

PAUSCHALREISE- SOWIE ERLEBNISLEISTUNGS- UND -VERMITTLUNGSBEDINGUNGEN DER STADT UND LAND REISEN GMBH

Die Stadt und Land Reisen GmbH (nachfolgend bezeichnet als „SuL“) bietet

- sowohl Pauschalreisen im Sinne von § 651a BGB als leistungsverantwortlicher Pauschalreiseveranstalter
- als auch touristische Einzelleistungen im Wege der Vermittlung an.

Bei den Pauschalreiseangeboten von SuL

handelt es sich um eine im Voraus festgelegte Kombination von mindestens zwei verschiedenen Reiseleistungen (z. B. Unterkunft und Transport und Erlebnis), die von SuL als Reiseveranstalter als einheitliches Gesamtpaket angeboten und eigenverantwortlich durchgeführt werden. In diesen Fällen tritt SuL als Pauschalreiseveranstalter auf, und es gelten die besonderen Schutzvorschriften des Pauschalreiserechts.

Bei den von SuL vermittelten Einzelleistungen ("Ticket-only"-Buchungen)

handelt es sich ausschließlich um die Vermittlung sonstiger touristischer Leistungen i.S.d. 651a Abs. 3 Nr. 4 BGB wie z.B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen usw. Es erfolgt insofern keine Zusammenstellung von solchen vermittelten Einzelleistungen mit Pauschalen von SuL zu einem einheitlichen Paket. Es wird bei vermittelten Einzelleistungen kein einheitlicher Buchungsvorgang oder Gesamtpreis zusammen mit Pauschalreisen von SuL angeboten. Die von SuL vermittelten Einzelleistungen können vielmehr ausschließlich gesondert von den Pauschalreiseangeboten von SuL gebucht und bezahlt werden. Auch werden Einzelleistungen von SuL nie unter einer Bezeichnung wie „Pauschalreise“ oder einer ähnlichen Bezeichnung beworben.

Die SuL ist im Rahmen der Vermittlung von Einzelleistungen weder Reiseveranstalter noch Vertragspartner des im Buchungsfall zu Stande kommenden touristischen Leistungsvertrages. Die SuL haftet daher nicht für die Angaben des touristischen Leistungsträgers zu Preisen und Leistungen, für die Leistungserbringung selbst sowie für etwaige Leistungsmängel. SuL haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen), wenn diese Leistungen in der jeweiligen Leistungsausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise von SuL sind und im Übrigen die Vorgaben der §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB ordnungsgemäß erfüllt wurden. SuL haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten von SuL ursächlich geworden ist.

Vor diesem Hintergrund sind die nachfolgenden Bedingungen unterteilt in folgende Abschnitte:

- I. Reisebedingungen für Pauschalreisen
- II. Vermittlungs- und Vertragsbedingungen für touristische -Erlebnisleistungen

Bitte lesen Sie diese Geschäftsbedingungen daher vor Ihrer Buchung sorgfältig durch.

I. REISEBEDINGUNGEN FÜR PAUSCHALANGEBOTE DER SuL

Diese Reisebedingungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden bzw. Reisenden – nachstehend „Reisender“ genannt - mit SuL zu Stande kommenden Pauschalreisevertrages. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a - y BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und der Artikel 250 und 252 des EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und füllen diese aus. Diese Reisebedingungen gelten ausschließlich für die Pauschalreisen der SuL. Sie gelten nicht für die Vermittlung fremder Leistungen (wie z. B. Gästeführungen und Eintrittskarten) und nicht für Verträge über Beherbergungsleistungen, bzw. deren Vermittlung.

1. Abschluss des Pauschalreisevertrages, Verpflichtungen des Reisenden; Hinweis zum Nichtbestehen von bestimmten Widerrufsrechten; Sitzplatzreservierungen

1.1. Für alle Buchungswege gilt:

- a) Grundlage des Angebots der SuL und der Buchung des Reisenden sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen von SuL für die jeweilige Reise soweit diese dem Reisenden bei der Buchung vorliegen.
- b) Reisevermittler und Buchungsstellen, sind von der SuL nicht bevollmächtigt, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrages abändern, über die Reiseausschreibung bzw. die vertraglich zugesagten Leistungen der SuL hinausgehen oder im Widerspruch dazu stehen.
- c) Angaben in Hotelführern und ähnlichen Verzeichnissen, die nicht von der SuL herausgegeben werden, sind für die SuL und deren Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Reisenden zum Inhalt der Leistungspflicht der SuL gemacht wurden.
- d) Weicht der Inhalt der Reisebestätigung von SuL vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot von SuL vor, an das SuL für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, soweit SuL bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und der Reisende innerhalb der Bindungsfrist an SuL die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklärt.
- e) Die von SuL gegebenen vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl und die Stornopauschalen (gem. Artikel 250 § 3 Nummer 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB) werden nur dann nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages, sofern dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart ist.
- f) Der Reisende haftet für alle vertraglichen Verpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen, soweit der Reisende eine entsprechende Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

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

- a) Mit der Buchung bietet der Reisende SuL den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an. An die Buchung ist der Reisende 10 Werktagen gebunden.
- b) Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung (Annahmeerklärung) durch SuL zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird SuL dem Reisenden eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger (welcher es dem Reisenden ermöglicht, die Erklärung unverändert so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie dem Reisenden in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist, z.B. auf Papier oder per Email), übermitteln, sofern der Reisende nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform nach Art. 250 § 6 Abs. (1) Satz 2 EGBGB hat, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.

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

- a) Dem Reisenden wird der Ablauf der elektronischen Buchung in der entsprechenden Anwendung von SuL erläutert.
- b) Dem Reisenden steht zur Korrektur seiner Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Buchungsformulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung erläutert wird.
- c) Die zur Durchführung der Onlinebuchung angebotenen Vertragssprachen sind angegeben. Rechtlich maßgeblich ist ausschließlich die deutsche Sprache.
- d) Soweit der Vertragstext von SuL im Onlinebuchungssystem gespeichert wird, wird der Reisende darüber und über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet.
- e) Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) "kostenpflichtig buchen" bietet der Reisende SuL den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an. An dieses Vertragsangebot ist der Reisende 2 Werktagen ab Absendung der elektronischen Erklärung gebunden.
- f) Dem Reisenden wird der Eingang seiner Buchung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt; sofern der Reisende ausdrücklich eine postalische Übersendung wünscht, erfolgt dies gegen eine

- g) Versandkostenpauschale in Höhe von € 4,50.
- Die Übermittlung der Buchung durch Betätigung des Buttons "kostenpflichtig buchen" begründet keinen Anspruch des Reisenden auf das Zustandekommen eines Pauschalreisevertrages entsprechend seiner Buchungsangaben. SuL ist vielmehr frei in der Entscheidung, das Vertragsangebot des Reisenden anzunehmen oder nicht.
- h) Der Vertrag kommt durch den Zugang der Reisebestätigung von SuL beim Reisenden zu Stande.
- i) Erfolgt die Reisebestätigung sofort nach Vornahme der Buchung des Reisenden durch Betätigung des Buttons „kostenpflichtig buchen“ durch entsprechende unmittelbare Darstellung der Reisebestätigung am Bildschirm (Buchung in Echtzeit), so kommt der Pauschalreisevertrag mit Zugang und Darstellung dieser Reisebestätigung beim Reisenden am Bildschirm zu Stande, ohne dass es einer Zwischenmitteilung über den Eingang seiner Buchung nach f) bedarf. Soweit dem Reisenden die Möglichkeit zur Speicherung auf einem dauerhaften Datenträger und zum Ausdruck der Reisebestätigung angeboten wird. Die Verbindlichkeit des Pauschalreisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass der Reisende diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzt. SuL wird dem Reisenden zusätzlich eine Ausfertigung der Reisebestätigung in Textform übermitteln.

1.4. SuL weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§ 312 Abs. 7 BGB) bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB, die im Fernabsatz (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über Mobilfunkdienst versendete Nachrichten (SMS) sowie Rundfunk, Telemedien und Onlinedienste) abgeschlossen wurden, kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB (siehe hierzu auch Ziff. 5). Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Vertrag über Reiseleistungen nach § 651a BGB außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden; im letztgenannten Fall besteht ein Widerrufsrecht ebenfalls nicht.

1.5. Bei Sitzplatzreservierungen im Rahmen von Bahnbeförderungen gilt:

- a) Sitzplätze werden nach dem Bestplatzverfahren vergeben; ein Anspruch auf bestimmte Sitzplätze oder auf eine Sitzplatzreservierung besteht nicht.
- b) Sollte bei der Buchung der Pauschalreise keine Sitzplatzreservierung möglich sein, ist SuL berechtigt, Sitzplätze nachträglich zu reservieren. Mehrkosten entstehen in diesem Fall für den Reisenden keine.
- c) Auf Teilstrecken, die von ausländischen Bahnunternehmen betrieben werden, kann eine Sitzplatzreservierung gegebenenfalls nur direkt durch den Reisenden über den jeweiligen Anbieter erfolgen. Hierbei ggf. entstehende Sitzplatzreservierungskosten werden von SuL auf Anfrage erstattet. Das gleiche gilt für Reservierungsmehrkosten, die aufgrund kurzfristiger Buchungen oder Fahrplanänderungen anfallen.

2. Bezahlung

2.1. SuL und Reisevermittler dürfen Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Absicherungsvertrag besteht und dem Reisenden der Sicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Absicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde. Nach Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung des Sicherungsscheines eine Anzahlung in Höhe von 30 % des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird 30 Tage vor Reisebeginn fällig, sofern der Sicherungsschein übergeben ist und die Reise nicht mehr aus dem in Ziffer 8 genannten Grund abgesagt werden kann. Bei Buchungen kürzer als 30 Tage vor Reisebeginn ist der gesamte Reisepreis sofort zahlungsfällig.

2.2. Abweichend von den Regelungen in Ziffer 1. ist die Übergabe eines Sicherungsscheines als Voraussetzung für die Zahlungsfälligkeit nicht erforderlich, wenn das Pauschalangebot keine Beförderung zum Ort der Erbringung der Pauschale Reiseleistungen und/oder zurück enthält und abweichend von Ziffer 1. vereinbart und in der Reisebestätigung vermerkt ist, dass der gesamte Reisepreis ohne vorherige Anzahlung nach Beendigung der Pauschalreise zum Aufenthaltsende zahlungsfällig ist.

2.3. Leistet der Reisende die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl SuL zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, SuL seine gesetzlichen Informationspflichten erfüllt hat und kein gesetzliches oder vertragliches Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht des Reisenden besteht, und hat der Reisende den Zahlungsverzug zu vertreten so ist SuL berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung und nach Ablauf der Frist vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten und den Reisenden mit Rücktrittskosten gemäß Ziff. 5. zu belasten.

3. Änderungen von Vertragsinhalten vor Reisebeginn, die nicht den Reisepreis betreffen

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

3.2. SuL ist verpflichtet, den Reisenden über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. auch durch Email, SMS oder Sprachnachricht) klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zu informieren.

3.3. Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Reisenden, die Inhalt des Pauschalreisevertrags geworden sind, ist der Reisende berechtigt, innerhalb einer von SuL gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten. Erklärt der Reisende nicht innerhalb der von SuL gesetzten Frist ausdrücklich gegenüber SuL den Rücktritt vom Pauschalreisevertrag, gilt die Änderung als angenommen.

3.4. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte SuL für die Durchführung der geänderten Reise bzw. einer eventuell angebotenen Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit zum gleichen Preis geringere Kosten, ist dem Reisenden der Differenzbetrag entsprechend § 651m Abs. 2 BGB zu erstatten.

4. Preiserhöhung; Preissenkung

4.1. SuL behält sich nach Maßgabe der § 651f, 651g BGB und der nachfolgenden Regelungen vor, den im Pauschalreisevertrag vereinbarten Reisepreis zu erhöhen, soweit sich eine nach Vertragsschluss erfolgte

- Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen aufgrund höherer Kosten für Treibstoff oder andere Energieträger,
 - Erhöhung der Steuern und sonstigen Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen, wie Touristenabgaben, Hafen- oder Flughafenengebühren, oder
 - Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurse
- unmittelbar auf den Reisepreis auswirkt.

4.2. Eine Erhöhung des Reisepreises ist nur zulässig, sofern SuL den Reisenden in Textform klar und verständlich über die Preiserhöhung und deren Gründe unterrichtet und hierbei die Berechnung der Preiserhöhung mitteilt.

4.3. Die Preiserhöhung berechnet sich wie folgt:

- Bei Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen nach Ziff. a) kann SuL den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:
Es werden die vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel von SuL anteilig geforderten, erhöhten Kosten für Treibstoff oder andere Energieträger durch die Zahl der beförderten Personen geteilt. Den sich so ergebenden Erhöhungsbetrag für jede beförderte Person kann SuL vom Kunden verlangen.
- Bei Erhöhung der Steuern und sonstigen Abgaben gem. b) kann der Reisepreis um den entsprechenden, anteiligen Betrag heraufgesetzt werden.
- Bei Erhöhung der Wechselkurse gem. Ziff. c) kann der Reisepreis in dem Umfang erhöht werden, in dem sich die Reise dadurch für SuL verteuert hat

4.4. SuL ist verpflichtet, dem Reisenden auf sein Verlangen hin eine Senkung des Reisepreises einzuräumen, wenn und soweit sich die in Ziff. 4.1 genannten Preise, Abgaben oder Wechselkurse nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn geändert haben und dies zu niedrigeren Kosten für SuL führt. Hat der Reisende mehr als den hiernach geschuldeten Betrag gezahlt, ist der Mehrbetrag von SuL zu erstatten. SuL darf jedoch von dem zu erstattenden Mehrbetrag die SuL tatsächlich entstandenen Verwaltungsausgaben abziehen. SuL hat dem Reisenden auf dessen Verlangen nachzuweisen, in welcher Höhe Verwaltungsausgaben entstanden sind.

4.5. Preiserhöhungen sind nur bis zum 20. Tag vor Reisebeginn eingehend beim Reisenden zulässig.

4.6. Bei Preiserhöhungen von mehr als 8 % ist der Reisende berechtigt, innerhalb einer von SuL gleichzeitig mit Mitteilung der Preiserhöhung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten. Erklärt der Reisende nicht innerhalb der von SuL gesetzten Frist ausdrücklich gegenüber SuL den Rücktritt vom Pauschalreisevertrag, gilt die Änderung als angenommen.

5. Rücktritt durch den Reisenden, Umbuchung

5.1. Der Reisende kann, unabhängig vom gebuchten Tarif, jederzeit vor Reisebeginn vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber SuL unterhalb dieser Bedingungen angegebenen Anschrift zu erklären. Falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Reisenden wird empfohlen, den Rücktritt in Textform zu erklären.

5.2. Tritt der Reisende vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann SuL eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der

Rücktritt nicht von SuL zu vertreten ist. SuL kann keine Entschädigung verlangen, soweit am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle der Partei, die sich hierauf beruft, unterliegen, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

5.3. Die Berechnung der Entschädigungspauschale richtet sich jeweils nach dem vom Reisenden gebuchten Tarif.

a) Soweit der Reisende den regulären Tarif gebucht hat, gilt: SuL 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. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung wie folgt mit der jeweiligen Stornostaffel berechnet:

- bis zum 31. Tag vor Reisebeginn 20 % des Reisepreises
- vom 30. bis zum 23. Tag vor Reisebeginn 30 % des Reisepreises
- vom 22. bis zum 18. Tag vor Reisebeginn 40 % des Reisepreises
- vom 17. bis zum 11. Tag vor Reisebeginn 60 % des Reisepreises
- vom 10. bis zum 4. Tag vor Reisebeginn 80 % des Reisepreises
- ab dem 3. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtanreise 90 % des Reisepreises

Für Musicalreisen gilt die folgende Stornostaffel:

- bis zum 25. Tag vor Reisebeginn 30 % des Reisepreises
- vom 24. bis zum 18. Tag vor Reisebeginn 40 % des Reisepreises
- vom 17. bis zum 11. Tag vor Reisebeginn 60 % des Reisepreises
- vom 10. bis zum 4. Tag vor Reisebeginn 80 % des Reisepreises
- ab dem 3. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtanreise 90 % des Reisepreises

Gruppenreisen (ab 6 Personen):

Bei Gruppenreisen ohne Muscalticket gilt folgende Stornostaffel:

- bis zum 31. Tag vor Reisebeginn 20 % des Reisepreises
- vom 30. bis zum 22. Tag vor Reisebeginn 30 % des Reisepreises
- vom 21. bis zum 15. Tag vor Reisebeginn 50 % des Reisepreises
- vom 14. bis zum 7. Tag vor Reisebeginn 80 % des Reisepreises
- ab dem 6. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtanreise 90 % des Reisepreises

Bei Gruppenreisen mit Muscalticket gilt folgende Stornostaffel:

- bis zum 31. Tag vor Reisebeginn 30 % des Reisepreises
- vom 30. bis zum 22. Tag vor Reisebeginn 40 % des Reisepreises
- vom 21. bis zum 15. Tag vor Reisebeginn 50 % des Reisepreises
- vom 14. bis zum 7. Tag vor Reisebeginn 80 % des Reisepreises
- ab dem 6. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtanreise 90 % des Reisepreises

Bei Teilstornierungen, die zu einer Änderung der Gruppengröße führen, erfolgt eine Berechnung der Stornogebühr, anteilig entfallend auf die stornierende Personenzahl.

Bei einer Teilnehmerzahl ab 10 Personen richten sich die Stornierungsbedingungen individuell nach dem Hotelangebot.

b) Bei Buchungen mit der Flex-Option gilt:

Die Zusatzleistung „Flex-Option“ ist verfügbar:

- bei allen BAHN + HOTEL | Pauschalen einschließlich der Pauschalen inklusive Tickets für Musicals und Shows, Erlebnisse (wie beispielsweise Stadtrundgänge oder Stadtrundfahrten) und Touristentickets.

Die Kosten der Zusatzleistung „Flex-Option“ ergeben sich aus der Reiseausschreibung sowie ggf. aus Reiseangebot und Reisebestätigung.

Mit der Zusatzleistung „Flex-Option“ kann der Reisende bis 7 Tage vor Anreise kostenfrei und ohne Angabe von Gründen vom Reisevertrag zurücktreten, wobei für die Rechtzeitigkeit der Zugang der Rücktrittserklärung bei SuL maßgeblich ist. Dem Reisenden wird empfohlen, den Rücktritt in Textform zu erklären.

Bei einem Rücktritt später als 7 Tage vor Reisebeginn bestimmt sich der Entschädigungsanspruch von SuL anhand der jeweiligen Stufe nach Maßgabe der Stornostaffeln gem. Ziffer 5.3 a) vorstehend.

5.4. Dem Reisenden bleibt es in jedem Fall unbenommen, SuL nachzuweisen, dass SuL überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist, als die von SuL geforderte Entschädigungspauschale.

5.5. Eine Entschädigungspauschale gem. Ziffer 5.3 a. gilt als nicht festgelegt und vereinbart, soweit SuL nachweist, dass SuL wesentlich höhere Aufwendungen entstanden sind als der kalkulierte Betrag der Pauschale gemäß Ziffer 5.3 a. In diesem Fall ist SuL verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und des

Erwerbs einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu begründen.

5.6. Ist SuL infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, bleibt § 651h Abs. 5 BGB unberührt.

5.7. Das gesetzliche Recht des Reisenden, gemäß § 651e BGB von SuL durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger zu verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie SuL 7 Tage vor Reisebeginn zugeht.

5.8. Der Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit wird dringend empfohlen. SuL vermittelt solche Versicherungen auf Wunsch der Reisenden.

6. Obliegenheiten des Reisenden

6.1. Reiseunterlagen: Der Kunde hat SuL oder seinen Reisevermittler, über den der Kunde die Pauschalreise gebucht hat, zu informieren, wenn der Kunde die notwendigen Reiseunterlagen (z.B. Hotelgutschein, Voucher) nicht innerhalb der von SuL mitgeteilten Frist erhält.

6.2. Mängelanzeige / Abhilfeverlangen:

a) Wird die Reise nicht frei von Reismängeln erbracht, so kann der Reisende Abhilfe verlangen.

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

c) Der Reisende ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich dem Vertreter von SuL vor Ort zur Kenntnis zu geben. Ist ein Vertreter von SuL vor Ort nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet, sind etwaige Reismängel an SuL unter der mitgeteilten Kontaktstelle von SuL zur Kenntnis zu bringen; über die Erreichbarkeit des Vertreters von SuL bzw. seiner Kontaktstelle vor Ort wird der Reisende in der Reisebestätigung unterrichtet. Der Reisende kann jedoch die Mängelanzeige auch seinem Reisevermittler, über den er die Pauschalreise gebucht hat, zur Kenntnis bringen.

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

6.3. Fristsetzung vor Kündigung: Will der Reisende den Pauschalreisevertrag wegen eines Reismangels der in § 651i Abs. (2) BGB bezeichneten Art, sofern er erheblich ist, nach § 651l BGB kündigen, hat der Reisende SuL zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Abhilfe von SuL verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist.

7. Beschränkung der Haftung

7.1. Die vertragliche Haftung von SuL für Schäden, die nicht aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt.

7.2. SuL haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen), wenn diese Leistungen in der jeweiligen Leistungsausschreibung und der jeweiligen Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise von SuL sind und im Übrigen die Voraussetzungen der §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB ordnungsgemäß erfüllt wurden.

7.3. SuL haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten von SuL ursächlich geworden ist.

8. Rücktritt der SuL wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl

8.1. SuL kann bei Nichterreichens einer Mindestteilnehmerzahl nach

Maßgabe folgender Regelungen zurücktreten:

- Die Mindestteilnehmerzahl und der späteste Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung von SuL beim Kunden muss in der jeweiligen vorvertraglichen Unterrichtung angegeben sein.
- SuL hat die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist in der Reisebestätigung anzugeben.
- SuL ist verpflichtet, dem Kunden gegenüber die Absage der Reise unverzüglich zu erklären, wenn feststeht, dass die Reise wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nicht durchgeführt wird.
- Ein Rücktritt von SuL später als 28 Tage vor Reisebeginn ist unzulässig.

8.2. Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, erhält der Kunde auf den Reisepreis geleistete Zahlungen unverzüglich zurück, Ziffer 5.6. gilt entsprechend.

9. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen infolge vorzeitiger Rückreise, wegen Krankheit oder aus anderen, nicht von der SuL zu vertretenden Gründen nicht in Anspruch, so besteht kein Anspruch des Reisenden auf anteilige Rückerstattung. Die SuL wird sich jedoch, soweit es sich nicht um ganz geringfügige Beträge handelt, beim Leistungsträger um eine Rückerstattung bemühen und entsprechende Beträge an den Reisenden zurückbezahlen, sobald und soweit sie von den einzelnen Leistungsträgern tatsächlich an die SuL zurückerstattet worden sind.

10. Geltendmachung von Ansprüchen, Adressat

Ansprüche nach § 651i Abs. (3) Nr.2, 4-7 BGB hat der Reisende gegenüber SuL geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über den Reisevermittler erfolgen, wenn die Pauschalreise über diesen Reisevermittler gebucht war. Die in § 651i Abs. (3) BGB aufgeführten vertraglichen Ansprüche verjähren in zwei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte. Eine Geltendmachung in Textform wird empfohlen.

11. Besondere Regelungen im Zusammenhang mit Pandemien (insbesondere dem Corona-Virus)

11.1. Die Parteien sind sich einig, dass die vereinbarten Reiseleistungen durch die jeweiligen Leistungserbringer stets unter Einhaltung und nach Maßgabe der zum jeweiligen Reisezeitpunkt geltenden behördlichen Vorgaben und Auflagen erbracht werden.

11.2. Der Reisende erklärt sich einverstanden, angemessene Nutzungsregelungen oder -beschränkungen der Leistungserbringer bei der Inanspruchnahme von Reiseleistungen zu beachten und im Falle von auftretenden typischen Krankheitssymptomen die Reiseleitung und den Leistungsträger unverzüglich zu verständigen.

11.3. Durch die vorstehenden Regelungen bleiben die Rechte des Kunden aus § 651i BGB unberührt.

12. Rechtswahl- und Gerichtsstand; Information über Verbraucherstreitbeilegung

12.1. Für Reisende, die nicht Angehörige eines Mitgliedstaats der Europäischen Union oder Schweizer Staatsbürger sind, wird für das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Reisenden und der SuL die ausschließliche Geltung des deutschen Rechts vereinbart. Solche Reisende können die SuL ausschließlich am Sitz von SuL verklagen.

12.2. Für Klagen der SuL gegen Reisende bzw. Vertragspartner des Pauschalreisevertrages, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz der SuL vereinbart.

SuL weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass SuL nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern und soweit eine Verbraucherstreitbeilegung zukünftig für SuL verpflichtend würde, informiert SuL die dementsprechend betroffenen Verbraucher hierüber in geeigneter Form.

II. VERMITTLUNGS- UND VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR TOURISTISCHE ERLEBNISLEISTUNGEN

Die nachfolgenden ergänzenden Vertragsbedingungen betreffen touristische Leistungen, die weder Gastgeberleistungen noch Pauschalreisen darstellen (nachfolgend bezeichnet als „Erlebnisleistungen“). Die nachfolgenden Vermittlungs- und Vertragsbedingungen regeln einerseits das Rechtsverhältnis zwischen SuL und Ihnen – nachstehend „Kunde“ – in Bezug auf die Vermittlungstätigkeit der SuL, andererseits das Rechtsverhältnis zwischen Ihnen und dem von der SuL vermittelten Anbieter der Erlebnisse, nachstehend einheitlich „Erlebnisanbieter“ genannte und „EA“ abgekürzt. Sie werden, soweit rechtswirksam einbezogen, Inhalt des Dienstleistungsvertrages, der im Falle Ihrer Buchung zwischen Ihnen bzw. dem Auftraggeber und dem Erlebnisanbieter zu Stande kommt.

1. Begriffe; Stellung der SuL und des EA; anzuwendende Rechtsvorschriften; Vermittlung von Zusatzleistungen

1.1. Nachfolgend steht der Begriff „Kunde“ sowohl für Einzelkunden als auch für Kundengruppen.

1.2. Die vorliegenden Geschäftsbedingungen für Erlebnisse gelten ausschließlich für die Vermittlung sonstiger touristischer Leistungen i.S.d. § 651 a Abs. 3 Nr. 4 BGB, die von dem jeweiligen EA angeboten werden, und die gemäß § 651a Abs. 5 Nr. 2 BGB weniger als 24 Stunden dauern und keine Übernachtung umfassen (Tagesreisen) und deren Reisepreis 500 Euro pro Person nicht übersteigt. Diese Tagesangebote wie z.B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen usw. werden nachfolgend mit „Erlebnisse“ bezeichnet.

1.3. Der EA erbringt die ausgeschriebenen vertraglichen Leistungen als unmittelbarer Vertragspartner des Kunden als selbstständiger Dienstleister. Die SuL ist ausschließlich Vermittler des Vertrages zwischen dem Kunden und dem ausführenden EA, sofern im Einzelfall nicht ausdrücklich die SuL als Anbieter des Erlebnisses benannt ist. Soweit im Zusammenhang mit dem Erlebnis Zusatzleistungen, Transfers, Restaurantleistungen oder andere Leistungen gebucht werden, ist die SuL gleichfalls ausschließlich Vermittler solcher Leistungen.

1.4. Die SuL hat als Vermittler die Stellung eines Anbieters verbundener Reiseleistungen, soweit nach den gesetzlichen Vorschriften des § 651w BGB die Voraussetzungen für ein Angebot verbundener Reiseleistungen der SuL vorliegen.

1.5. Unbeschadet der Verpflichtungen der SuL als Anbieter verbundener Reiseleistungen (insbesondere Übergabe des gesetzlich vorgesehenen Formblatts und Durchführung der Kündungsdabsicherung im Falle einer Inkassotätigkeit der SuL) und der rechtlichen Folgen bei Nichterfüllung dieser gesetzlichen Verpflichtungen ist die SuL im Falle des Vorliegens der Voraussetzungen nach Ziff. 1.3 und 1.4 weder Reiseveranstalter noch Vertragspartner des im Buchungsfall zu Stande kommenden Vertrags über das Erlebnis. SuL haftet daher bei solchen Aufträgen bzw. Führungen nicht für Angaben zu Preisen und Leistungen, für die Leistungserbringung selbst sowie für Leistungsmängel in Zusammenhang mit dem Erlebnis. Dies gilt nicht, soweit die vertraglich vereinbarte Leistung eine Pauschalreise oder ein sonstiges Angebot ist, bei der die SuL unmittelbarer Vertragspartner des Kunden ist.

1.6. Eine etwaige Haftung der SuL aus dem Vermittlungsvertrag und aus gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere nach zwingenden Vorschriften über Telemedien und den elektronischen Geschäftsverkehr bleibt hiervon unberührt.

1.7. Auf das Rechtsverhältnis zwischen dem EA und dem Kunden finden in erster Linie die mit dem EA, bzw. der SuL als dessen Vertreter getroffenen Vereinbarungen, ergänzend diese Vermittlungs- und Vertragsbedingungen, hilfsweise die gesetzlichen Vorschriften über den Dienstvertrag §§ 611 ff. BGB Anwendung. Auf das Vermittlungsverhältnis mit der SuL finden in erster Linie die mit der SuL getroffenen Vereinbarungen, sodann die Bestimmungen über die Vermittlungstätigkeit der SuL in den vorliegenden Vertragsbedingungen und hilfsweise die gesetzlichen Vorschriften des § 675 BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung Anwendung.

1.8. Soweit in zwingenden internationalen oder europarechtlichen Vorschriften, die auf das Vertragsverhältnis mit dem EA bzw. die Vermittlungstätigkeit der SuL anzuwenden sind, nichts anderes zu Gunsten des Kunden bestimmt ist, findet auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis mit dem EA und der SuL ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

2. Vertragsschluss; Stellung eines Gruppenauftraggebers; Hinweis zum Nichtbestehen von bestimmten Widerrufsrechten

2.1. Für alle Buchungen von Erlebnissen gilt:

a) Grundlage des Angebots von EA und der Buchung des Kunden sind die Beschreibung des Erlebnisangebots und die ergänzenden Informationen in der Buchungsgrundlage soweit diese dem Kunden bei der Buchung vorliegen.

b) Weicht der Inhalt der Buchungsbestätigung vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot von EA vor. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Kunde die Annahme durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung oder Restzahlung oder die Inanspruchnahme der Leistungen erklärt.

2.2. Der die Buchung vornehmende Kunde haftet für die vertraglichen Verpflichtungen von Mitteilnehmenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen, soweit er eine entsprechende Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat. Das gleiche gilt entsprechend für Gruppenauftraggeber oder Gruppenverantwortliche für die vom Gruppenauftraggeber oder Gruppenverantwortlichen angemeldeten Teilnehmer der Erlebnisse. Die nachstehenden Bedingungen gelten ergänzend für Erlebnisse geschlossener Gruppen. Erlebnisse für geschlossene Gruppen im Sinne dieser Bestimmungen sind ausschließlich Gruppenangebote, die von

EA als verantwortlichem Anbieter organisiert und über einen Gruppenverantwortlichen bzw. Auftraggeber gebucht und/oder abgewickelt werden, der als Bevollmächtigter für einen bestimmten Teilnehmerkreis handelt und gegenüber dem EA allein die Stellung des Kunden einnimmt. Den Auftraggeber trifft in diesem Fall die volle Zahlungspflicht bezüglich der vereinbarten Vergütung oder sonstiger vertraglicher Zahlungsansprüche.

2.3. Der Dienstvertrag über das Erlebnis kommt durch die Buchungsbestätigung zustande, welche die SuL als Vertreter des EA vornimmt. Sie bedarf keiner bestimmten Form. Im Regelfall wird die SuL, ausgenommen bei sehr kurzfristigen Buchungen, dem Kunden, bzw. dem Auftraggeber jedoch eine schriftliche Ausfertigung der Buchungsbestätigung übermitteln. Bei verbindlichen telefonischen Buchungen ist die Rechtswirksamkeit des Vertrages unabhängig vom Zugang der schriftlichen Ausfertigung der Buchungsbestätigung und einer etwa vereinbarten Vorauszahlung.

2.4. EA weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§ 312g Absatz 2 Satz 1 Nummer 9 BGB), auch wenn der Dienstleistungsvertrag im Fernabsatz oder außerhalb geschlossener Geschäftsräume geschlossen wurde, kein Widerrufsrecht besteht, wenn der Vertrag für die Erbringung der Dienstleistungen einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht. Die übrigen gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte des Kunden bleiben davon unberührt.

2.5. Bei Buchungen, die ausschließlich über den Internetauftritt von SuL erfolgen können, gilt für den Vertragsabschluss:

a) Dem Kunden wird der Ablauf der Onlinebuchung im entsprechenden Internetportal erläutert. Dem Kunden steht zur Korrektur seiner Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Onlinebuchungsformulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung erläutert wird.

b) Die Durchführung der Onlinebuchung angegebenen Vertragssprachen sind angegeben. Soweit der Vertragstext im Onlinebuchungssystem gespeichert wird, wird der Kunde bzw. der Auftraggeber über diese Speicherung und die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet.

c) Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) „zahlungspflichtig buchen“ (oder vergleichbar eindeutig bezeichnet) bietet der Kunde EA den Abschluss des Vertrages über das Erlebnis verbindlich an und erteilt gleichzeitig der SuL den Vermittlungsauftrag. Dem Kunden wird der Eingang seiner Buchung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt.

d) Die Übermittlung des Vertragsangebots durch Betätigung des Buttons „kostenpflichtig buchen“ begründet keinen Anspruch des Kunden bzw. des Auftraggebers auf das Zustandekommen eines Vertrages mit EA entsprechend seiner Buchungsangaben. EA ist vielmehr frei in ihrer Entscheidung, das Vertragsangebot des Kunden bzw. des Auftraggebers anzunehmen oder nicht.

e) Der Vertrag kommt durch den Zugang der Buchungsbestätigung von EA/SuL beim Kunden bzw. beim Auftraggeber zu Stande.

f) Die Buchungsbestätigung erfolgt entweder sofort nach Vornahme der Buchung des Kunden bzw. des Auftraggebers durch Betätigung des Buttons "kostenpflichtig buchen" durch entsprechende Darstellung am Bildschirm (Buchung in Echtzeit) oder - nach entsprechender elektronischer Eingangsbestätigung der Buchung des Kunden bzw. Auftraggebers - nach Absendung der Buchung in der angegebenen oder vereinbarten Form schriftlich oder per E-Mail.

g) Im Falle einer sofortigen Buchungsbestätigung in Echtzeit am Bildschirm wird dem Kunden die Möglichkeit zur Speicherung und zum Ausdruck der Buchungsbestätigung angeboten. Die Verbindlichkeit des Dienstvertrages mit dem Gästeführer bzw. des Vermittlungsauftrages an die SuL ist jedoch nicht davon abhängig, dass der Kunde bzw. der Auftraggeber diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck nutzt.

h) Im Regelfall wird die SuL dem Kunden bzw. dem Auftraggeber zusätzlich zu der am Bildschirm dargestellten Buchungsbestätigung eine zusätzliche Ausfertigung der Buchungsbestätigung per E-Mail, E-Mail-Anhang, Post übermitteln. Der Zugang einer solchen zusätzlichen Ausfertigung der Buchungsbestätigung ist jedoch gleichfalls nicht Voraussetzung für die Rechtsverbindlichkeit des Dienstvertrages mit dem Gästeführer.

3. Leistungen, Ersatzvorsorge; abweichende Vereinbarungen; Änderung wesentlicher Leistungen; Dauer von Leistungen; Witterungsverhältnisse

3.1. Die geschuldete Leistung von EA besteht aus der Erbringung der jeweiligen Leistung entsprechend der Leistungsbeschreibung und den zusätzlich getroffenen Vereinbarungen.

3.2. Sofern für eine Leistung eine bestimmte Gruppengröße nicht unter- oder überschritten werden darf, ist dies in der Leistungsbeschreibung angegeben.

3.3. Soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, ist die Durchführung von Erlebnissen nicht durch eine bestimmte Person (z.B.

bestimmter Gästeführer) geschuldet. Auch im Falle der Benennung einer bestimmten Person bleibt es vorbehalten, diese im Falle eines zwingenden Verhinderungsgrundes (insbesondere wegen Krankheit) durch eine andere Person zu ersetzen. Kann der EA bei einem vom EA nicht zu vertretenden Verhinderungsgrund keinen Ersatz finden (insbesondere, bei Solostelbständigen), so ist der EA berechtigt, den Rücktritt vom Vertrag zu erklären bzw. den Vertrag außerordentlich aus wichtigem Grund zu kündigen. In diesem Fall entfällt jegliche Entgeltspflicht des Kunden. Weitergehende Ansprüche des Kunden insbesondere der Erstattung von Kosten für An- und Abreise sind ausgeschlossen.

3.4. Der Umfang der geschuldeten Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung und den zusätzlich getroffenen Vereinbarungen. Auskünfte und Zusicherungen Dritter oder Vereinbarungen mit diesen (insbesondere Reisebüros, Beherbergungsbetriebe, Beförderungsunternehmen, Restaurationsbetriebe, Museen oder sonstigen Besichtigungsstätten) zum Umfang der vertraglichen Leistungen, die im Widerspruch zu Leistungsbeschreibung oder den mit der SuL und/oder dem EA getroffenen Vereinbarungen stehen, sind für die SuL und den EA nicht verbindlich.

3.5. Änderungen oder Ergänzungen der vertraglich ausgeschriebenen Leistungen bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung mit EA oder SuL, für die aus Beweisgründen dringende die Textform empfohlen wird.

3.6. Änderungen wesentlicher Leistungen, die von dem vereinbarten Inhalt des Vertrages abweichen und, die nach Vertragsabschluss notwendig werden (insbesondere auch Änderungen im zeitlichen Ablauf der jeweiligen Leistungserbringung) und von EA nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind zulässig, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Leistung nicht beeinträchtigen. Etwaige Gewährleistungsansprüche des Kunden bzw. des Auftraggebers im Falle solcher Änderungen wesentlicher Leistungen bleiben unberührt.

3.7. Angaben zur Dauer von Leistungen sind Circa-Angaben.

3.8. Für Witterungsverhältnisse und deren Auswirkungen auf vereinbarte Leistungen gilt:

- a) Soweit im Einzelfall nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist, finden die vereinbarten Leistungen bei jedem Wetter statt.
- b) Witterungsgründe berechtigen demnach den Kunden, bzw. den Auftraggeber nicht zum kostenlosen Rücktritt bzw. zur Kündigung bezüglich des Vertrages mit EA. Dies gilt nur dann nicht, wenn durch die Witterungsverhältnisse Körper, Gesundheit oder Eigentum des Kunden bzw. der Teilnehmer des Auftraggebers an der Leistung so erheblich beeinträchtigt werden, dass die Durchführung für den Kunden bzw. den Auftraggeber und seine Teilnehmer objektiv unzumutbar ist.
- c) Liegen solche Verhältnisse bei Beginn der Leistung vor oder sind vor Leistungsbeginn für dessen vereinbarten Zeitpunkt objektiv zu erwarten, so bleibt es sowohl dem Kunden bzw. dem Auftraggeber und EA vorbehalten, den Vertrag über die Leistung ordentlich oder außerordentlich zu kündigen. Dem Kunden wird der Leistungspreis in diesem Fall in voller Höhe erstattet. Wahlweise besteht für den Kunden die Möglichkeit, eine Leistungsumbuchung auf einen anderen Termin kostenfrei vorzunehmen.
- d) Im Falle einer solchen Kündigung durch EA bzw. durch SuL als dessen Vertreter bestehen keine Ansprüche des Kunden bzw. Auftraggebers auf Erstattung von Kosten, insbesondere von Reise- und Übernachtungskosten, es sei denn, dass diesbezüglich vertragliche oder gesetzliche Ansprüche des Kunden bzw. Auftraggebers auf Schadensersatz oder Aufwendungsersatz begründet sind.

4. Leistungserbringung und Zahlungsmodalitäten

4.1. Die vereinbarten Leistungen schließen die Erbringung der Leistungen und zusätzlich ausgeschriebener oder vereinbarter Leistungen ein.

4.2. Der vereinbarte Preis ist nach Festlegung durch die EA bei Onlinezahlung direkt mit Buchungsabschluss, andernfalls spätestens 14 Tage nach Rechnungsdatum oder nach entsprechender Vereinbarung unmittelbar vor Beginn des Erlebnisgebots zu entrichten.

4.3. Soweit kein vertragliches oder gesetzliches Rücktrittsrecht des Kunden besteht und EA zur Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, gilt:

- a) Leistet der Kunde den Leistungspreis bei Vorliegen der Fälligkeitsetzungen nicht oder nicht vollständig, so ist EA berechtigt, nach Mahnung mit angemessener Fristsetzung und Ablauf dieser Frist vom Vertrag zurückzutreten und vom Kunden Schadensersatz gem. §§ 280 Abs. 1, 241 Abs. 2 BGB nach Maßgabe nachstehender Ziffer 7 zu fordern, es sei denn, dem Kunden steht zum Zeitpunkt der Fälligkeit ein Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht zu oder der Kunde hat den eingetretenen Zahlungsverzug nicht zu vertreten.
- b) Ohne vollständige Bezahlung des Leistungspreises besteht kein Anspruch des Kunden auf Inanspruchnahme der Leistungen.

5. Umbuchungen; Änderungen der Rechnungsanschrift

5.1. Ein Anspruch des Kunden bzw. des Auftraggebers nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Termins der Leistung, der Uhrzeit, des Ausgangs- und des Zielortes der Leistung (Umbuchung) besteht nicht. Auf Wunsch des Kunden bzw. des Auftraggebers kann geprüft werden, ob eine Umbuchung dennoch möglich ist. Die Umbuchungsanfrage wird nur in Textform entgegengenommen.

6. Rücktritt von EA wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl

6.1. EA kann bei Nichterreichens einer Mindestteilnehmerzahl nach Maßgabe folgender Regelungen zurücktreten:

- a) Die Mindestteilnehmerzahl und der späteste Zeitpunkt des Rücktritts durch EA muss in der konkreten Leistungsausschreibung oder, bei einheitlichen Regelungen für bestimmte Arten von Erlebnissen, in einem allgemeinen Hinweis oder einer allgemeinen Leistungsbeschreibung deutlich angegeben sein.
- b) EA hat die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist in der Buchungsbestätigung deutlich anzugeben oder dort auf die entsprechenden Angaben in der Leistungsbeschreibung zu verweisen.
- c) EA ist verpflichtet, dem Kunden gegenüber, die Absage des Erlebnisangebots unverzüglich zu erklären, wenn feststeht, dass das Erlebnis wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nicht durchgeführt wird.
- d) Im Falle einer vereinbarten Mindestteilnehmerzahl kann mit Buchung eine in der Ausschreibung angegebene Anzahlung zur Zahlung fällig werden, die Rest- oder Gesamtzahlung wird mit Bestätigung der Durchführung zahlungsfällig.

6.2. Wird das Erlebnis aus diesem Grund nicht durchgeführt, erhält der Kunde auf das Erlebnis geleistete Zahlungen unverzüglich zurück. Wahlweise besteht für den Kunden die Möglichkeit, eine Leistungsumbuchung auf einen anderen Termin kostenfrei vorzunehmen.

7. Kündigung; Rücktritt; Nichtinanspruchnahme von Leistungen; Rückgabe von Eintrittskarten

7.1. Nehmen der Kunde bzw. der Auftraggeber die vereinbarten Leistungen ganz oder teilweise nicht in Anspruch, ohne dass dies vom EA zu vertreten ist, insbesondere durch Kündigung bzw. Rücktritt oder Nichterscheinen zur jeweiligen Leistungserbringung ohne Kündigung des Vertrages, obwohl der EA zur Leistungserbringung bereit und in der Lage ist, so besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen.

7.2. Für die vereinbarte Vergütung gilt die gesetzliche Regelung (§ 615 S. 1 und 2 BGB):

Die vereinbarte Vergütung ist zu bezahlen, ohne dass ein Anspruch auf Nachholung der Leistung besteht. Der EA hat sich jedoch auf die Vergütung ersparte Aufwendungen anrechnen zu lassen sowie eine Vergütung, die der EA durch eine anderweitige Verwendung der vereinbarten Dienstleistungen erlangt oder zu erlangen böswillig unterlässt.

7.3. Für personalisierte Eintrittskarten gilt die gesetzliche Regelung (§ 615 S. 1 und 2 BGB).

Bei nicht personalisierten Eintrittskarten besteht kein Rückgaberecht.

7.4. Durch die vorstehenden Kündigungsregelungen bleiben gesetzliche oder vertragliche Kündigungsrechte des Kunden im Falle von Mängeln der Dienstleistungen von EA sowie sonstige gesetzlichen Gewährleistungsansprüche unberührt.

8. Haftung von EA; Versicherungen

8.1. Für die Haftung der SuL wird auf Ziffer 1.5. ff. dieser Bedingungen verwiesen.

8.2. EA haftet unbeschränkt, soweit

- der Schaden aus der Verletzung einer wesentlichen Pflicht von EA resultiert, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder

- der Schaden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit des Kunden resultiert.

Im Übrigen ist die Haftung von EA beschränkt auf Schäden, die von EA oder den Erfüllungsgehilfen von EA vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

8.3. EA haftet nicht für Leistungen, Maßnahmen oder Unterlassungen von Beherbergungs- und Verpflegungsbetrieben, oder sonstigen Anbietern, die anlässlich der Leistung besucht werden, es sei denn, dass für die Entstehung des Schadens eine schuldhaft Pflichtverletzung von EA ursächlich oder mitursächlich war.

8.4. Die vereinbarten vertraglichen Leistungen enthalten Versicherungen zu Gunsten des Kunden bzw. des Auftraggebers nur dann, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Dem Kunden bzw. dem Auftraggeber wird der Abschluss einer Leistungsrücktrittskostenversicherung ausdrücklich empfohlen.

9. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

9.1. EA kann den Dienstleistungsvertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde ungeachtet einer Abmahnung von EA nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist.

9.2. Kündigt EA, so behält EA den Anspruch auf den Leistungspreis; EA muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die EA aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt.

10. Obliegenheiten des Kunden

10.1. Der Kunde bzw. der Beauftragte des Gruppenauftraggebers ist verpflichtet, etwaige Mängel der vereinbarten Leistungen sofort gegenüber dem EA anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen. Etwaige sich aus mangelhaften oder unvollständigen Leistungen des EA ergebenden Ansprüche entfallen nur dann nicht, wenn diese Rüge unverschuldet unterbleibt.

10.2. Der Kunde bzw. der Auftraggeber ist gehalten, bei der Buchung oder rechtzeitig vor dem vereinbarten Termin des Erlebnisses eine Mobilfunknummer anzugeben, unter der mit ihnen im Falle außergewöhnlicher Ereignisse Kontakt aufgenommen werden kann. Die SuL wird dem Kunden, bzw. einer benannten Person im Regelfall ebenfalls eine entsprechende Mobilfunknummer des ausführenden EA mitteilen.

10.3. Vereinbarte Leistungszeiten sind pünktlich einzuhalten. Sollte sich der Kunde verspäten, so ist er verpflichtet, diese Verspätung dem Anbieter der Erlebnisleistung spätestens bis zum Zeitpunkt des vereinbarten Beginns der Leistung mitzuteilen und den voraussichtlichen Zeitpunkt des verspäteten Eintreffens zu benennen. Der EA kann einen verspäteten Beginn der Erlebnisleistung ablehnen, wenn die Verschiebung objektiv unmöglich oder unzumutbar ist, insbesondere wenn dadurch darauffolgende Leistungen oder anderweitige zwingende geschäftliche oder private Termine des Anbieters nicht eingehalten werden können. Verschiebungen von mehr als 30 Minuten berechtigen den Anbieter generell zur Absage der Erlebnisleistung. In diesem Fall gilt für den Vergütungsanspruch des Anbieters die Regelung in Ziff. 7 dieser Bedingungen entsprechend.

10.4. Zu einem Abbruch, bzw. einer Kündigung des Erlebnisses nach Leistungsbeginn ist der Kunde bzw. Auftraggeber nur dann berechtigt, wenn die Leistung des EA erheblich mangelhaft ist und diese Mängel trotz entsprechender Mängelrüge nicht abgestellt werden. Im Falle eines nicht gerechtfertigten Abbruchs, bzw. einer Kündigung besteht kein Anspruch auf Rückerstattung. Gewährleistungsansprüche des Kunden im Falle einer mangelhaften Durchführung der Erlebnisleistung bleiben hiervon unberührt.

11. Besondere Obliegenheiten der Gäste in Bezug auf Erlebnisse unter freiem Himmel

11.1. Es obliegt dem Kunden, sich vor der Buchung und vor Inanspruchnahme der Erlebnisleistungen zu informieren, ob diese für ihn unter Berücksichtigung seiner persönlichen gesundheitlichen Disposition geeignet sind.

11.2. Weder der EA noch SuL schulden diesbezüglich ohne ausdrückliche Vereinbarung eine besondere, insbesondere auf den jeweiligen Kunden abgestimmte, medizinische Aufklärung oder Belehrung.

11.3. Der EA bzw. dessen Erfüllungsgehilfen (Guides etc.) können den Kunden bei begründeten Anzeichen, dass die Erlebnisleistungen den Kunden überfordern könnten, ganz oder teilweise ausschließen, wenn der Kunde sich oder andere hierdurch zu gefährden droht. Ziffer 7 gilt entsprechend.

11.4. Für den Fall, dass der Kunde wegen einer nicht vom EA verschuldeten Verletzung oder Erkrankung oder auf eigenen Wunsch ausscheidet oder abbricht, gelten ebenso die Regelungen gem. Ziffer 7.

11.5. Den Kunden wird das Tragen von Kleidung empfohlen, welche für die Erlebnisleistung geeignet ist und vor starker Sonneneinstrahlung, Regen oder Wind schützt. Auch wird die Mitnahme von Wechselkleidung empfohlen. Erscheint der Kunde in an das Erlebnis nicht angepasster Kleidung oder Schuhwerk, behält sich der EA vor, den Kunden aus Sicherheitsgründen von der Erlebnisleistung ganz oder teilweise auszuschließen

12. Besondere Obliegenheiten der Kunden in Bezug auf Erlebnisse mit körperlicher Aktivität (z.B. Wanderführungen, Angebote mit Fahrrad, Segway o.ä.)

12.1. Für Erlebnisse mit körperlicher Aktivität gilt Ziffer 11 entsprechend.

12.2. Trotz Begleitung der Erlebnisse durch einen Guide, erfordern die Erlebnisse ein hohes Maß an Eigenverantwortung des Kunden.

12.3. Anweisungen der Guides ist vor und während der Erlebnisse Folge zu leisten. Verkehrsregeln sind einzuhalten und Rücksichtnahme auf andere Verkehrsteilnehmer stets zu nehmen.

12.4. Bei körperlich aktiven Erlebnissen auf Gewässern ist Nichtschwimmern die Teilnahme nicht gestattet.

12.5. Es bleibt dem EA vorbehalten, die geplanten Erlebnisse nach den Kenntnissen der teilnehmenden Kunden, nach deren technischen und konditionellen Voraussetzungen oder wegen unvorhergesehener Umstände im Rahmen der dem EA obliegenden Fürsorge- und Verkehrssicherungspflichten abzuändern.

12.6. Zu vorgenannten unvorhergesehenen Umständen im Rahmen von Gefahren bei Erlebnissen zählen insbesondere, aber nicht ausschließlich: Extreme Wetterverhältnisse oder Rückkehr wegen Verletzungen, Krankheit oder Erschöpfung eines teilnehmenden Kunden.

13. Besondere Regelungen im Zusammenhang mit musikalischen Veranstaltungen in der freien Natur

13.1. Für Erlebnisse mit musikalischen Veranstaltungen gelten Ziff. 11 und 12 entsprechend.

13.2. Soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, ist die

Durchführung der musikalischen Veranstaltung nicht durch einen bestimmten Musiker geschuldet. Vielmehr obliegt die Auswahl des jeweiligen Musikers nach Maßgabe der erforderlichen Qualifikation der SuL.

13.3. Auch im Falle der Benennung oder ausdrücklichen Vereinbarung eines bestimmten Musikers bleibt es vorbehalten, diesen im Falle eines zwingenden Verhinderungsgrundes (insbesondere wegen Krankheit) durch einen anderen, geeigneten und qualifizierten Musiker zu ersetzen.

13.4. Der Umfang der geschuldeten Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung und den zusätzlich getroffenen Vereinbarungen. Auskünfte und Zusicherungen Dritter oder Vereinbarungen mit diesen (insbesondere Reisebüros, Beherbergungsbetriebe, Beförderungsunternehmen, Restaurationsbetriebe, Museen oder sonstigen Besichtigungsstätten) zum Umfang der vertraglichen Leistungen, die im Widerspruch zu Leistungsbeschreibung oder den mit der SuL getroffenen Vereinbarungen stehen, sind für die SuL und den Musiker nicht verbindlich.

13.5. Änderungen oder Ergänzungen der vertraglich ausgeschriebenen Leistungen bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung mit der SuL oder dem Musiker, für die aus Beweisgründen dringend die Textform empfohlen wird.

13.6. Änderungen wesentlicher Leistungen, die von dem vereinbarten Inhalt des Vertrages abweichen, die nach Vertragsabschluss notwendig werden (insbesondere auch Änderungen im zeitlichen Ablauf der musikalischen Veranstaltung) und vom Musiker nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind zulässig, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der musikalischen Veranstaltung nicht beeinträchtigen. Etwaige Gewährleistungsansprüche des Gastes bzw. des Auftraggebers im Falle solcher Änderungen wesentlicher Leistungen bleiben unberührt.

13.7. Angaben zur Dauer von musikalischen Veranstaltungen sind Circa-Angaben.

13.8. Für Witterungsverhältnisse und deren Auswirkungen auf vereinbarte Veranstaltungen gilt:

- Soweit im Einzelfall nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist, finden die vereinbarten Veranstaltungen bei jedem Wetter statt.
- Witterungsgründe berechtigen demnach den Gast bzw. den Auftraggeber nicht zum kostenlosen Rücktritt bzw. zur Kündigung bezüglich des Vertrages mit dem Musiker. Dies gilt nur dann nicht, wenn durch die Witterungsverhältnisse Körper, Gesundheit oder Eigentum des Gastes bzw. des Auftraggebers so erheblich beeinträchtigt werden, dass die Durchführung für den Gast bzw. den Auftraggeber und seine Teilnehmer objektiv unzumutbar ist.
- Liegen solche Verhältnisse bei Veranstaltungsbeginn vor oder sind vor dem Veranstaltungsbeginn für dessen vereinbarten Zeitpunkt objektiv zu erwarten, so bleibt es sowohl dem Gast bzw. dem Auftraggeber und dem Musiker bzw. der SuL als dessen Vertreter vorbehalten, den Vertrag über die musikalische Veranstaltung ordentlich oder außerordentlich zu kündigen.
- Im Falle einer solchen Kündigung durch den Musiker bzw. durch die SuL als dessen Vertreter bestehen keine Ansprüche des Gastes bzw. des Auftraggebers auf Erstattung von Kosten, insbesondere Reise- und Übernachtungskosten, es sei denn, dass diesbezüglich vertragliche oder gesetzliche Ansprüche des Gastes bzw. des Auftraggebers auf Schadensersatz oder Aufwendungsersatz begründet sind.

14. Besondere Regelungen im Zusammenhang mit Pandemien

14.1. Die Parteien sind sich einig, dass die vereinbarten Leistungen durch EA stets unter Einhaltung und nach Maßgabe der zum jeweiligen Leistungszeitpunkt geltenden behördlichen Vorgaben und Auflagen erbracht werden.

14.2. Die Parteien vereinbaren ausdrücklich, dass im Rahmen dieser Vereinbarung ein Kündigungsrecht aufgrund höherer Gewalt oder erheblicher Leistungsänderungen aufgrund behördlicher Auflagen zur Durchführung von Erlebnisangeboten ausgeschlossen ist, soweit die angebotenen Erlebnisse nicht allgemein zum Leistungszeitpunkt behördlich verboten sind.

14.3. Der Kunde erklärt sich einverstanden, angemessene Nutzungsregelungen oder -beschränkungen von EA bei der Inanspruchnahme von Leistungen zu beachten.

14.4. Der Vertrag wird ausdrücklich unter dem Rücktrittsvorbehalt des EA vereinbart, dass die vereinbarte Maximalanzahl der Teilnehmer zum Zeitpunkt der Leistungserbringung nach denen für die Erlebnisangebote geltenden behördlichen Auflagen jederzeit zulässig ist.

14.5. Durch die vorstehenden Regelungen bleiben etwaige Gewährleistungsrechte des Kunden unberührt.

15. Rechtswahl; Gerichtsstand; Verbraucherstreitbeilegung

15.1. Auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und EA findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Der Kunde kann EA nur am Sitz von EA verklagen.

15.2. Für Klagen von EA gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgebend. Für Klagen gegen Kunden, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz von EA vereinbart.

15.3. Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht,

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

15.4. EA weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass EA nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern und soweit eine Verbraucherstreitbeilegung zukünftig für EA verpflichtend würde, informiert EA die dementsprechend betroffenen Verbraucher hierüber in geeigneter Form.

© Diese Pauschalreise- sowie Erlebnisleistungs- und vermittlungsbedingungen sind urheberrechtlich geschützt; TourLaw Noll | Hütten | Dukic
Rechtsanwälte, München | Stuttgart, 2025

Veröffentlichungsdatum: 01.07.2026

Pauschalreiseveranstalter bzw. Vermittler von Erlebnisleistungen ist:

Stadt und Land Reisen GmbH

Geschäftsführer: Jan Schmitz

Sitz: Schöneberger Straße 15, 10963 Berlin

Registergericht: Amtsgericht Berlin-Charlottenburg

Registernummer: HRB 151950 B

Umsatzsteuer-ID gemäß § 27 a UStG: DE290735240

Tel. 030 / 25 00 24 44

Fax. 030 / 25 00 24 23

E-Mail: info@bahnhit.de

PACKAGE TRAVEL AS WELL AS EXPERIENCE SERVICE AND BROKERAGE CONDITIONS OF STADT UND LAND REISEN GMBH

Stadt und Land Reisen GmbH (hereinafter referred to as "SuL") offers both

- package travel within the meaning of section 651a of the German Civil Code (BGB) as the service-responsible package travel organiser,
- as well as individual tourist services by way of brokerage.

SuL's package travel offers

consist of a pre-arranged combination of at least two different types of travel services (e.g. accommodation and transport and experience) which SuL, acting as organiser, offers as a single overall package and performs on its own responsibility. In such cases, SuL acts as the package travel organiser and the special protective provisions of package travel law apply.

The individual services brokered by SuL ("ticket-only" bookings)

consist exclusively of the brokerage of other tourist services within the meaning of section 651a (3) no. 4 BGB such as brokered excursions, sporting events, theatre visits, exhibitions, etc. No such brokered individual services are combined with SuL's packages to form a single package. No single booking process or overall price is offered together with SuL's package travel for the brokered individual services. The individual services brokered by SuL can only be booked and paid for separately from SuL's package offers. Individual services are never advertised by SuL under the designation "package travel" or any similar designation.

Within the scope of the brokerage of individual services, SuL is neither the organiser nor the contracting party to the tourist service contract concluded in the event of booking. SuL therefore assumes no liability for the statements made by the tourist service provider regarding prices and services, for the performance of the service itself or for any defects in performance. SuL shall not be liable for disruptions in performance or for personal injury or property damage in connection with services which are merely brokered as third-party services (e.g. brokered excursions, sporting events, theatre visits, exhibitions) if these services are clearly identified as third-party services in the respective service description and booking confirmation, stating the identity and address of the brokered contracting partner, such that it is recognisable to the traveller that they are not part of SuL's package travel and, moreover, the requirements of sections 651b, 651c, 651w and 651y BGB have been duly fulfilled. However, SuL shall be liable if and to the extent that a traveller's damage has been caused by a breach by SuL of duties to provide information, clarification or organisation.

Against this background, the following conditions are divided into the following sections:

- I. Travel Conditions for Package Travel
- II. Intermediation and Contract Conditions for Tourist Experience Services

Please therefore read these terms and conditions carefully before making your booking.

I. TRAVEL CONDITIONS FOR SuL PACKAGE OFFERS

These travel conditions, insofar as effectively agreed, form part of the package travel contract concluded between the customer or traveller – hereinafter referred to as the "Traveller" – and SuL. They supplement the statutory provisions of sections 651a–y BGB (German Civil Code) and Articles 250 and 252 of the Introductory Act to the German Civil Code (EGBGB) and flesh them out. These travel conditions apply exclusively to SuL's package travel. They do not apply to the brokerage of third-party services (such as tour guiding and admission tickets) and not to contracts for accommodation services or their brokerage.

| | |
|---|---|
| <p>1. Conclusion of the Package Travel Contract, Obligations of the Traveller; Note on the Non-Existence of Certain Rights of Withdrawal; Seat Reservations</p> | <p>h) The contract is concluded upon receipt of SuL's booking confirmation by the Traveller.</p> |
| <p>1.1. For all booking methods, the following applies:</p> <p>a) The basis for SuL's offer and the Traveller's booking are the travel description and the supplementary information from SuL for the respective trip, insofar as these are available to the Traveller at the time of booking.</p> <p>b) Travel agents and booking offices are not authorised by SuL to enter into agreements, provide information or make assurances which amend the agreed content of the package travel contract, go beyond the travel description or the contractually promised services of SuL, or contradict them.</p> <p>c) Information in hotel guides and similar directories which are not published by SuL are not binding for SuL or its obligation to perform, unless they have been expressly agreed with the Traveller as forming part of SuL's obligation to perform.</p> <p>d) If the content of SuL's booking confirmation differs from the content of the booking, a new offer from SuL exists, to which SuL is bound for a period of 10 days. The contract shall be concluded on the basis of this new offer, provided that SuL has pointed out the change with regard to the new offer and has fulfilled its pre-contractual information obligations, and the Traveller declares acceptance to SuL within the binding period by means of an express declaration or a down payment.</p> <p>e) The pre-contractual information provided by SuL regarding the essential characteristics of the travel services, the travel price and all additional costs, the payment modalities, the minimum number of participants and the cancellation fees (pursuant to Article 250 section 3 numbers 1, 3 to 5 and 7 EGBGB) shall only not become part of the package travel contract if this has been expressly agreed between the parties.</p> <p>f) The Traveller is liable for all contractual obligations of fellow travellers for whom he or she makes the booking, as for his or her own, insofar as the Traveller has assumed a corresponding obligation by express and separate declaration.</p> | <p>i) If the booking confirmation is displayed immediately after the Traveller has made the booking by clicking the "book with costs" button (real-time booking), the package travel contract is concluded upon receipt and display of this booking confirmation on the Traveller's screen without the need for an interim notification of the receipt of the booking. Insofar as the Traveller is offered the possibility of storing the booking confirmation on a durable medium and printing it out, the binding nature of the package travel contract is not dependent on the Traveller actually using these possibilities. SuL will additionally send the Traveller a copy of the booking confirmation in text form.</p> |
| <p>1.2. For bookings made verbally, by telephone, in writing, by e-mail or fax, the following applies:</p> <p>a) By making the booking, the Traveller offers SuL the binding conclusion of the package travel contract. The Traveller is bound to the booking for 10 working days.</p> <p>b) The contract is concluded upon receipt of the booking confirmation (declaration of acceptance) by SuL. Upon or immediately after conclusion of the contract, SuL will transmit to the Traveller a booking confirmation in accordance with the statutory requirements on a durable medium (which enables the Traveller to store the declaration unchanged in such a way that it is accessible to the Traveller for an appropriate period, e.g. on paper or by e-mail), unless the Traveller is entitled to a booking confirmation in paper form pursuant to Article 250 section 6 (1) sentence 2 EGBGB because the contract was concluded in the simultaneous physical presence of both parties or outside business premises.</p> | <p>1.4. SuL points out that pursuant to the statutory provisions (section 312 (7) BGB) there is no right of withdrawal for package travel contracts pursuant to sections 651a and 651c BGB concluded by distance selling (letters, catalogues, telephone calls, faxes, e-mails, mobile messages (SMS) as well as broadcasting, telemedia and online services); only the statutory rights of rescission and termination apply, in particular the right of rescission pursuant to section 651h BGB (see also section 5). A right of withdrawal does exist, however, if the contract concerning travel services pursuant to section 651a BGB was concluded outside business premises, unless the oral negotiations on which the conclusion of the contract is based were conducted at the prior request of the consumer; in the latter case, no right of withdrawal exists either.</p> |
| <p>1.3. For bookings in electronic commerce (e.g. internet, app, telemedia) the following applies to contract conclusion:</p> <p>a) The Traveller will be informed about the process of electronic booking in the relevant SuL application.</p> <p>b) The Traveller has an appropriate option to correct his or her entries, to delete them or to reset the entire booking form; the use of this option is explained.</p> <p>c) The contract languages available for the online booking are indicated. Only the German language is legally binding.</p> <p>d) Where SuL stores the contract text in the online booking system, the Traveller will be informed thereof and of the possibility to retrieve the contract text at a later stage.</p> <p>e) By clicking the button "book with costs" ("kostenpflichtig buchen"), the Traveller makes a binding offer to SuL to conclude the package travel contract. The Traveller is bound to this contractual offer for 2 working days from sending the electronic declaration.</p> <p>f) The Traveller will be notified of the receipt of his or her booking without delay by electronic means, if the Traveller expressly requests postal transmission, this will be done against a shipping flat fee of € 4.50.</p> <p>g) Transmission of the booking by clicking the "book with costs" button does not give the Traveller any entitlement to the conclusion of a package travel contract in accordance with his or her booking details. SuL is free to decide whether to accept the Traveller's contractual offer.</p> | <p>1.5. Seat reservations in the context of rail transport:</p> <p>a) Seats are allocated according to the best-seat procedure; there is no entitlement to particular seats or to a seat reservation.</p> <p>b) If a seat reservation is not possible at the time of booking the package travel, SuL is entitled to make seat reservations subsequently. No additional costs will arise for the Traveller in this case.</p> <p>c) On partial routes operated by foreign railway companies, a seat reservation may have to be made directly by the Traveller with the respective provider. Any seat reservation costs incurred in this connection will be reimbursed by SuL upon request. The same applies to additional reservation costs arising due to short-notice bookings or timetable changes.</p> |
| | <p>2. Payment</p> |
| | <p>2.1. SuL and travel agents may demand or accept payments on the travel price prior to completion of the package travel only if an effective insolvency protection agreement exists and the Traveller has been handed the security certificate containing the name and contact details of the insurer in a clear, comprehensible and prominent manner. After conclusion of the contract, upon handing over the security certificate, a down payment of 30% of the travel price becomes due. The balance is due 30 days before the start of travel, provided the security certificate has been handed over and the trip can no longer be cancelled for the reason stated in section 8. For bookings made less than 30 days before the start of travel, the full travel price is due immediately.</p> <p>2.2. By way of derogation from section 2.1., handing over a security certificate as a precondition for payment maturity is not required if the package offer does not include transport to and/or from the place of performance of the package travel services and, contrary to section 2.1., it has been agreed and noted in the booking confirmation that the entire travel price shall fall due for payment after completion of the package travel at the end of the stay without any advance payment.</p> <p>2.3. If the Traveller does not make the down payment and/or the balance in accordance with the agreed payment due dates, although SuL is prepared and able to properly provide the contractual services, SuL has fulfilled its statutory information obligations and there is no statutory or contractual right of set-off or retention on the part of the Traveller, and the Traveller is responsible for the delay in payment, SuL is entitled, after issuing a reminder with a deadline and after the deadline has expired, to withdraw from the package travel contract and charge the Traveller cancellation costs in accordance with section 5.</p> |
| | <p>3. Changes to Contractual Content before the Start of Travel not Affecting the Travel Price</p> |
| | <p>3.1. Deviations of essential characteristics of travel services from the agreed content of the package travel contract which become necessary after conclusion of the contract and which have not been brought about by SuL in bad faith are permitted before the start of travel, insofar as the deviations are minor and do not affect the overall nature of the trip.</p> <p>3.2. SuL is obliged to inform the Traveller of changes in performance immediately after becoming aware of the reason for the change, in a clear, comprehensible and prominent manner on a durable medium (e.g. also by e-mail, SMS or voice message).</p> |

3.3. In the event of a significant change to an essential characteristic of a travel service or a deviation from special requirements of the Traveller which have become part of the package travel contract, the Traveller is entitled, within a reasonable period set by SuL simultaneously with the notification of the change, either to accept the change or to withdraw from the package travel contract free of charge. If the Traveller does not expressly declare withdrawal from the package travel contract within the period set by SuL, the change shall be deemed accepted.

3.4. Any warranty claims remain unaffected insofar as the changed services are defective. If SuL incurred lower costs for the execution of the amended trip or any offered substitute trip of equal quality at the same price, the difference shall be reimbursed to the Traveller pursuant to section 651m (2) BGB.

4. Price Increase; Price Reduction

4.1. SuL reserves the right, in accordance with sections 651f and 651g BGB and the following provisions, to increase the travel price agreed in the package travel contract insofar as an increase occurring after conclusion of the contract in:

- a) the price for the carriage of persons due to higher costs for fuel or other energy sources,
- b) taxes and other charges for agreed travel services, such as tourist taxes, port or airport fees, or
- c) the exchange rates applicable to the package travel in question,

has a direct effect on the travel price.

4.2. An increase in the travel price is only permissible if SuL informs the Traveller in text form, clearly and comprehensibly, about the price increase and its reasons and provides the calculation of the price increase.

4.3. The price increase is calculated as follows:

- a) In the event of an increase in the price for the carriage of persons pursuant to section a) Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden. SuL may increase the travel price according to the following calculation: the increased costs for fuel or other energy sources charged to SuL by the carrier per means of transport shall be divided by the number of persons carried. The increase thus resulting for each person carried may be charged by SuL to the customer.
- b) In the event of an increase in taxes and other charges pursuant to section b), the travel price may be increased by the corresponding proportional amount.
- c) In the event of an increase in exchange rates pursuant to section c), the travel price may be increased to the extent that the trip becomes more expensive for SuL as a result.

4.4. SuL is obliged, at the Traveller's request, to grant a reduction in the travel price if and insofar as the prices, charges or exchange rates referred to in section 4.1. have changed after conclusion of the contract and before the start of travel and this results in lower costs for SuL. If the Traveller has paid more than the amount owed in accordance with the above, the excess amount shall be reimbursed by SuL. However, SuL may deduct from the amount to be reimbursed the administrative expenses actually incurred by SuL. SuL shall, at the Traveller's request, provide evidence of the amount of administrative expenses incurred.

4.5. Price increases are only permissible up to the 20th day before the start of travel if received by the Traveller by that date.

4.6. In the event of price increases of more than 8%, the Traveller is entitled, within a reasonable period set by SuL simultaneously with notification of the price increase, either to accept the change or to withdraw from the package travel contract free of charge. If the Traveller does not expressly declare withdrawal from the package travel contract within the period set by SuL, the change shall be deemed accepted.

5. Withdrawal by the Traveller, Rebooking

5.1. The Traveller may, irrespective of the tariff booked, withdraw from the package travel contract at any time before the start of travel. Withdrawal must be declared to SuL at the address given below these conditions. If the trip was booked via a travel agent, the withdrawal may also be declared to that travel agent. The Traveller is advised to declare the withdrawal in text form.

5.2. If the Traveller withdraws before the start of travel or does not commence the trip, the organiser loses the right to the travel price. Instead, SuL may demand reasonable compensation insofar as the withdrawal is not attributable to SuL. SuL may not demand compensation if unavoidable, extraordinary circumstances occur at the destination or in its immediate vicinity which significantly affect the performance of the package travel or the carriage of persons to the destination; circumstances are unavoidable and extraordinary if they are not under the control of the party invoking them, and their consequences could not have been avoided even if all reasonable precautions had been taken.

5.3. The calculation of the flat-rate compensation depends on the tariff booked by the Traveller.

a) Where the Traveller has booked the regular tariff, the following applies:

SuL has set the following compensation flat rates, taking into account the period between the withdrawal declaration and the start of travel, as well as expected savings in expenses and the expected earnings from alternative use of the travel services. Compensation is calculated according to the time of receipt of the withdrawal declaration as follows, using the respective cancellation scale:

- up to the 31st day before the start of travel 20 % of travel price
- from the 30th to the 23rd day before the start of travel 30 % of travel price
- from the 22nd to the 18th day before the start of travel 40 % of travel price
- from the 17th to the 11th day before the start of travel 60 % of travel price
- from the 10th to the 4th day before the start of travel 80 % of travel price
- from the 3rd day before the start of travel and in the event of no-show 90 % of travel price

For musical trips, the following cancellation scale applies:

- up to the 25th day before the start of travel 30 % of travel price
- from the 24th to the 18th day before the start of travel 40 % of travel price
- from the 17th to the 11th day before the start of travel 60 % of travel price
- from the 10th to the 4th day before the start of travel 80 % of travel price
- from the 3rd day before the start of travel and in the event of no-show 90 % of travel price

Group travel (from 6 persons):

For group travel without a musical ticket, the following cancellation scale applies:

- up to the 31st day before the start of travel 20 % of travel price
- from the 30th to the 22nd day before the start of travel 30 % of travel price
- from the 21st to the 15th day before the start of travel 50 % of travel price
- from the 14th to the 7th day before the start of travel 80 % of travel price
- from the 6th day before the start of travel and in the event of no-show 90 % of travel price

For group travel with a musical ticket, the following cancellation scale applies:

- up to the 31st day before the start of travel 30 % of travel price
- from the 30th to the 22nd day before the start of travel 40 % of travel price
- from the 21st to the 15th day before the start of travel 50 % of travel price
- from the 14th to the 7th day before the start of travel 80 % of travel price
- from the 6th day before the start of travel and in the event of no-show 90 % of travel price

In the case of partial cancellations leading to a change in group size, the cancellation fee will be calculated pro rata for the number of persons cancelling.

For a participant number of 10 persons or more, the cancellation conditions are based individually on the hotel offer.

b) For bookings with the Flex Option, the following applies:

The additional "Flex Option" service is available:

- for all BAHN + HOTEL | packages including those that include tickets to musicals and shows, activities (such as walking tours or sightseeing tours), and tourist passes.

The costs of the additional "Flex Option" service are set out in the travel description and, where applicable, in the travel offer and booking confirmation.

With the additional "Flex Option" service, the Traveller may withdraw from the travel contract free of charge and without giving reasons up to 7 days before arrival; for timeliness, receipt of the withdrawal declaration by SuL is decisive. The Traveller is advised to declare the withdrawal in text form.

In the event of withdrawal later than 7 days before the start of travel, SuL's claim for compensation shall be determined according to the respective stage under the cancellation scales pursuant to section 5.3 a) above.

5.4. The Traveller is in any case at liberty to prove to SuL that SuL has incurred no loss at all or a substantially lower loss than the compensation flat rate demanded by SuL.

5.5. A compensation flat rate pursuant to section 5.3 a). is deemed not to have been set and agreed insofar as SuL proves that SuL has incurred significantly higher expenses than the calculated amount of the flat rate pursuant to section 5.3 a). In this case, SuL is obliged to specify and substantiate the compensation demanded, taking into account the saved expenses and the earnings from any alternative use of the travel services.

5.6. If SuL is obliged to refund the travel price as a result of a withdrawal, section 651h (5) BGB remains unaffected.

5.7. The Traveller's statutory right, pursuant to section 651e BGB, to demand from SuL by notification on a durable medium that a third party enters into the rights and obligations under the package travel contract in his or her place remains unaffected by the above conditions. Such a declaration is in any case timely if it is received by SuL 7 days before the start of travel.

5.8. Taking out travel cancellation insurance and insurance to cover repatriation costs in the event of accident or illness is strongly recommended. SuL will broker such insurance at the Traveller's request.

6. Traveller'S Obligations

6.1. Travel documents: The customer must inform SuL or the travel agent through whom the customer booked the package travel if the customer does not receive the necessary travel documents (e.g. hotel voucher) within the period communicated by SuL.

6.2. Notification of defects / demand for remedy:

- a) If the trip is not provided free of travel defects, the Traveller may request remedy.
- b) Insofar as SuL was unable to provide remedy due to culpable omission of the notice of defects, the Traveller may neither assert claims for reduction under section 651m BGB nor claims for damages under section 651n BGB.
- c) The Traveller is obliged to bring any notice of defects immediately to the attention of SuL's representative on site. If a representative of SuL is not present on site and is not contractually owed, any travel defects must be brought to the attention of SuL at SuL's notified contact point; the Traveller will be informed in the booking confirmation of the availability of the SuL representative and/or its on-site contact point. The Traveller may also bring the notice of defects to the attention of the travel agent through whom the package travel was booked.
- d) SuL's representative is instructed to provide remedy insofar as this is possible, but is not authorised to acknowledge claims.

6.3. Setting a deadline prior to termination: If the Traveller wishes to terminate the package travel contract due to a travel defect of the type specified in section 651i (2) BGB, insofar as it is significant, pursuant to section 651l BGB, the Traveller must first set SuL a reasonable period to provide remedy. This does not apply only if SuL refuses to provide remedy or if immediate remedy is necessary.

7. Limitation of Liability

7.1. SuL's contractual liability for damage which does not result from injury to life, limb or health and which was not caused culpably is limited to three times the travel price.

7.2. SuL shall not be liable for disruptions in performance or for personal injury and property damage in connection with services which are merely brokered as third-party services (e.g. brokered excursions, sporting events, theatre visits, exhibitions) if these services are clearly identified as third-party services in the respective service description and the respective booking confirmation, stating the identity and address of the brokered contracting partner, such that they are recognisable to the Traveller as not forming part of SuL's package travel and, moreover, the requirements of sections 651b, 651c, 651w and 651y BGB have been duly fulfilled.

7.3. However, SuL shall be liable if and to the extent that a Traveller's damage has been caused by a breach by SuL of duties to provide information, clarification or organisation.

8. Withdrawal by SuL due to Failure to Reach the Minimum Number of Participants

8.1. SuL may withdraw in the event of failure to reach a minimum number of participants in accordance with the following provisions:

- a) the minimum number of participants and the latest time by which SuL's withdrawal must be received by the customer must be indicated in the respective pre-contractual information.
- b) SuL must indicate the minimum number of participants and the latest withdrawal deadline in the booking confirmation.
- c) SuL is obliged to declare the cancellation of the trip to the customer without

delay as soon as it is established that the trip will not take place due to failure to reach the minimum number of participants.

- d) Withdrawal by SuL later than 28 days before the start of travel is inadmissible.

8.2. If the trip is not carried out for this reason, the customer will promptly receive a refund of payments made towards the travel price; section 5.6. applies accordingly.

9. Services not used

If the Traveller does not use individual travel services as a result of early return, illness or for other reasons for which SuL is not responsible, the Traveller has no claim to a proportional refund. However, SuL will endeavour, insofar as these are not insignificant amounts, to obtain a refund from the service provider and will repay the corresponding amounts to the Traveller as soon as and insofar as they have actually been refunded by the individual service providers to SuL.

10. Assertion of Claims; Addressee

Claims under section 651i (3) nos. 2, 4–7 BGB must be asserted by the Traveller against SuL. Claims may also be asserted via the travel agent if the package travel was booked via that travel agent. The contractual claims listed in section 651i (3) BGB become time-barred after two years. The limitation period begins on the day on which the trip was to end according to the contract. It is recommended to assert claims in text form.

11. Special Provisions in Connection with Pandemics (in particular the Coronavirus)

11.1. The parties agree that the agreed travel services shall always be provided by the respective service providers in compliance with, and in accordance with, the official requirements and conditions applicable at the time of travel.

11.2. The Traveller agrees to observe reasonable rules of use or restrictions of the service providers when using the travel services and, in the event of typical symptoms of illness occurring, to inform the tour management and the service provider without delay.

11.3. The Traveller's rights under section 651i BGB remain unaffected by the above provisions.

12. Choice of Law and Place of Jurisdiction; Information on Consumer Dispute Resolution

12.1. For Travellers who are not nationals of a Member State of the European Union or Swiss citizens, the exclusive application of German law is agreed for the entire legal and contractual relationship between the Traveller and SuL. Such Travellers may bring legal action against SuL exclusively at SuL's registered office.

12.2. For actions brought by SuL against Travellers or contracting parties to the package travel contract who are merchants, legal entities under public or private law, or persons who have their domicile or habitual residence abroad, or whose domicile or habitual residence is not known at the time the action is brought, the place of jurisdiction shall be the registered office of SuL.

With regard to the German Act on Alternative Dispute Resolution in Consumer Matters, SuL points out that SuL does not participate in voluntary consumer dispute resolution. If and insofar as consumer dispute resolution should become mandatory for SuL in the future, SuL will inform the consumers concerned in an appropriate form.

II. INTERMEDIATION AND CONTRACT CONDITIONS FOR TOURIST EXPERIENCE SERVICES

The following supplementary contract conditions concern tourist services which are neither accommodation services nor package travel (hereinafter referred to as "Experience Services"). The following intermediation and contract conditions govern, on the one hand, the legal relationship between SuL and the Customer – hereinafter "Customer" – with regard to SuL's intermediation activity and, on the other hand, the legal relationship between you and the experience provider brokered by SuL, hereinafter uniformly referred to as the "Experience Provider" and abbreviated "EA". Insofar as validly incorporated, they form part of the service contract which, in the event of your booking, comes into existence between you or the ordering party and the Experience Provider.

1. Definitions; Position of SuL and the EA; Applicable Law; Brokerage of Additional Services

1.1. The term "Customer" below stands for both individual customers and customer groups.

1.2. These terms and conditions for experiences apply exclusively to the brokerage of other tourist services within the meaning of section 651a (3) no. 4 BGB which are offered by the respective EA and which, pursuant to section 651a (5) no. 2 BGB, last less than 24 hours and do not include an overnight stay (day trips) and whose price does not exceed EUR 500 per person. These day offers, such as brokered excursions, sporting events, theatre visits, exhibitions, etc., are hereinafter referred to as "Experiences".

1.3. The EA provides the contractual services described as the direct contractual partner of the Customer as an independent service provider. SuL acts solely as the broker of the contract between the Customer and the executing EA, unless SuL is expressly named as the provider of the Experience in the individual case. Insofar as additional services, transfers, restaurant services or other services are booked in connection with the Experience, SuL likewise acts solely as broker of such services.

1.4. SuL has, as broker, the position of a trader offering linked travel arrangements, insofar as the statutory requirements of section 651w BGB for an offer of linked travel arrangements by SuL are fulfilled.

1.5. Without prejudice to SuL's obligations as a trader offering linked travel arrangements (in particular provision of the statutory information sheet and implementation of insolvency protection in the event of SuL's collection activity) and the legal consequences of failure to fulfil these statutory obligations, SuL is, in the event of the prerequisites under sections 1.3 and 1.4 above being met, neither the organiser nor the contractual partner to the contract concerning the Experience concluded in the event of booking. SuL therefore does not assume liability in such orders or tours for statements on prices and services, for the performance itself or for defects in performance in connection with the Experience. This does not apply where the contractually agreed service is a package travel or other offer in which SuL is the direct contracting partner of the Customer.

1.6. Any liability of SuL under the brokerage contract and under statutory provisions, in particular under mandatory provisions on telemedia and electronic commerce, remains unaffected.

1.7. The legal relationship between the EA and the Customer is governed primarily by the agreements made with the EA, or with SuL as the EA's representative, supplemented by these intermediation and contract conditions, and subsidiarily by the statutory provisions on service contracts, sections 611 et seq. BGB. The brokerage relationship with SuL is governed primarily by the agreements concluded with SuL, then by the provisions on SuL's intermediation activity in these contract conditions and subsidiarily by the statutory provisions of section 675 BGB on remunerated agency.

1.8. Insofar as mandatory international or European law provisions applicable to the contractual relationship with the EA or to SuL's brokerage activity do not provide otherwise for the benefit of the Customer, exclusively German law applies to the entire legal and contractual relationship with the EA and with SuL.

2. Conclusion of Contract; Position of a Group Ordering Party; Note on the Non-Existence of Certain Rights of Withdrawal

2.1. For all bookings of Experiences, the following applies:

- a) The basis for the EA's offer and the Customer's booking are the description of the Experience and the supplementary information in the booking basis insofar as these are available to the Customer at the time of booking.
- b) If the content of the booking confirmation differs from the content of the booking, a new offer from the EA exists. The contract is concluded on the basis of this new offer if the Customer declares acceptance by express declaration, down payment or balance payment, or by taking up the services.

2.2. The Customer making the booking is liable for the contractual obligations of participants for whom he or she makes the booking, as for his or her own, insofar as he or she has assumed a corresponding obligation by express and separate declaration. The same applies accordingly to group ordering parties or group representatives for the participants in the Experiences registered by the group ordering party or group representative. The following conditions apply in addition to Experiences for closed groups. "Experiences for closed groups" within the meaning of these provisions are exclusively group offers which are organised by the EA as the responsible provider and which are booked and/or processed via a group representative and/or ordering party who acts as an authorised representative for a specified group of participants and who, vis-à-vis the EA, holds the sole position of Customer. In this case, the ordering party bears full payment responsibility with regard to the agreed

remuneration or other contractual payment claims.

2.3. The service contract for the Experience is concluded by the booking confirmation which SuL issues as representative of the EA. No particular form is required. As a rule, however, except in the case of very short-notice bookings, SuL will send the Customer or the ordering party a written copy of the booking confirmation. For binding telephone bookings, the legal effectiveness of the contract is independent of receipt of the written copy of the booking confirmation and any agreed advance payment.

2.4. EA points out that pursuant to section 312g (2) sentence 1 no. 9 BGB, even if the service contract was concluded by distance selling or outside closed business premises, there is no right of withdrawal if the contract provides for a specific date or period for the provision of the services. The Customer's other statutory rights of rescission and termination remain unaffected.

2.5. For bookings which can be made exclusively via SuL's website, the following applies to contract conclusion:

- a) The customer is informed about the process of online booking on the relevant internet portal. The customer has an appropriate option to correct his or her entries, to delete them or to reset the entire online booking form; the use of this option is explained.
- b) The contract languages available for online booking are indicated. Where the contract text is stored in the online booking system, the customer or ordering party is informed of such storage and the possibility of retrieving the contract text at a later point in time.
- c) By clicking the button "place binding order" (or similarly clearly designated), the customer makes a binding offer to the EA to conclude the contract for the Experience and simultaneously gives SuL the brokerage order. The customer is notified without delay by electronic means of the receipt of his or her booking.
- d) Transmission of the contractual offer by clicking the button "book with costs" does not give the customer or ordering party any entitlement to the conclusion of a contract with the EA in accordance with his or her booking details. The EA is free to decide whether to accept the customer's or ordering party's contractual offer.
- e) The contract is concluded upon receipt of the booking confirmation from the EA/SuL by the customer or ordering party.
- f) The booking confirmation is issued either immediately after the customer or ordering party has made the booking by clicking the "book with costs" button through appropriate display on the screen (real-time booking) or – following corresponding electronic confirmation of receipt of the customer's or ordering party's booking – after submission of the booking in the specified or agreed form in writing or by email.
- g) In the event of an immediate real-time booking confirmation on the screen, the customer is offered the option to save and print the booking confirmation. However, the binding nature of the service contract with the tour guide and of the brokerage order to SuL is not dependent on the customer or ordering party making use of these options.
- h) As a rule, SuL will additionally send the customer or ordering party a further copy of the booking confirmation by e-mail, e-mail attachment or post. Receipt of such additional copy of the booking confirmation is likewise not a precondition for the legal validity of the service contract with the tour guide.

3. Services, Reservation of Substitution; Deviating Agreements; Changes to Essential Services; Duration of Services; Weather Conditions

3.1. The EA's owed performance consists of the provision of the respective service in accordance with the service description and the additionally agreed arrangements.

3.2. Insofar as a certain group size must not be under- or exceeded for a service, this is indicated in the service description.

3.3. Unless expressly agreed otherwise, the performance of Experiences is not owed by a particular person (e.g. a particular tour guide). Even in the event that a particular person is named, it remains reserved to replace that person in the event of a compelling reason for prevention (in particular due to illness) by another person. If, in the event of a reason for prevention not attributable to the EA, the EA is unable to find a replacement (in particular in the case of solo self-employed persons), the EA is entitled to declare withdrawal from the contract or to terminate the contract extraordinarily for good cause. In this event, any payment obligation of the customer ceases. Further claims of the customer, in particular reimbursement of costs for arrival and departure, are excluded.

3.4. The scope of services owed is set out in the service description and the additionally agreed arrangements. Information and assurances by third parties or agreements with them (in particular travel agencies, accommodation establishments, carriers, restaurants, museums or other places of interest) concerning the scope of contractual services which contradict the service description or the agreements made with SuL and/or the EA are not binding on

SuL or the EA.

3.5. Changes or additions to the contractually described services require an express agreement with the EA or SuL; for evidential reasons, it is strongly recommended to use text form.

3.6. Changes to essential services which deviate from the agreed content of the contract and become necessary after conclusion of the contract (in particular also changes to the timeline of the respective service provision) and which were not brought about by the EA in bad faith are permissible insofar as the changes are not substantial and do not affect the overall nature of the service. Any warranty claims of the customer or ordering party in the event of such changes to essential services remain unaffected.

3.7. Information on the duration of services are approximate values.

3.8. With regard to weather conditions and their effects on agreed services, the following applies:

- a) Unless expressly agreed otherwise in the individual case, the agreed services take place in all weather conditions.
- b) Weather conditions do not entitle the customer or ordering party to withdraw from or terminate the contract concerning the service free of charge. This does not apply only if the weather conditions impair the body, health or property of the customer or of the ordering party's participants to such an extent that performance is objectively unreasonable.
- c) If such conditions exist at the start of the service or are objectively to be expected for the agreed time of performance, it remains reserved both for the customer or ordering party and for the EA to terminate the contract ordinarily or extraordinarily. In this case, the service price will be reimbursed to the customer in full. Alternatively, the customer has the option to rebook the service for another date free of charge.
- d) In the event of such termination by the EA or by SuL as its representative, the customer or ordering party is not entitled to reimbursement of costs, in particular travel and accommodation costs, unless contractual or statutory claims of the customer or ordering party for damages or reimbursement of expenses exist in this respect.

4. Performance of Services and Payment Modalities

4.1. The agreed services include the provision of the services and additionally described or agreed services.

4.2. The agreed price is payable, as set by the EA, in the case of online payment directly upon confirmation of booking, otherwise no later than 14 days after the invoice date or, as agreed, immediately before the start of the Experience.

4.3. If no contractual or statutory right of withdrawal exists and the EA is prepared and able to provide the contractual services, the following applies:

- a) If the customer does not pay the service price, in whole or in part, upon the due date and the preconditions for payment are met, the EA is entitled, after reminder with a reasonable deadline and expiry of that deadline, to withdraw from the contract and to claim damages from the customer pursuant to sections 280 (1), 241 (2) BGB in accordance with section 7 below, unless the customer has a right of set-off or retention at the time of maturity or is not responsible for the delay in payment.
- b) Without full payment of the service price, the customer has no entitlement to use the services.

5. Rebookings; Changes to the Billing Address

5.1. After conclusion of the contract, the customer or ordering party has no claim to changes regarding the time of the service, the hour, the starting point or destination of the service (rebooking). At the customer's or ordering party's request it can be checked whether a rebooking is nevertheless possible. The rebooking request will only be accepted in text form.

6. Withdrawal by the EA due to Failure to Reach the Minimum Number of Participants

6.1. The EA may withdraw in the event of failure to reach a minimum number of participants in accordance with the following provisions:

- a) The minimum number of participants and the latest time for the EA's withdrawal must be clearly stated in the specific service description or, in the case of uniform rules for certain types of Experiences, in a general notice or general service description.
- b) The EA must clearly indicate the minimum number of participants and the latest withdrawal deadline in the booking confirmation or refer there to the corresponding information in the service description.
- c) The EA is obliged to declare the cancellation of the Experience to the customer without delay as soon as it is established that the Experience will not take place due to failure to reach the minimum number of participants.
- d) In the case of an agreed minimum number of participants, upon booking, a deposit stated in the description may fall due; the balance or total payment falls due upon confirmation of performance.

6.2. If the Experience is not carried out for this reason, the customer will promptly receive a refund of payments made towards the Experience price. Alternatively, the customer has the option to rebook the service for another date free of charge.

7. Withdrawal; Non-Utilisation of Services; Return of Admission Tickets

7.1. If the customer or ordering party does not use the agreed services in whole or in part without this being attributable to the EA, in particular by

termination or withdrawal or by failing to appear at the time of performance without termination of the contract, although the EA is prepared and able to provide performance, there is no entitlement to a refund of payments already made.

7.2. With respect to the agreed remuneration, the statutory regulation applies (section 615 sentences 1 and 2 BGB):

The agreed remuneration is payable without any entitlement to subsequent performance. However, the EA must allow credit for saved expenses and for remuneration which the EA obtains through alternative use of the agreed services or which the EA maliciously fails to obtain.

7.3. For personalised admission tickets, the statutory regulation applies (section 615 sentences 1 and 2 BGB).

For non-personalised admission tickets, no right of return exists.

7.4. The above termination provisions do not affect statutory or contractual termination rights of the customer in the event of defects in the EA's services or other statutory warranty claims.

8. Liability of the EA; Insurance

8.1. For SuL's liability, reference is made to section 1.5 et seqq. of these conditions.

8.2. The EA has unlimited liability

- where the damage results from the breach of a material duty by the EA, the fulfilment of which makes proper performance of the contract possible in the first place or the breach of which endangers the achievement of the purpose of the contract,

- or where the damage results from injury to the life, body or health of the customer.

Otherwise, the EA's liability is limited to damage caused by the EA or the EA's vicarious agents intentionally or through gross negligence.

8.3. The EA is not liable for services, measures or omissions of accommodation and catering establishments or other providers visited on the occasion of the service unless a culpable breach of duty by the EA was causal or co-causal for the occurrence of the damage.

8.4. Insurance in favour of the customer or ordering party is only included in the agreed contractual services if this is expressly agreed. The customer or ordering party is expressly recommended to take out service cancellation insurance.

9. Termination for Behaviour-Related Reasons

9.1. The EA may terminate the service contract without notice if, notwithstanding a warning by the EA, the customer persistently causes disturbance or behaves in such a manner in breach of contract that immediate termination of the contract is justified.

9.2. In the event of termination, the EA retains the right to the service price; however, the EA must allow credit for the value of saved expenses and those benefits which the EA obtains through alternative use of the unused service.

10. Customer's Obligations

10.1. The customer or the representative of the group ordering party is obliged to report any defects in the agreed services to the EA immediately and to request remedy. Any claims arising from defective or incomplete services of the EA shall not lapse only where this complaint is omitted without fault.

10.2. The customer or ordering party is asked to provide, when booking or in good time before the agreed date of the Experience, a mobile phone number under which they can be contacted in the event of exceptional occurrences. As a rule, SuL will also provide the customer or a designated person with a corresponding mobile phone number of the executing EA.

10.3. Agreed performance times must be observed punctually. Should the customer be delayed, he or she is obliged to notify the provider of the Experience of this delay no later than at the time of the agreed start of the service and to state the expected time of late arrival. The EA may refuse a late start to the Experience if the postponement is objectively impossible or unreasonable, in particular if subsequent services or other compelling business or private appointments of the provider cannot then be met. Postponements of more than 30 minutes generally entitle the provider to cancel the Experience. In this case, the regulation in section 7 of these conditions applies accordingly to the provider's claim to remuneration.

10.4. The customer or ordering party is only entitled to discontinue or terminate the Experience after performance has begun if the EA's performance is significantly defective and these defects are not remedied despite the corresponding complaint. In the event of unjustified discontinuation or termination, there is no entitlement to a refund. The customer's warranty claims in the event of defective performance of the Experience remain unaffected.

11. Special Obligations of Guests in Relation to Outdoor Experiences

11.1. It is the customer's responsibility to ascertain before booking and before making use of the Experience services whether these are suitable for him or her, taking into account his or her personal health disposition.

11.2. Neither the EA nor SuL owes any special medical information or instruction tailored to the respective customer without express agreement.

11.3. The EA and its vicarious agents (guides, etc.) may exclude the customer in whole or in part in the event of justified indications that the Experience services could overtax the customer and the customer thereby threatens to endanger himself or others. Section 7 applies accordingly.

11.4. In the event that the customer withdraws or discontinues due to an injury or illness not attributable to the EA, or at the customer's own request, the provisions of section 7 likewise apply.

11.5. Customers are advised to wear clothing suitable for the Experience and protecting against strong sun, rain or wind. It is also recommended to bring a change of clothing. If the customer appears in clothing or footwear not adapted to the Experience, the EA reserves the right, for safety reasons, to exclude the customer from the Experience in whole or in part.

12. Special Obligations of Customers in Relation to Experiences Involving Physical Activity (e.g. guided hikes, offers with bicycle, Segway or similar)

12.1. Section 11 applies accordingly to Experiences involving physical activity.

12.2. Despite the accompaniment of Experiences by a guide, the Experiences require a high degree of the customer's own responsibility.

12.3. The guides' instructions must be followed before and during the Experiences. Traffic regulations must be observed and consideration must always be given to other road users.

12.4. For physically active Experiences on bodies of water, participation is not permitted for non-swimmers.

12.5. The EA reserves the right to amend the planned Experiences in line with the participants' knowledge and their technical and physical prerequisites or due to unforeseen circumstances within the scope of the EA's duty of care and traffic safety obligations.

12.6. Unforeseen circumstances within the scope of hazards in Experiences include in particular, but not exclusively: extreme weather conditions or return due to injury, illness or exhaustion of a participating customer.

13. Special Provisions in Connection with Musical Performances in the Open Air

13.1. Sections 11 and 12 apply accordingly to Experiences with musical performances.

13.2. Unless expressly agreed otherwise, the performance of the musical event is not owed by a specific musician. Rather, the selection of the respective musician according to the required qualification lies with SuL.

13.3. Even in the event of naming or express agreement of a particular musician, it remains reserved to replace this person in the event of a compelling reason for prevention (in particular due to illness) by another suitable and qualified musician.

13.4. The scope of the services owed is determined by the service description and the additionally agreed arrangements. Information and assurances by third parties or agreements with them (in particular travel agencies, accommodation establishments, carriers, restaurants, museums or other places of interest) on the scope of the contractual services which contradict the service description or the agreements made with SuL are not binding on SuL or the musician.

13.5. Changes or additions to the contractually described services require an express agreement with SuL or the musician; for evidential reasons, it is strongly recommended to use text form.

13.6. Changes to essential services which deviate from the agreed content of the contract and become necessary after conclusion of the contract (in particular also changes to the timeline of the musical event) and which were not brought about by the musician in bad faith are permissible insofar as the changes are not substantial and do not affect the overall nature of the musical event. Any warranty claims of the guest or the ordering party in the event of such changes to essential services remain unaffected.

13.7. Information on the duration of musical events are approximate values.

13.8. For weather conditions and their effects on agreed events, the following applies:

- a) Unless expressly agreed otherwise in the individual case, the agreed events take place in all weather conditions.
- b) Weather conditions do not entitle the guest or the ordering party to withdraw from or terminate the contract concerning the musical performance free of charge. This does not apply only if the weather conditions impair the body, health or property of the guest or of the ordering party to such an extent that performance is objectively unreasonable.
- c) If such conditions exist at the beginning of the event or are objectively to be expected for the agreed time of the event, it remains reserved both for the guest or ordering party and for the musician or SuL as its representative to terminate the contract concerning the musical event ordinarily or extraordinarily.
- d) In the event of such termination by the musician or by SuL as its representative, the guest or ordering party is not entitled to reimbursement of costs, in particular travel and accommodation costs, unless contractual

or statutory claims of the guest or ordering party for damages or reimbursement of expenses exist in this respect.

14. Special Provisions in Connection with Pandemics

14.1. The parties agree that the agreed services shall always be provided by the EA in compliance with, and in accordance with, the official requirements and conditions applicable at the time of performance of the services.

14.2. The parties expressly agree that within the scope of this agreement, a right of termination due to force majeure or substantial changes in performance due to official requirements for the implementation of Experience offers is excluded, insofar as the offered Experiences are not generally prohibited by the authorities at the time of performance.

14.3. The customer agrees to observe reasonable rules of use or restrictions of the EA when using the services.

14.4. The contract is expressly agreed subject to the EA's right of withdrawal that the agreed maximum number of participants is permissible at the time of performance according to the official requirements applicable to the Experience offers.

14.5. The customer's possible warranty rights remain unaffected by the above provisions.

15. Choice of Law; Place of Jurisdiction; Consumer Dispute Resolution

15.1. Exclusively German law applies to the entire legal and contractual relationship between the customer and the EA. The customer may bring legal action against the EA only at the EA's registered office.

15.2. For actions brought by the EA against the customer, the customer's domicile is decisive. For actions against customers who are merchants, legal entities under public or private law or persons who have their domicile or habitual residence abroad or whose domicile or habitual residence is not known at the time the action is brought, the place of jurisdiction shall be the registered office of the EA.

- 15.3. The foregoing provisions do not apply
- a) where and insofar as non-waivable provisions of international agreements applicable to the service contract between the customer and the EA provide otherwise to the benefit of the customer,
 - b) or where and insofar as non-waivable provisions applicable in the EU Member State to which the customer belongs are more favourable to the customer than the foregoing provisions or the corresponding German provisions.

15.4. The EA points out with regard to the German Act on Alternative Dispute Resolution in Consumer Matters that the EA does not participate in voluntary consumer dispute resolution. If and insofar as consumer dispute resolution should in future become mandatory for the EA, the EA will inform the consumers concerned in an appropriate form.

© These package travel as well as experience service and brokerage conditions are protected by copyright; TourLaw Noll | Hütten | Dukic Rechtsanwälte, München | Stuttgart, 2025

Publication date: 01.07.2026

Package travel organiser or broker of Experience Services:
Stadt und Land Reisen GmbH
Managing Director: Jan Schmitz
Registered office: Schöneberger Straße 15, 10963 Berlin
Commercial Register: Amtsgericht Berlin-Charlottenburg
Register number: HRB 151950 B
VAT ID pursuant to section 27a German VAT Act: DE290735240

Tel. 030 / 25 00 24 44
Fax. 030 / 25 00 24 23
Email: info@bahnhit.de