



## Reisebedingungen der FLEETWAY Travel Ltd

Sehr geehrte Kunden,  
die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden und Fleetway Travel Ltd, nachfolgend „FLEETWAY“ abgekürzt, zu Stande kommenden Reisevertrages. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a - m BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und die Informationsvorschriften für Reiseveranstalter gemäß §§ 4 - 11 BGB-InfoV (Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht) und füllen diese aus.

Darüber hinaus gelten die Allgemeinen Bedingungen der Beförderung von Reisenden (conditions of carriage/guest ticket contract) für Flugleistungen des jeweils ausführenden Luftfahrtunternehmens bei regulären Linienflügen mit internationalen Fluggesellschaften. Diese Bedingungen stehen dem Kunden im Reisebüro auf der Buchungsplattform, oder im Internetauftritt von FLEETWAY [www.fleetway.de/about/airlines.php](http://www.fleetway.de/about/airlines.php) zur Verfügung.

**Bitte lesen Sie daher diese Reisebedingungen vor Ihrer Buchung sorgfältig durch!**

### **1. Vertragsschluss des Reisevertrages, Verpflichtungen des Kunden**

1.1. Für alle Buchungsarten gilt:

a) **Grundlage des Reisevertrages** ist die Beschreibung des Pauschalangebots in der Reiseausschreibung auf der Website.

b) Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Reiseanmeldung ab, so liegt ein neues Angebot von **FLEETWAY** 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 Reiseleistungen erklärt.

c) Der die Reiseanmeldung vornehmende Kunde haftet für die vertraglichen Verpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen, soweit er eine entsprechende Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

1.2. Für die Reiseanmeldung, die über die FLEETWAY-Website oder die Website von Travelzoo.de oder secretescapes.de, oder mündlich, telefonisch, schriftlich per E-Mail, oder per Telefax erfolgt, gilt:

a) Mit der Reiseanmeldung bietet der Kunde **FLEETWAY** den Abschluss des Reisevertrages **verbindlich** an. An die Reiseanmeldung ist der Reisende **5 Werktage gebunden**.

b) Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung (Annahmeerklärung) durch **FLEETWAY** zustande, die keiner Form bedarf, mit der Folge, **dass auch mündliche und telefonische Reisebestätigungen für den Kunden rechtsverbindlich sind**. Bei mündlichen oder telefonischen Bestätigungen übermittelt **FLEETWAY im Anschluss** eine schriftliche Ausfertigung der mündlich oder telefonisch erteilten Reisebestätigung an den Reisenden. Mündliche oder telefonische Reiseanmeldungen des Reisenden führen bei mündlicher oder telefonischer Bestätigung durch Fleetway **auch dann zum verbindlichen Vertragsabschluss**, wenn die entsprechende schriftliche Ausfertigung der Buchungsbestätigung dem Kunden versehentlich nicht zugeht.

### **2. Preise und Bezahlung**

2.1. Preise sind pro Person in Euro kalkuliert und beinhalten alle notwendigen Gebühren, Steuern und Abgaben. Bei den ausgewiesenen Ab-Preisen im Angebot handelt es sich um die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung günstigsten Preise pro Person bei Doppelbelegung. Dargestellt ist zudem der günstigste verfügbare Flugpreis pro Erwachsenem. Den zum Zeitpunkt Ihrer Buchung gültigen, verfügbaren Preis für Ihre Buchung in der gewünschten Zimmerkategorie und zu Ihrem Reise- bzw. Abflugdatum erhält der Kunde direkt auf seiner Buchungsplattform oder bei der FLEETWAY- Reservierung. Die diesbezüglich auf der Reisebestätigung enthaltenen Angaben sind für FLEETWAY bindend. Änderungen und Nebenabreden (Änderungen, Sonderwünsche, Ergänzungen) zu den vertraglichen Leistungen bedürfen einer ausdrücklichen, schriftlichen Bestätigung durch FLEETWAY. Alle Preise hängen von der tatsächlichen online-Verfügbarkeit am Buchungstag ab. FLEETWAY behält sich vor, veröffentlichte Sondertarife ohne Angabe von Gründen jederzeit zu streichen.

2.2. Nach Vertragsschluss und nach Aushändigung eines Sicherungsscheines gemäß § 651k BGB wird eine Anzahlung in Höhe von 25 % des Reisepreises zur Zahlung fällig. Für sogenannte X-Buchungen mit Linienflügen zu speziellen Sondertarifen und tagesaktuellen Preisen ist eine Anzahlung von 35% fällig. Die Restzahlung wird 35 Tage vor Reisebeginn fällig. Der **restliche Preis** wird fällig, wenn feststeht, dass die Reise – wie gebucht – durchgeführt wird und der **Reiseplan** (bei ticketlosem Reisen) bzw. die Reiseunterlagen entweder bei der Buchungsstelle (z.B. Reisebüro, OnlineReisebüro, Call Center) bereitliegen oder dem Kunden verabredungsgemäß übermittelt werden. Bei **Kurzfristbuchungen** (ab dem 35. Tag vor Reise beginn) wird der gesamte Reisepreis sofort fällig.

2.3. Leistet der Kunde die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl **FLEETWAY** zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht – z.B. wegen Reisemangel - des Kunden besteht, so ist **FLEETWAY** berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 4 zu belasten.

2.4. Zahlungsmöglichkeiten – wir akzeptieren Visa, Master Card und American Express sowie die Zahlung per Debit Card oder Überweisung/ SEPA Lastschriftverfahren ohne zusätzliche Kosten. FLEETWAY kann die Nutzungsgebühren, die FLEETWAY durch die Zahlung per Kreditkarte entstehen, dem Kunden in der tatsächlich entstandenen Höhe ( 2%) in Rechnung stellen. Die kundenseitigen Kreditkartengebühren für den Einsatz der Kreditkarte, die von den ausstellenden Banken erhoben werden, gehen zu Lasten des Kunden. Bei Zahlung im Lastschriftverfahren SEPA Direct Debit, SDD, benötigt FLEETWAY (ggf. über Ihre Buchungsstelle) ein sogenanntes „Mandat“, das die Belastung Ihres Girokontos mit dem zu zahlenden Preis (An und Restzahlung) im Wege der Lastschrift erlaubt. Das Mandat ist Teil der Bestätigung.

2.5. **Änderungen der vereinbarten Zahlungsart** können nur bis 35 Tage vor Reiseantritt und nur für noch offen stehende Zahlungen vorgenommen werden.

2.6. Sollte der **Reiseplan** (bei ticketlosemReisen) bzw. in Ausnahmefällen die Reiseunterlagen nicht bis spätestens 4 Tage vor Reiseantritt zugegangen sein, wendet sich der Kunde bitte umgehend an seine Buchungsstelle. Bei Kurzfristbuchungen oder Änderungen der Reise ab 14 Tagen vor Reiseantritt erhält der Kunde seinen Reiseplan über den gleichen Weg wie bei längerfristigen Buchungen. Im eigenen Interesse hat der Kunde den Reiseplan (bei ticketlosem Reisen) bzw. die Reiseunterlagen nach Erhalt sorgsam auf seine Richtigkeit zu überprüfen.

### **3. Leistungs- und Preisänderungen**

#### **3.1. Leistungsänderungen**

##### **3.1.1 Vor Vertragsschluss**

Die Prospekt-/Website-angaben sind für FLEETWAY bindend, soweit sie Grundlage des Reisevertrages geworden sind. FLEETWAY behält sich indes vor, aus sachlich berechtigten Gründen vor Vertragsschluss Änderungen der Prospektangaben bzw. der Reiseausschreibung vorzunehmen, über die FLEETWAY den Kunden vor Buchung selbstverständlich informiert. Im Falle der Absage eines Linienfluges durch die Fluggesellschaft und z. B. im Falle der Nichteinhaltung des Flugplanes durch die Fluggesellschaft, können ein Wechsel der Fluggesellschaft, des Fluggerätes oder des Abflug- bzw. Rückkehrflughafens erforderlich werden. Aus diesen oder vergleichbaren Gründen bleiben ein solcher Wechsel bzw. eine Abänderung ausdrücklich



vorbehalten. Entsprechend der EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens ist FLEETWAY verpflichtet, den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft und sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren, soweit FLEETWAY dies zu diesem Zeitpunkt bekannt ist. Siehe Ziffer 13.

### 3.1.2 Nach Vertragsschluss

Abweichungen und Änderungen einzelner Reiseleistungen von dem vertraglich vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und die nicht von FLEETWAY wider Treu und Glauben herbeigeführt werden, sind gestattet, soweit die Änderungen und Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen. Der Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise ist nur dann beeinträchtigt, wenn deren Wert oder Tauglichkeit zu dem gewöhnlichen oder nach dem Vertrag vorausgesetzten Nutzen aufgehoben, oder mehr als nur unerheblich gemindert ist. Dies bestimmt sich anhand des Reisepreises, der Reisedauer, der Reisezeit und der Art der Reise. FLEETWAY verpflichtet sich, den Kunden von eventuellen Änderungen umgehend in Kenntnis zu setzen. Die geänderte Leistung tritt an die Stelle der ursprünglich vertraglich geschuldeten Leistung. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderte Leistung mit Mängeln behaftet ist. Wird der Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise durch solche Leistungsänderungen unzumutbar verändert, stellt FLEETWAY dem Kunden frei, kostenlos umzubuchen oder ohne Gebühren vom Reisevertrag zurückzutreten. Der Kunde hat auch das Recht, die Teilnahme an einer gleichwertigen Ersatzreise aus dem FLEETWAY Programm zu verlangen, wenn FLEETWAY in der Lage ist, eine solche Reise aus ihrem Angebot ohne Mehrpreis anzubieten. Seine aus der Änderung oder Absage herrührenden Rechte muss der Kunde unverzüglich nach der Erklärung der Änderung durch FLEETWAY dieser gegenüber geltend machen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

## 3.2 Preisänderungen

### 3.2.1 vor Vertragsschluss

Bei den ausgewiesenen Preisen handelt es sich um die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung gültigen Preise, sie sind für FLEETWAY bindend. FLEETWAY kann jedoch vor Vertragsschluss vom Prospekt abweichende Reisepreise erklären, eine Preisanpassung ist insbesondere aus diesen Gründen zulässig:

1. Aufgrund einer Erhöhung der Beförderungskosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen wie Hafen- oder Flughafengebühren, oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse nach Veröffentlichung des Angebotes auf der Website.

2. Wenn die gewünschte und im entsprechenden FLEETWAY Angebot ausgeschriebene Reise und/oder der Flug und/oder das Hotelprogramm nur durch den Einkauf zusätzlicher Kontingente nach Veröffentlichung des FLEETWAY Angebotes verfügbar ist.

### 3.2.2 nach Vertragsschluss

FLEETWAY behält sich vor, die mit der Buchung bestätigten Preise für den Fall, dass sich die Beförderungskosten oder die Hafen- und Flughafengebühren verändern oder neu entstehen, in dem Umfang anzupassen, in dem sich deren Veränderung oder Entstehung pro Reisenden auf den Reisepreis auswirkt, sofern der Reisebeginn mehr als vier Monate nach dem Vertragsabschluss liegt. Dies gilt ausschließlich für solche Preisänderungen, bei denen sich die Kostenfaktoren nach Vertragsschluss geändert haben und dies bei Abschluss des Vertrages nicht absehbar war. Für die Erhöhung wichtige und nicht absehbare Gründe sind z. B. die Erhöhung von öffentlichen Abgaben, die Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer, eine Veränderung des Rohölweltmarktpreises, Erhöhung oder Neueinführung von Versicherungsprämien oder behördlichen Abgaben, oder zusätzlich erhobene Sicherheitszuschläge für das jeweilige Beförderungsmittel, ebenso eine Erhöhung des Wechselkurses des EURO im Verhältnis zum US-Dollar/Britisches Pfund um mehr als 20% im Einzelfall. Im gleichen Umfang ist eine Anpassung des vereinbarten Reisepreises im Falle einer Änderung behördlich festgelegter Beförderungstarife zulässig. FLEETWAY weist dem Kunden, um die Zulässigkeit der Erhöhung begründen zu können, ausführlich die einzelnen Gebühren- und Kostenerhöhungen zur Kontrolle nach. Im Fall einer nachträglichen Änderung des Reisepreises oder einer Änderung einer wesentlichen Reiseleistung setzt FLEETWAY den Kunden unverzüglich, spätestens jedoch 21 Tage vor Reiseantritt in Kenntnis. Preiserhöhungen nach diesem Zeitpunkt sind nicht zulässig. Bei Preiserhöhungen um mehr als 5% ist der Kunde berechtigt, ohne Gebühren vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn FLEETWAY in der Lage ist, eine solche Reise aus dem FLEETWAY Angebot ohne Mehrpreis anzubieten. Der Kunde muss diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung von FLEETWAY über die Preiserhöhung FLEETWAY gegenüber geltend machen.

## 4. Rücktritt durch den Kunden vor Reisebeginn/Stornokosten

4.1. Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber FLEETWAY unter der unten angegebenen Anschrift zu erklären. Falls die Reise über ein Reisebüro oder eine Buchungsplattform gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem/dieser gegenüber erklärt werden. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären.

4.2. Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert FLEETWAY den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann FLEETWAY, soweit der Rücktritt nicht von ihr zu vertreten ist oder ein Fall höherer Gewalt vorliegt, eine angemessene Entschädigung für die bis zum Rücktritt getroffenen Reisevorkahrungen und ihre Aufwendungen in Abhängigkeit von dem jeweiligen Reisepreis verlangen.

4.3. FLEETWAY hat bei der Berechnung der Entschädigung gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen berücksichtigt. Die Entschädigung wird je nach Reiseart und nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung des Kunden, insbesondere unter Berücksichtigung der eingeschränkten Kurzfristvermarktungsmöglichkeiten für gebündelte Reisen mit Linienflügen wie folgt berechnet:

- bis zum 35. Tag vor Reiseantritt: 50% des Reisepreises
  - ab dem 34. Tag vor Reiseantritt: 70% des Reisepreises
  - ab dem 21. Tag vor Reiseantritt: 90% des Reisepreises
  - ab dem 2. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise 95 % des Reisepreises
- c) Für Transfers sowie weitere fakultativ dazugebuchte Leistungen ( wie z.B. Exkursionen, Touren, etc) betragen die Stornokosten ab 35 Tagen vor Abreise 95% des Reisepreises.

4.4. Dem Kunden bleibt es in jedem Fall unbenommen, FLEETWAY nachzuweisen, dass diesem überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist, als die von ihr geforderte Pauschale.

4.5. FLEETWAY behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern, soweit FLEETWAY nachweist, dass ihr wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In diesem Fall ist FLEETWAY verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.

4.6. Das gesetzliche Recht des Kunden, gemäß § 651 b BGB einen Ersatzteilnehmer zu stellen, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt.

4.7. Storniert bei einer gebuchten Doppelbelegung des Hotelzimmers eine Person bis zum 35.Tag vor Reiseantritt, wird für die stornierte Person die unter 4.3.a) ausgewiesene Stornopauschale fällig. Die verbleibende Person wird in dem gebuchten Raum auf den entsprechenden Einzelbelegungspreis umgebucht. Ab dem 34.Tag vor Reiseantritt wird für die stornierte Person die unter 4.3.b) ausgewiesene Stornopauschale fällig, für die verbleibende Person ändert sich der bereits bestätigte pro Person Preis nicht.

4.8. Rücktrittsgebühren sind sofort fällig.

## 5. Umbuchungen / Ersatzteilnehmer / Namensänderung

5.1. Ein Anspruch des Kunden nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung) besteht nicht. Wird auf Wunsch des Kunden dennoch eine Umbuchung vorgenommen, kann FLEETWAY bei Einhaltung der nachstehenden Fristen ein Umbuchungsentgelt pro Kunden erheben. Soweit vor der Zusage der Umbuchung nichts anderes im Einzelfall vereinbart ist, beträgt das Umbuchungsentgelt jeweils bis zu dem Zeitpunkt des Beginns der zweiten Stornostaffel der jeweiligen Reiseart gemäß vorstehender Regelung in Ziffer 4.3. 250 € pro Umbuchungsvorgang.

5.2. Umbuchungswünsche des Kunden, die nach Ablauf der in 5.1. genannten Fristen erfolgen, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag gemäß Ziffer 4.2 bis 4.5 zu den Bedingungen und gleichzeitiger Neuanschreibung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei



Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen.

### 5.3 Ersatzteilnehmer

Bis zum Reisebeginn, d. h. unter Berücksichtigung einer angemessenen Frist für organisatorische Maßnahmen, die FLEETWAY zumutbar sein muss, kann der Kunde verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt (§ 651b BGB). FLEETWAY kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, so haften er und der Kunde selbst FLEETWAY gegenüber als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten, z. B. Kosten der Fluggesellschaften bei Linienflügen für neue Ticketausstellung als Teil des Reisevertrages.

### 5.4 Namensänderungen

Bei Reiseanmeldung müssen FLEETWAY der vollständige Name mit allen Vor- und Zunamen und die Namen aller mitangemeldeten Reisetilnehmer deckungsgleich mit dem gültigen Reisepass vorliegen. Eine Namensänderung ist jede Veränderung der Schreibweise des Vor- oder Nachnamens. Namensänderungen bis zum 21. Tag vor Reiseantritt sind nur noch gegen eine Bearbeitungsgebühr von EUR 50 pro Person gestattet, hinzu kommen alle FLEETWAY von deren Leistungsträgern berechneten Kosten. Sollten der Kunde eine Namensänderung ab dem 21. Tag vor Reiseantritt wünschen, so kann diese Namensänderung, sofern sie überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu Bedingungen gemäß Ziffer 4.3 und gleichzeitiger Neuanschreibung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Namensänderungen die nur geringfügige Kosten verursachen.

Punkt 5.3 wird davon nicht berührt.

5.5 Bearbeitungs-, Umbuchungs- und Namensänderungsgebühren sind sofort fällig.

## 6. Nicht in Anspruch genommene Leistung

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

## 7. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

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

7.2. Kündigt FLEETWAY, so behält sie den Anspruch auf den Reisepreis; sie muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die sie aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der ihr von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge. Dem Kunden bleibt es in jedem Fall unbenommen, FLEETWAY nachzuweisen, dass dieser überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist, als der von ihr einbehaltene anteilige Restreisepreis.

## 8. Kündigung wegen aussergewöhnlicher Umstände

### 8.1 Kündigung vor Reiseantritt

Wird die Reise infolge höherer Gewalt (z. B. durch Krieg, innere Unruhen, Naturkatastrophen, Epidemien, hoheitliche Maßnahmen z. B. Beschlagnahme von Unterkünften oder Transportmitteln, Havarien, oder andere Vorfälle, die den vorgenannten Beispielen gleichkommen) erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren, so können sowohl der Kunde als auch FLEETWAY den Reisevertrag kündigen. FLEETWAY zahlt dann den eingezahlten Reisepreis unverzüglich zurück. FLEETWAY behält sich aber vor, für erbrachte oder noch zu erbringende Reiseleistungen eine angemessene Entschädigung zu verlangen.

### 8.2 Kündigung nach Reiseantritt

Erfolgt die Kündigung nach Antritt der Reise, ist FLEETWAY verpflichtet, die notwendigen Maßnahmen zu treffen, insbesondere, wenn möglich, den Kunden zurückzubefördern. Die Mehrkosten für die Rückbeförderung tragen die Parteien zur Hälfte. Die übrigen Mehrkosten fallen dem Kunden als Reisendem zur Last.

## 9. Obliegenheiten des Kunden

9.1. Die sich aus § 651 d Abs. 2 BGB ergebende Verpflichtung zur Mängelanzeige ist bei Reisen mit FLEETWAY wie folgt konkretisiert

a) Der Reisende ist verpflichtet, auftretende Mängel unverzüglich der örtlichen Vertretung von FLEETWAY (Reiseleitung, Agentur) anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen.

b) Über die Person, die Erreichbarkeit und die Kommunikationsdaten der Vertretung von FLEETWAY wird der Reisende spätestens mit Übersendung der Reiseunterlagen informiert.

c) Ist nach den vertraglichen Vereinbarungen eine örtliche Vertretung oder Reiseleitung nicht geschuldet, so ist der Reisende verpflichtet, Mängel unverzüglich direkt gegenüber FLEETWAY unter der unten angegebenen Anschrift anzuzeigen:

**Fleetway Adresse – siehe unten, Email: Kundenservice@fleetwaytravel.de**

d) **Ansprüche des Reisenden entfallen nur dann nicht, wenn die dem Reisenden obliegende Rüge unverschuldet unterbleibt.**

e) Mit der Mängelanzeige ist FLEETWAY eine angemessene Frist zur Abhilfe einzuräumen, es sei denn, die Abhilfe ist unmöglich oder wird durch FLEETWAY verweigert. FLEETWAY kann Abhilfe in der Weise schaffen, dass eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung erbracht wird, sofern dem Kunden dies zumutbar ist. Bietet FLEETWAY dem Kunden nach Beschwerde eine zumutbare Abhilfe an, so muss dieser diese annehmen. Lehnt der Kunde diese zumutbare Abhilfemaßnahme ab, so kann der Kunde hinterher Gewährleistungsansprüche wegen der beanstandeten Umstände selbst nicht mehr geltend machen.

9.2. Mitarbeiter, Reiseleiter, Agenturen und Mitarbeiter von Leistungsträgern sind nicht befugt und von FLEETWAY nicht bevollmächtigt, Mängel zu bestätigen oder Ansprüche gegen FLEETWAY anzuerkennen, wohl aber diese entgegenzunehmen und dem Kunden diese Annahme zu bestätigen.

9.3. Wird die Reise infolge eines Reismangels erheblich beeinträchtigt, so kann der Kunde/Reisende den Vertrag kündigen. Dasselbe gilt, wenn ihm die Reise infolge eines solchen Mangels aus wichtigem, FLEETWAY erkennbarem Grund nicht zuzumuten ist. Die Kündigung ist erst zulässig, wenn FLEETWAY oder, soweit vorhanden und vertraglich als Ansprechpartner vereinbart, ihre Beauftragten (Reiseleitung, Agentur), eine ihnen vom Kunden/Reisenden bestimmte angemessene Frist haben verstreichen lassen, ohne Abhilfe zu leisten. Der Bestimmung einer Frist bedarf es nicht, wenn die Abhilfe unmöglich ist oder von FLEETWAY oder ihren Beauftragten verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse des Reisenden gerechtfertigt wird.

9.4. Bei Gepäckverlust und Gepäckverspätung sind Schäden oder Zustellungsverzögerungen bei der Flugbeförderung vom Reisenden unverzüglich an Ort und Stelle mittels Schadensanzeige der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Fluggesellschaften können die Erstattungen ablehnen, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen, **bei Verspätung innerhalb 21 Tagen nach Aushändigung des Gepäcks**, zu erstatten. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung von FLEETWAY bzw. FLEETWAY direkt anzuzeigen.

Die Beförderung, Verstaung und der Umgang des Reisenden mit seinem eigenen Gepäck an Bord von Flugzeugen erfolgt stets auf dessen eigene Gefahr.

9.5. Der Kunde hat FLEETWAY zu informieren, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen (z.B. Flugschein, Hotelvoucher) innerhalb der ihm von FLEETWAY mitgeteilten Frist nicht oder nicht vollständig erhält.

9.6. Passagiere mit eingeschränkter Mobilität: Gäste mit Erkrankungen oder speziellen Bedürfnissen, welche Betreuung während der Reise erfordern, oder Passagiere, die mit medizinischen Apparaten, inkl. Rollstühlen, Elektromobile, Sauerstoff-Therapien usw. reisen, haben FLEETWAY vor Antritt der Reise darüber zu informieren. Den Gästen wird ein Formblatt mit weiteren Fragen zugesendet. Bitte beachten Sie, dass manche Reisearten, Beförderungsmittel und Hotels für Gäste mit eingeschränkter Mobilität nicht geeignet sind und eventuell spezielle Arrangements auf Kosten der Gäste getroffen werden müssen. FLEETWAY ist berechtigt, Gäste die körperlich, mental oder emotional nicht in der Lage sind, zu reisen oder Gäste, für die die notwendige Pflege nicht mehr geleistet werden kann, von der Reise auszuschließen siehe Ziffer 15.4 und 5. FLEETWAY wird die Benutzung spezieller Apparate, wie oben beschrieben, unter bestimmten Voraussetzungen gestatten.

## 10. Beschränkung der Haftung



**10.1.** Die vertragliche Haftung von **FLEETWAY** für Schäden, die nicht aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt,

- a) soweit ein Schaden des Kunden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder
- b) soweit **FLEETWAY** für einen dem Kunden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

**10.2.** Ein Schadensersatzanspruch gegen **FLEETWAY** ist insoweit beschränkt oder ausgeschlossen, als aufgrund internationaler Übereinkommen (z. B. Montrealer Übereinkommen) und auf solchen beruhender gesetzlicher Vorschriften, die auf die von einem Leistungsträger zu erbringenden Leistungen anzuwenden sind, ein Anspruch auf Schadenersatz gegen den Leistungsträger nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist. So kann sich **FLEETWAY** dem Kunden gegenüber z. B. darauf berufen, dass die Leistungsträger unter bestimmten Voraussetzungen nicht für Verspätungen von Flugzeugen, Zügen, Bussen und Schiffen haften, sodass auch **FLEETWAY** nicht für das Nichterreichen von Anschlüssen einzutreten hat.

Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Übereinkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von dieser Haftungsbeschränkung unberührt.

**10.3. FLEETWAY** haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als **Fremdleistungen lediglich vermittelt werden** (z.B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Kunden/Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen von **FLEETWAY** sind. **FLEETWAY** haftet jedoch für vermittelte Leistungen, wenn und insoweit für einen Schaden des Kunden/Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten von **FLEETWAY** ursächlich geworden ist. Eine etwaige Haftung von **FLEETWAY** aus der Verletzung von Vermittlerpflichten bleibt durch die vorstehenden Bestimmungen unberührt.

## 11. Ausschluss von Ansprüchen

**11.1.** Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise hat der Kunde innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Zeitpunkt der Beendigung der Reise geltend zu machen. Die Frist beginnt mit dem Tag, der dem Tag des vertraglichen Reiseendes folgt. Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Sonntag, einen am Erklärungsort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag oder einen Sonnabend, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

**11.2.** Die Geltendmachung kann fristwährend nur gegenüber **FLEETWAY** unter der nachfolgend unten angegebenen Anschrift erfolgen. Nach Ablauf der Frist kann der Kunde Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden ist.

**11.3.** Die Verjährungsfrist nach Ziff. 12.1 gilt auch für die Anmeldung von Gepäckschäden oder Zustellungsverzögerungen beim Gepäck im Zusammenhang mit Flügen, wenn Gewährleistungsrechte aus den §§ 651 c Abs. 3, 651 d, 651 e Abs. 3 und 4 BGB geltend gemacht werden. Ein Schadensersatzanspruch wegen Gepäckbeschädigung beim Flugtransport ist binnen 7 Tagen, ein Schadensersatzanspruch wegen Gepäckverspätung beim Flugtransport binnen 21 Tagen nach Aushändigung geltend zu machen.

## 12. Verjährung

**12.1.** Ansprüche des Kunden nach den §§ 651c bis f BGB aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von **FLEETWAY** oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von **FLEETWAY** beruhen, verjähren in zwei Jahren. Dies gilt auch für Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von **FLEETWAY** oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von **FLEETWAY** beruhen.

**12.2.** Alle übrigen Ansprüche nach den §§ 651c bis f BGB verjähren in einem Jahr.

**12.3.** Ansprüche aus unerlaubter Handlung verjähren innerhalb von drei Jahren, sofern sie nicht auch nach den Bestimmungen des HGB zur seerechtlichen Haftung entstehen. Diese seerechtlichen Schadensersatzansprüche wegen Todes, Schaden an Körper oder Gepäck verjähren nach zwei Jahren.

**12.4.** Die Verjährung nach Ziffer 12.1 und 12.2 beginnt mit dem Tag, der dem Tag des vertraglichen Reiseendes folgt. Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Sonntag, einen am Erklärungsort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag oder einen Sonnabend, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

**12.5.** Schweben zwischen dem Kunden und **FLEETWAY** Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Kunde oder **FLEETWAY** die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

## 13. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

**13.1. FLEETWAY** informiert den Kunden entsprechend der **EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens** vor oder spätestens bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft(en) bezüglich sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen.

**13.2.** Steht/steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft(en) noch nicht fest, so ist **FLEETWAY** verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald **FLEETWAY** weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführt, wird **FLEETWAY** den Kunden informieren.

**13.3.** Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, wird **FLEETWAY** den Kunden unverzüglich und so rasch dies mit angemessenen Mitteln möglich ist, über den Wechsel informieren.

**13.4.** Die entsprechend der EG-Verordnung erstellte „Black List“ (Fluggesellschaften, denen die Nutzung des Luftraumes über den Mitgliedstaaten untersagt ist.), ist direkt über <http://air-ban.europa.eu> abrufbar und in den Geschäftsräumen von **FLEETWAY** einzusehen.

## 14. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

**14.1. FLEETWAY** wird Staatsangehörige eines Staates der Europäischen Gemeinschaften, in dem die Reise angeboten wird, über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt unterrichten. Diese Unterrichtung kann **FLEETWAY** auch über das vermittelnde Reisebüro/ die vermittelnde Buchungsplattform veranlassen. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft. Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten in der Person des Kunden und eventueller Mitreisender (z.B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen. Jeder Reisende aus EU-Ländern und der Schweiz muss einen noch mindestens sechs Monate nach Reiseende gültigen, maschinenlesbaren Reisepass (ePass) mit sich führen, dies gilt auch für Reisen in Europa. **EINREISEDOKUMENTE FÜR KINDER:** Aufgrund europäischer Vorgaben sind die Kindereinträge im Reisepass der Eltern ab dem 26. Juni 2012 nicht mehr gültig. **Alle Kinder müssen ab diesem Datum über ein eigenes Reisedokument verfügen.** Personen unter 18 Jahren ohne Begleitung eines vertretungsberechtigten Elternteils benötigen eine amtlich beglaubigte Einverständniserklärung der Erziehungsberechtigten, die auf der Reise mitgeführt werden muss. Bei Reisen, die einen kanadischen Flughafen beinhalten, benötigen Personen unter 18 Jahren, die nur mit einem Elternteil reisen, eine schriftliche Genehmigung des nicht mitreisenden Elternteils.

Einreisebestimmungen können sich jederzeit und kurzfristig ändern. Die für den Abreisetermin des Kunden gültigen Einreisebestimmungen finden Sie auf den Webseiten des Auswärtigen Amtes/des Außenministeriums/des EDA oder der jeweiligen Botschaft. Die **FLEETWAY**-Website informiert aktuell und auch das vermittelnde Reisebüro informiert den Kunden über die aktuellen Vorschriften. Der Kunde soll sich daher kurz vor seiner Abreise zu ggf. aufgetretenen tagesaktuellen Veränderungen informieren.

An Bord der US-Fluggesellschaften und an allen Transitflughäfen in den USA gelten US-amerikanische Gesetze und Gesundheitsvorschriften. Der Kunde hat bitte zu beachten, dass aufgrund der verschärften Sicherheitslage der „Secure Flight Data Check“, d. h. die obligatorische Flugregistrierung mit Ihren Passdaten, der ausführenden Fluggesellschaft zur Verfügung stehen muss, auch wenn der Kunde nicht in die USA einreist. Sollten die benötigten Reisepassdaten nicht zur Verfügung stehen, kann eine Beförderung verweigert werden. Diese vorzeitige Registrierung ist notwendig, um den vorgeschriebenen Bestimmungen der US-Regierung gerecht zu werden. Der Kunde hat die Möglichkeit, diese Information schnell und einfach im Internet auf den Seiten der ausführenden Fluggesellschaft bis spätestens 4 Tage vor Reiseantritt online auszufüllen und zu übertragen.

**14.2.** Der Kunde ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus der Nichtbeachtung dieser Vorschriften erwachsen, z. B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn **FLEETWAY** nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.



**fleetway**  
TRAVEL GROUP



**14.3. FLEETWAY** haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Kunde FLEETWAY mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass **FLEETWAY** eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.  
**14.4.** Wir empfehlen unseren Kunden eine Reiserücktrittskosten- und Gepäckversicherung abzuschließen.

#### **15. Beförderungsausschlüsse und -beschränkungen**

**15.1** Passagiere unter 16 Jahren dürfen nur mit einer Begleitperson von mindestens 18 Jahren zum Zeitpunkt der Einschiffung an Bord gehen, die in der gleichen Kabine oder in einer benachbarten Kabine reist. Die Begleitperson muss sich ausdrücklich dazu bereit erklären, die Verantwortung für die Gäste unter 16 Jahren zu übernehmen. Unbegleitete Flüge und Hotelaufenthalte sind für Passagiere unter 16 Jahren nicht in allen Destinationen erlaubt. Bitte sprechen Sie hierzu mit unserem Reservierungsteam.

**15.2.** Schwangere, die die 23. Schwangerschaftswoche erreicht haben, werden nicht befördert, sofern es die jeweiligen Beförderungsbedingungen der gewählten Fluggesellschaft so vorschreiben. Schwangere müssen ein englischsprachiges, ärztliches Attest über die Reisefähigkeit und den Geburtstermin vorlegen können. FLEETWAY haftet nicht für eventuelle Schwangerschaftskomplikationen, die während des Fluges auftreten.

**15.4** Passagiere mit körperlichen oder medizinischen Problemen, die eine spezielle Behandlung erfordern, haben FLEETWAY bei der Buchung darauf hinzuweisen. In einigen Fällen bittet FLEETWAY darum, spezielle Formulare bzgl. der Haftung vorzulegen siehe Ziffer 9.6. FLEETWAY hat das Recht, Passagiere zurückzuweisen, die nach dem Ermessen von FLEETWAY aus geistigen oder körperlichen Gründen keine Reise antreten sollten, oder die eine Versorgung benötigen, die FLEETWAY nicht gewährleisten kann. Jeder beeinträchtigte Passagier muss sich selbst versorgen können. Passagiere, die dazu nicht in der Lage sind (bspw. nicht selbständig essen, sich an- und ausziehen oder an Evakuierungsmaßnahmen teilnehmen können), müssen die Reise mit einer Begleitperson antreten, die ihnen während der Reise in allen Dingen behilflich sein kann. Rollstühle sind von den Passagieren selbst mitzubringen und sollten klein und faltbar sein. Mobilitätseingeschränkte Gäste erhalten wichtige Informationen zu den gewählten Hotels und Beförderungsmitteln bei der FLEETWAY Reservierung.

**15.5** Aufgrund der von der US Regierung ausgestellt vom Büro für ausländische Asset Kontrolle („OFAC“) erlassenen Sanktionen gegenüber Länder wie Nordkorea, Kuba, Iran und Syrien, ist es US-amerikanischen Fluggesellschaften nicht gestattet, Geschäfte mit den vorgenannten Staaten und deren Bürgern abzuschließen. Daher ist es Geschäftspolitik von FLEETWAY, Bürgern der genannten Staaten die Buchung und Beförderung auf Flügen der US Airlines generell zu untersagen, es sei denn, diese können einen gültigen Aufenthaltstitel als Einwohner eines nicht sanktionierten Staates vorweisen und ihre Reise sowie anfallende persönliche Ausgaben aus Mittel bestreiten, die von einer niedergelassenen Bank in einem nicht sanktionierten Staat stammen.

#### **16. Datenschutz**

Der Kunde stellt FLEETWAY im Rahmen seiner Buchung personenbezogene Daten zur Verfügung, die FLEETWAY zur Abwicklung der Reise benötigt. FLEETWAY wickelt den Buchungsauftrag unter Berücksichtigung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen ab. FLEETWAY nutzt seine personenbezogenen Daten zur Erfüllung seiner Aufträge, Anforderungen und Wünsche und zu Zwecken der eigenen Marktforschung. Nur dann, wenn der Gast FLEETWAY zuvor seine Einwilligung erteilt hat, nutzt FLEETWAY diese Daten auch für produktbezogene Umfragen und Marketingzwecke. FLEETWAY weist darauf hin, dass FLEETWAY persönliche Daten wie Name, Anschrift und/oder E-Mail-Adresse zum gelegentlichen Versand von Informationen und Newsletter per E-Mail und/oder per Post verwendet. Die Verwendung der Daten zum Zwecke der Zusendung dieser Informationen erfolgt nur, wenn der Gast die Zusendung über eine FLEETWAY-Internetseite angefordert hat. Der Verwendung seiner Daten für diese Zwecke kann der Gast jederzeit widersprechen, indem er den Versand der Informationen abbestellt. Personenbezogene Daten werden ausschließlich an die Unternehmen weitergegeben, die an der Buchung beteiligt sind. Ohne ausdrückliche Einwilligung des Gastes oder eine gesetzliche Verpflichtung übermittelt FLEETWAY seine Daten nicht an Dritte.

#### **18. Sonstiges**

Jeder Reisende ist für seine **rechtzeitige Anreise zum Abflughafen** selbst verantwortlich, es sei denn, eine Verspätung beruht auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Veranstalters. Alle Kosten, die entstehen, um den Gast wieder an Bord des Schiffes zu befördern (z. B. staatliche Gebühren, Visakosten, Unterbringung, Verpflegung, Transportkosten, Einführungskosten etc.), werden vom Gast getragen.

#### **19. Rechtswahl- und Gerichtsstandsvereinbarung**

Für alle Streitigkeiten aus dem Reisevertrag gilt deutsches Recht.

Für Klagen von **FLEETWAY** gegen Kunden, bzw. Vertragspartner des Reisevertrages, die Voll-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 Düsseldorf (Deutschland) vereinbart, soweit nicht internationale Übereinkommen dem entgegenstehen.

Reiseveranstalter ist:

Fleetway Travel Ltd.

[www.fleetwaytravel.com](http://www.fleetwaytravel.com) ; [www.fleetwaytravel.de](http://www.fleetwaytravel.de)

Email: [kundenservice@fleetwaytravel.de](mailto:kundenservice@fleetwaytravel.de)

Chairman: Ian Coghlan,

Managing Directors: James Clarke and Benjamin Braude, CFO Tim Buss

Regnr. 02157381

Place of registration: 1 Connaught Place, London, W2 2 ET

Phone: 069-380791491

Fax: +44 (0)207 082 0685

Stand: Dezember 2015