAPPY ist verpflichtet, den Kunden über wesentliche Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund zu informieren.

6.4. Im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Kunde berechtigt, unentgeltlich vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn die HAPPY in der Lage ist, eine solche Reise ohne

Mehrpreis für den Kunden aus ihrem Angebot anzubieten. Der Kunde hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung von der HAPPY über die Änderung der Reiseleistung oder der Absage der Reise dieser gegenüber geltend zu machen.

7. Preisanpassung

7.1. Die HAPPY behält sich vor, den vereinbarten Reisepreis im Falle der Erhöhung der Beförderungskosten oder der Abgaben für bestimmte Leistungen wie Hafen- oder Flughafengebühren entsprechend wie folgt zu ändern.

7.2. Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so kann die HAPPY den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:

7.2.1. Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann die HAPPY vom Kunden den Erhöhungsbetrag verlangen.

7.2.2. In anderen Fällen werden die vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel geforderten, zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Den sich so ergebenden Erhöhungsbetrag für den Einzelplatz kann die HAPPY vom Kunden verlangen.

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

7.4. Eine Erhöhung des Reisepreises nach den Ziffern 7.1. bis 7.3. ist nur zulässig, wenn die zur Erhöhung/Anpassung führenden Umstände vor Vertragsschluss noch nicht eingetreten und für HAPPY auch nicht vorhersehbar waren.

7.5. Im Falle einer Preisänderung hat die HAPPY den Kunden unverzüglich zu informieren. Eine Preiserhöhung, die ab dem 20. Tage vor dem vereinbarten Reiseantritt verlangt wird, ist unwirksam.

7.6. Bei Preiserhöhungen um mehr als 8 Prozent ist der Kunde berechtigt, vom Reisevertrag kostenfrei zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn die HAPPY in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus ihrem

Angebot anzubieten. Der Kunde hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung von der HAPPY über die Reisepreisänderung gegenüber der HAPPY geltend zu machen. Dem Kunden wird in seinem eigenen Interesse empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären.

8. Reiseversicherungen

8.1. Reiseversicherungen, insbesondere eine Reiserücktrittskosten- oder Reisekrankenversicherung, gehören nicht zum Vertragsumfang und sind nicht im Reisepreis inbegriffen.

8.2. Die HAPPY empfiehlt dem Kunden, sich umfassend nach seiner freien Wahl abzusichern. Auf die Möglichkeit des Abschlusses einer Reiserücktrittskostenversicherung oder einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit wird ausdrücklich hingewiesen. Auch bei Abschluss eines Reiseschutzpakets und bei Eintritt eines Versicherungsfalles ist jedoch nicht die HAPPY mit der Schadensabwicklung befasst, sondern ausschließlich das vom Kunden gewählte Versicherungsunternehmen.

9. Rücktritt des Kunden / Umbuchungen

9.1. Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn formlos und ohne Angabe von Gründen vom Reisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber der HAPPY zu erklären. Maßgeblich ist der Zugang der Erklärung bei der HAPPY. Dem Kunden wird im eigenen Interesse empfohlen, den Rücktritt aus Dokumentationsgründen schriftlich zu erklären.

9.2. Tritt der Kunde vor Reisebeginn vom Vertrag zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert die HAPPY den Anspruch auf den Reisepreis. Ist der Kunde aus Gründen zurückgetreten, die von der HAPPY nicht zu vertreten sind, so ist die HAPPY berechtigt, in Abhängigkeit von der Höhe des Reisepreises eine angemessene Entschädigung für die bis zum Rücktritt bzw. den Nichtantritt getroffenen Reisevorkehrungen bzw. Aufwendungen zu verlangen. Die hierbei anfallenden Rücktrittskosten werden pauschaliert, in Abhängigkeit der Nähe des Rücktrittszeitpunktes zum vereinbarten Reisebeginn. Gewöhnlich ersparte Aufwendungen und eine gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendung der Reiseleistungen werden berücksichtigt.

9.3. Die Höhe der Rücktrittskostenpauschale ist von der vom Kunden gewählten Leistung abhängig; weitere Angaben entnimmt der Kunde bitte den Bedingungen der HAPPY beim jeweiligen Angebot. Der Kunde wird gebeten, auch etwaige abweichende Angaben zu Rücktrittspauschalen in den Buchungsbedingungen der einzelnen Angebote zu beachten. Hat der Kunde mehrere Leistungen mit Einzelpreisen zusammengestellt (z.B. Flug und Rundreise), sind die Stornogebühren dafür einzeln zu ermitteln und anschließend zu addieren.

In der Regel betragen die Rücktrittskosten für Pauschalreisen und Nur-Hotel-Buchungen, die wir fordern müssen:

bis zum 31. Tag vor Reisebeginn: 35 %,

ab dem 30. Tag vor Reisebeginn: 45 %,

ab dem 22. Tag vor Reisebeginn: 55 %,

ab dem 15. Tag vor Reisebeginn: 65 %,

ab dem 9. Tag vor Reisebeginn: 85%

und ab dem Tag vor Reisebeginn und bei Nichterscheinen: 95 %
des Reisepreises.

9.4. Dem Kunden steht jeweils der Nachweis frei, dass die geltend gemachten Rücktrittspauschalen nicht oder nicht in genannter Höhe entstanden sind.

9.5. Die HAPPY behält sich das Recht vor, anstelle der vorgenannten Rücktrittspauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern. In diesem Falle ist die HAPPY verpflichtet, unter Berücksichtigung ersparter Aufwendungen und einer etwaigen anderweitigen Verwendung der Reiseleistung, die Höhe der Entschädigung konkret zu beziffern und zu belegen.

9.6. Die HAPPY unterstützt den nach Buchung geäußerten Wunsch des Kunden auf z.B. Änderung des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft, der Verpflegungsart oder der Beförderungsart (Umbuchung, Stornierung, Neubuchung) nach Möglichkeit.

Die Bearbeitungsgebühr beträgt EUR 40,- pro Person. Sind als Folge der Umbuchung die Bearbeitungsmaßnahmen weiterer Leistungsträger (z.B. Fluggesellschaften) notwendig (im Pauschalreisepaket sind verschiedene Leistungsträger zusammengefasst und tätig), können zusätzliche Bearbeitungskosten entstehen, die durch die HAPPY im Einzelfall vor Durchführung der Umbuchung (ggf. Stornierung, Neubuchung) mitgeteilt werden. Dies betrifft z.B. die Mehrkosten von Fluggesellschaften betreffend die Grundumbuchungsgebühr und zusätzlich die Gebühr aus der Differenz zum tagesaktuellen Flugleistungspreis.

Ab dem 31. Tag vor Abreisezeitpunkt werden Umbuchungen nur mittels Rücktritt und Neubuchung unter Beachtung von Ziffer 9.3. durchgeführt.

9.7. Bis zum Reisebeginn kann der Kunde verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt (Vertragsübertragung). Die HAPPY kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Bei Vertragsübertragung haften der Dritte und der ursprüngliche Kunde gesamtschuldnerisch für die hieraus entstehenden Mehrkosten und den Reisepreis. Im Übrigen gilt Ziffer 9.6. entsprechend.

9.8. Stimmt der bei der Buchung angegebene Vor- und/oder Nachname mit dem amtlichen Namen nicht überein, gelten für die Korrektur (name change) die Regelungen gem. Ziffer 9.6. ebenfalls entsprechend.

9.9. Das Recht des Kunden, einen Ersatzteilnehmer zu stellen, bleibt von den vorstehenden Bedingungen unberührt.

10. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Kunde einzelne Reiseleistungen, die ihm ordnungsgemäß angeboten wurden, nicht in Anspruch aus Gründen, die ihm zuzurechnen sind (z.B. vorzeitige Abreise), hat er keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises. Die HAPPY wird sich um die Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um unerhebliche Leistungen handelt oder wenn der Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

11. Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung

11.1. Beförderungen im internationalen Luftverkehr unterliegen hinsichtlich der Haftung bei Tod oder Körperverletzung von Reisenden, der Verspätung von Reisenden und/oder Reisegepäck sowie der Zerstörung, dem Verlust oder der Beschädigung von Reisegepäck den Regelungen des Montrealer Übereinkommens oder des Warschauer Abkommens. Welches der Abkommen unter welchen Voraussetzungen zur Anwendung kommt, richtet sich danach, welche Staaten die Abkommen unterzeichnet und ratifiziert haben.

11.2. Vertragsstaaten, die das Montrealer Übereinkommen unterzeichnet und ratifiziert haben, finden Sie im Internet z.B. unter:
www.icao.int/secretariat/legal/list%20of%20parties/mtl99_en.pdf

11.3. Gepäckschäden, Gepäckverluste oder Zustellungsverzögerungen bei Flugreisen empfiehlt die HAPPY dringend unverzüglich an Ort und Stelle mittels Schadensanzeige (P.I.R.) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckschäden und -verlusten spätestens binnen 7 Tagen nach Entdecken des Schadens/des Verlustes und bei Verspätungen innerhalb von 21 Tagen nach Aushändigung, zu erstatten. Im Übrigen sind alle Fälle von Gepäckbeschädigungen, -verlusten sowie -verspätungen zusätzlich auch gegenüber der HAPPY bzw. der örtlichen Reiseleitung zu melden.

12. Gewährleistung

12.1. Wird die vereinbarte Reise nicht oder nicht vertragsgemäß erbracht, kann der Kunde unter Setzung einer angemessenen Frist Abhilfe verlangen. Die HAPPY kann das Abhilfeverlangen verweigern, wenn sie einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert. Das Abhilfeverlangen kann auch dadurch erfüllt werden, dass die HAPPY eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung erbringt. Unterlässt es der Kunde schuldhaft, einen etwaigen Mangel gegenüber der HAPPY oder der ihm benannten örtlichen Reiseleitung anzuzeigen, können auf diesen Mangel Gewährleistungsansprüche später nicht mehr gestützt werden.

12.2. Bei nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reiseleistung kann der Kunde eine entsprechende Herabsetzung des Reisepreises (Minderung)

verlangen, wenn er den Mangel unverzüglich gegenüber der HAPPY angezeigt hat und keine Abhilfe erfolgte.

12.3. Wird die Reise infolge eines Mangels erheblich beeinträchtigt und leistet die HAPPY innerhalb einer angemessenen Frist keine Abhilfe, so ist der Kunde zudem berechtigt, den Reisevertrag unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zu kündigen. Es wird dem Kunden empfohlen, die Kündigung schriftlich vorzunehmen. Dasselbe gilt, wenn dem Kunden die Reise infolge eines Mangels aus wichtigem, für die HAPPY erkennbarem Grund nicht zuzumuten ist. Der Bestimmung einer Abhilfefrist bedarf es nur dann nicht, wenn Abhilfe unmöglich ist oder von der HAPPY verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse des Kunden gerechtfertigt wird. Der Kunde schuldet der HAPPY den auf die in Anspruch genommenen Leistungen entfallenen Teil des Reisepreises, sofern diese Leistungen für ihn von Interesse waren.

13. Kündigung und Rücktritt durch HAPPY

13.1. Ohne Einhaltung einer Frist kann die HAPPY den Reisevertrag kündigen, wenn der Kunde die Durchführung der Reise trotz einer Abmahnung durch die HAPPY oder deren Reiseleitung nachhaltig und erheblich stört und die weitere Vertragserfüllung für den Veranstalter nicht mehr zumutbar ist.

13.2. Leistet der Kunde trotz Fälligkeit und Mahnung mit Fristsetzung den Reisepreis ganz oder teilweise nicht innerhalb der vereinbarten Zahlungsfristen oder kann dieser nicht erfolgreich vom angegebenen Konto oder der Kreditkarte des Kunden eingezogen werden, kann die HAPPY vom Reisevertrag zurücktreten. Im Falle des Rücktritts behält die HAPPY den Anspruch auf den Reisepreis, jedoch unter Anrechnung der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile, die HAPPY aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt. Die hierbei anfallenden Rücktrittskosten werden pauschaliert, in Abhängigkeit der Nähe des Rücktrittszeitpunktes zum vereinbarten Reisebeginn. Gewöhnlich ersparte Aufwendungen und eine gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendung der Reiseleistungen wurden bei der Berechnung bereits berücksichtigt. Die Pauschalen richten sich dabei nach Ziffer 9.3. Dem Kunden steht der Nachweis frei, dass die geltend gemachten Rücktrittspauschalen gemäß Ziffer 9.3. nicht oder nicht in genannter Höhe entstanden sind.

13.3. Die HAPPY behält sich auch für den Fall des Rücktritts gemäß Ziffer 13.2. vor, anstelle der Rücktrittspauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern. In diesem Falle ist die HAPPY verpflichtet, unter Berücksichtigung ersparter Aufwendungen und einer etwaigen anderweitigen Verwendung der Reiseleistung, die Höhe der Entschädigung konkret zu beziffern und zu belegen.

14. Höhere Gewalt

Im Falle höherer Gewalt richten sich die wechselseitigen Rechte und Pflichten nach § 651 j BGB.

15. Haftungsbeschränkung, Leistungsstörungen, Mitwirkungspflicht des Reisetnehmers

15.1. Die Haftung für Schäden aus dem Reisevertrag, die nicht Körperschäden sind, wird von HAPPY auf die Höhe des dreifachen Reisepreises beschränkt, soweit der Schaden des Kunden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder soweit die HAPPY für einen dem Kunden entstehenden Schaden allein wegen des Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist. Diese Haftungshöchstsumme gilt je Reisetnehmer und Reise.

15.2. Für deliktische Schadensersatzansprüche für Sachschäden, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist die Haftung von der HAPPY auf die Höhe des dreifachen Reisepreises beschränkt. Die Haftungshöchstsumme gilt je Reisetnehmer und Reise.

15.3. Möglicherweise darüberhinausgehende Ansprüche im Zusammenhang mit Reisegepäck nach dem Montrealer Übereinkommen bleiben von den Haftungsbeschränkungen in Ziff. 15.1. und 15.2. unberührt.

15.4. Für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die nicht zum Vertragsumfang des Reisevertrages gehören, sondern vom Kunden im Zielgebiet bei Leistungsträgern oder Dritten gebucht werden (z.B. Ausflüge, Mietwagen

etc.), haftet die HAPPY nicht. Eine etwaige Haftung regelt sich in diesem Falle nach den Geschäftsbedingungen dieser Unternehmen, worauf der Kunde ausdrücklich hingewiesen wird und die dem Kunden auf Wunsch zugänglich gemacht werden. Eine etwaige Haftung von der HAPPY für die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- und/oder Organisationspflichten bleibt hiervon unberührt.

15.5. Der Reiseteilnehmer ist verpflichtet, bei aufgetretenen Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen mitzuwirken, eventuelle Schäden zu vermeiden oder so gering wie möglich zu halten.

15.6. Der Reiseteilnehmer ist insbesondere verpflichtet, seine Beanstandungen unverzüglich der örtlichen Reiseleitung bzw. örtlichen Agentur zur Kenntnis zu geben. Diese ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Unterlässt es der Reisende schuldhaft, einen Mangel anzuzeigen, so tritt ein Anspruch auf Minderung nicht ein.

15.7. Ansprüche der Verordnung Nr. 261/2004 des europäischen Parlaments und des Rates vom 11.02.2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen richten sich gemäß Artikel 4 Abs. 3 und Artikel 5 Abs. 1 c dieser Verordnung ausschließlich gegen das ausführende Luftfahrtunternehmen und nicht gegen den Reiseveranstalter. Sie sind entsprechend direkt gegen das ausführende Luftfahrtunternehmen geltend zu machen.

16. Fristen, Adressaten und Verjährung

16.1. Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erfüllung des Reisevertrages (§§ 651 c bis 651 f BGB) hat der Kunde innerhalb eines Monats nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung der Reise gegenüber der HAPPY geltend zu machen. Nach Ablauf dieser Frist kann der Kunde Ansprüche nur noch geltend machen, wenn er ohne Verschulden daran gehindert war, die Frist zu wahren. Dies gilt jedoch nicht für die Frist zur Anmeldung von Gepäckschäden, Zustellungsverzögerungen bei Gepäck oder Gepäckverlust im Zusammenhang mit Flügen gemäß Ziffer 12. Diese sind binnen 7 Tagen zu melden. Bei verspäteter Aushändigung beschädigten Gepäcks ist der Schaden innerhalb von 21 Tagen zu melden.

16.2. Ansprüche sind gegenüber der HAPPY-HOLIDAY Touristik Services GmbH, Kruppstr. 82-100, 45145 Essen, Deutschland geltend zu machen.

16.3. Ansprüche des Kunden aus §§ 651 c bis 651 f BGB, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Veranstalters, eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen des Veranstalters beruhen, verjähren in zwei Jahren. Gleiches gilt für Ansprüche auf Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Veranstalters, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

16.4. Alle anderen Ansprüche aus §§ 651 c bis 651 f BGB verjähren in einem Jahr.

16.5. Die Verjährung der Ansprüche gemäß der Ziffern 16.3. und 16.4. beginnt mit dem Tag, der auf den Tag des vertraglich vereinbarten Reiseendes folgt.

17. Pass-, Visa- und Gesundheitsbestimmungen

17.1. Die HAPPY weist auf die Einreisebestimmungen zum Zeitpunkt des Reiseangebotes hin. Dabei wird unterstellt, dass jeder Reiseteilnehmer Staatsbürger der Bundesrepublik Deutschland ist. Dies entbindet jeden Reiseteilnehmer jedoch nicht, sich rechtzeitig vor Reiseantritt über aktuell geltende Einreisebestimmungen zu erkundigen. Ausländische Reiseteilnehmer haben sich bei ihrer zuständigen Botschaft oder beim zuständigen Konsulat ihres Heimatstaates zu erkundigen. Die HAPPY haftet in diesem Fall nicht für Auskünfte Dritter, wie etwa von Reisebüros. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft. Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten in der Person jedes Reisenden (z.B. doppelte Staatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen.

17.2. Jeder Reiseteilnehmer ist selbst für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, ggf. erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften verantwortlich. Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, z.B. Rücktrittskosten, gehen zu Lasten des Kunden.

17.3. Die HAPPY empfiehlt jedem Reiseteilnehmer daher, frühzeitig Informationen zu Pass-, Visa- und Sicherheitserfordernissen einzuholen sowie Gesundheitsfragen frühzeitig zu klären. Hinweise hierzu finden sich unter www.auswaertigesamt.de. Fragen notwendiger Prophylaxe werden auch durch den Haus- oder Facharzt, ein Tropeninstitut oder die Gesundheitsbehörde beantwortet.

17.4. Die HAPPY haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung.

17.5. Die HAPPY weist ausdrücklich darauf hin, dass es in einigen Reiseländern abweichende Hoteltarife für deren Gäste gibt, die ihren ständigen Wohnsitz in dem jeweiligen Land haben. Daher gelten die Preise der HAPPY ausschließlich für Reiseteilnehmer, die ihren ständigen Wohnsitz in Deutschland haben bzw. im Besitz einer gültigen Aufenthaltserlaubnis für Deutschland sind. Die HAPPY hat auf diese Bestimmungen keinen Einfluss. Für Reiseteilnehmer mit ständigem Wohnsitz außerhalb Deutschlands können Mehrkosten im Hotel vor Ort entstehen bzw. die Aufnahme kann dort verweigert werden.

17.6. Zoll- und Devisenvorschriften werden in unterschiedlichen Ländern zum Teil sehr streng gehandhabt; es obliegt jedem Reiseteilnehmer, sich über die Vorschriften zu informieren und sie zu befolgen.

18. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Die Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens (Verordnung [EG] Nr. 2111/2005) verpflichtet die HAPPY, die Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft(en) sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, benennt die HAPPY die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald die HAPPY weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführt, wird der Kunde darüber informiert. Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, wird der Kunde über den Wechsel informiert. Die HAPPY wird unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so schnell wie möglich über den Wechsel informiert wird.

19. Datenschutz

19.1. Die Erhebung, Speicherung und Verarbeitung personenbezogener Kundendaten, erfolgt stets unter der Beachtung aller datenschutzrechtlichen Vorgaben, insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG).

19.2. Personenbezogene Daten, die der Kunde der HAPPY übermittelt, werden von der HAPPY nur erhoben, gespeichert, verarbeitet und an die Leistungsträger der HAPPY übermittelt, soweit dies zum Zweck der Begründung, Durchführung oder Rückabwicklung des Reisevertrages erforderlich ist. Dies geschieht unter Beachtung der deutschen datenschutzrechtlichen Vorschriften.

20. Schlussbestimmungen und Gerichtsstand

20.1. Sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen der HAPPY und dem Kunden unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

20.2. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Essen. Dasselbe gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.

20.3. Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Textform.

20.4. Sollten einzelne Bestimmungen ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder undurchführbar sein, oder sollten sie ihre Rechtswirksamkeit oder Durchführbarkeit später verlieren, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen treten die gesetzlichen Regelungen. Gleiches gilt entsprechend zur Auffüllung von Lücken.

Reiseveranstalter:
HAPPY-HOLIDAY Touristik Services GmbH



- HAPPY-HOLIDAY
Touristik Services
GmbH Kruppstr. 82-100
45145 Essen