

Beate Wagner

# 12 goldene Regeln für Reisebuchungen im Internet

2. aktualisierte Auflage

In Kooperation mit



Landesanstalt für Medien  
Nordrhein-Westfalen (LFM)

# 12 goldene Regeln für Reisebuchungen im Internet

2. aktualisierte Auflage



In Kooperation mit



## Impressum

Herausgeber:

klicksafe

c/o Landesanstalt für Medien

Nordrhein-Westfalen (LfM)

Zollhof 2

40221 Düsseldorf

**[www.klicksafe.de](http://www.klicksafe.de)**

und

Verbraucherzentrale NRW e. V.

Mintropstraße 27

40215 Düsseldorf

**[www.vz-nrw.de](http://www.vz-nrw.de)**

Text: Beate Wagner (VZ NRW)

Redaktion: Wolfgang Starke (VZ NRW), Dagmar A. Rose

V.i.S.d.P.: Dr. Peter Widlok

Abbildungsnachweis:

S. 14, 15: [www.start.de](http://www.start.de); S. 17, 18: [www.interhome.de](http://www.interhome.de); S. 19: [www5.neckermann-reisen.de](http://www5.neckermann-reisen.de);

S. 20: [www.hillmann-reisen.de](http://www.hillmann-reisen.de); S. 21: [www.hrs.de](http://www.hrs.de); S. 22, 23: [www.lastminute.opodo.de](http://www.lastminute.opodo.de);

S. 25, 35: [www.ltur.com/de](http://www.ltur.com/de); S. 26: [www.hegenloh.de](http://www.hegenloh.de); S. 29: [www.tui.com/de](http://www.tui.com/de); S. 31: [www.lastminute-express.de](http://www.lastminute-express.de);

S. 32: [www.dertour.de](http://www.dertour.de); S. 36: [www.alltours.de](http://www.alltours.de); S. 37: [www.lufthansa.com](http://www.lufthansa.com); S. 39: [www.dansommer.de](http://www.dansommer.de)

Titelbilder: © gettyimages

Gestaltung: disegno visuelle kommunikation, Wuppertal

Druck: Börje Halm, Wuppertal

Printed in Germany

März 2009

# Inhaltsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| Vorwort  | 7  |
| Auf einen Blick: Die 12 goldenen Regeln kurz gefasst   | 9  |
| Einleitung   | 13 |
| 1. Achten Sie auf deutliche Kennzeichnung des Anbieters  | 14 |
| 2. Stellen Sie fest, ob klar wird, wer die Leistung erbringt und dafür haftet                                | 17 |
| 3. Nutzen Sie nur verständliche Buchungsabläufe  | 19 |
| 4. Kontrollieren Sie, ob alle Eckdaten der angebotenen Leistung genannt werden                               | 21 |
| 5. Drucken Sie die wesentlichen Informationen vollständig aus  | 25 |
| 6. Sehen Sie nach, ob die Allgemeinen Geschäftsbedingungen vollständig vorhanden und leicht aufzufinden sind | 26 |
| 7. Prüfen Sie, ob die Kosten transparent sind und sich leicht nachvollziehen lassen                          | 28 |
| 8. Achten Sie darauf, dass die Preisangaben verständlich und übersichtlich sind                              | 29 |
| 9. Zahlen Sie für Pauschalreisen nur mit Sicherheitsschein   | 32 |
| 10. Bevorzugen Sie Angebote, die verschiedene sichere Zahlungsmöglichkeiten vorsehen                         | 34 |
| 11. Versenden Sie Ihre Daten nur, wenn die Datenübertragung verschlüsselt ist                                | 36 |
| 12. Überprüfen Sie die Erklärung zum Datenschutz   | 38 |
| Anhang / Service   | 40 |



## Vorwort

Reiseleistungen – einzeln oder im Paket als Pauschalreise – werden im Internet mittlerweile in einer kaum überschaubaren Vielfalt angeboten. Die wohl am häufigsten gestellten Fragen in diesem Bereich lauten denn auch: „Wie erkenne ich einen seriösen Anbieter?“ oder „Ist das ein seriöses Angebot?“ Die ohnehin große Nachfrage nach Kriterien, an denen sich Online-Reiseangebote messen lassen, erhöht sich immer dann erheblich, wenn Fälle bekannt werden, bei denen arglose Kunden von Web-Anbietern nicht die erwartete Leistung für den gezahlten Preis erhalten.

Viele Konsumenten fühlen sich deshalb unsicher, wenn sie vor der Wahl stehen, einen Vertrag über die „schönsten Wochen des Jahres“ im Internet zu schließen – mit einem gleichsam anonymen und unpersönlichen Gegenüber. Oft fehlt das Wissen darüber, welche Standards von einem Internet-Reiseanbieter erwartet werden dürfen und müssen. Beim Buchen im Internet kann man einen Verkäufer nicht eben mal fragen – so wie im Reisebüro.

Hier setzt die neue Broschüre „12 goldene Regeln für Reisebuchungen im Internet“ an. Leicht verständliche Formulierungen, eine klare Gliederung und eine anschauliche Illustration sind die Kriterien, nach denen die Regeln aufgestellt wurden.

Die EU-Initiative „klicksafe – Mehr Sicherheit im Internet durch Medienkompetenz“ und die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen möchten damit auf mögliche Probleme aufmerksam machen und Sie in die Lage versetzen, die Seriosität von Internet-Angeboten zu beurteilen und damit letztlich eine Reise im Internet sicher zu buchen. Sie erfahren Punkt für Punkt, ob ein Reiseangebot den gesetzlichen Anforderungen entspricht oder sogar mehr bietet und deshalb als besonders kundenfreundlich gelten kann.

Hinsichtlich der Form – kurze prägnante Beschreibungen in klaren Regeln – haben wir uns an der Broschüre „12 goldene Suchmaschinen-Regeln“ orientiert, die die Landesanstalt für Medien NRW (LfM) im Januar 2006 in Kooperation mit klicksafe veröffentlichte. Die Resonanz darauf war und ist überwältigend. Wir legen hier die 2. aktualisierte Auflage vor – und wünschen der Broschüre viele Leserinnen und Leser!

Düsseldorf, im März 2009



**Prof. Dr. Norbert Schneider**  
*Direktor der Landesanstalt für Medien NRW  
für die EU-Initiative „klicksafe.de“*



**Klaus Müller**  
*Vorstand der  
Verbraucherzentrale NRW*



## Auf einen Blick: Die 12 goldenen Regeln kurz gefasst

### **Regel 1:**

#### **Achten Sie auf deutliche Kennzeichnung des Anbieters**

Als Anbieter von Reiseleistungen können Reiseveranstalter, Eigentümer von Unterkünften oder Fluggesellschaften auftreten. Aber auch Reisevermittler bieten Reiseleistungen an. In jedem Fall sollten der Name, die Rechtsform des Unternehmens, z. B. GmbH, der Name des Vertretungsberechtigten, die vollständige Adresse, Telefon- und Faxnummer, E-Mail-Adresse und die Handelsregisternummer angegeben sein. Ist der Anbieter ein Reisevermittler, müssen zusätzlich die vollständigen Daten des Unternehmens bekannt gegeben werden, das die jeweilige Leistung erbringt. Der (angehende) Kunde sollte selbstverständlich in seiner Muttersprache mit dem Anbieter in Kontakt treten können. Sämtliche Angaben sollten leicht aufzufinden, gut lesbar und auch bequem auszudrucken sein.

### **Regel 2:**

#### **Stellen Sie fest, ob klar wird, wer die Leistung erbringt und dafür haftet**

Dem Internetauftritt sollte eindeutig zu entnehmen sein, wer die angebotene Reiseleistung erbringt und für eventuelle Mängel haftet. Als Kunde müssen Sie nicht nur wissen, an wen Sie sich bei Fragen und Reklamationen wenden können. Je nachdem, ob Sie es mit einem Veranstalter in Deutschland oder einem Vertragspartner im Ausland zu tun haben, ist es unterschiedlich schwierig, Ansprüche durchzusetzen. Wird zum Beispiel ein Ferienhaus im Ausland über einen deutschen Online-Anbieter nur vermittelt, wird der Hauseigentümer der Vertragspartner. Hat dieser seinen Sitz ebenfalls im Ausland, unterliegt der Vertrag dem Recht des Landes, in dem das Ferienhaus liegt. Recht im Ausland durchzusetzen, ist wesentlich schwieriger, aufwändiger und teurer als im Inland und lohnt sich wegen mangelhafter Reiseleistungen in der Regel nicht. Ist der Anbieter des Ferienhauses jedoch ein Reiseveranstalter in Deutschland, wird er der Vertragspartner – mit allen Rechten und Pflichten. Dabei spielt es keine Rolle, ob er sich als „Vermittler“ bezeichnet.

### **Regel 3:**

#### **Nutzen Sie nur verständliche Buchungsabläufe**

Die einzelnen Buchungsschritte sollten als solche gekennzeichnet sein, sodass zu jeder Zeit ersichtlich ist, wo Sie sich im Buchungsvorgang befinden und was das Ergebnis der Transaktion sein soll. Eine Buchungsbestätigung per E-Mail sollte auf jeden Fall vorhanden sein und alle Reisedaten sowie den Reisepreis ausweisen.



**Regel 4:****Kontrollieren Sie, ob alle Eckdaten der angebotenen Leistung genannt werden**

Für Pauschalreisen, die im Internet angeboten werden, gelten dieselben Anforderungen wie an einen gedruckten Reisekatalog. Die wesentlichen Merkmale müssen genannt sein. Hierzu gehören unter anderem das Reiseziel, Unterbringung und Verpflegung, Reiseroute, Transportmittel, Reisepreis, Pass- und Visumerfordernisse sowie die vorgeschriebenen Impfungen.

Je mehr Einzelheiten Sie über ein Hotelzimmer oder eine Ferienwohnung bereits vor der Buchung erfahren, umso leichter können Sie auch bei einzeln gebuchten Unterkünften beurteilen, ob das Angebot für Sie in Frage kommt und Sie später am Urlaubsort das vorfinden, was Sie vertraglich vereinbart haben.

**Regel 5:****Drucken Sie die wesentlichen Informationen vollständig aus**

Sämtliche relevanten Webseiten eines Online-Anbieters sollen für den Nutzer problemlos und in guter Qualität auszudrucken sein. Bei allen Rückfragen, Umbuchungen, Reklamationen oder auch Rechtsstreitigkeiten ist es unerlässlich, dass Sie die wesentlichen vereinbarten Eckdaten der Reise nachweisen können.

**Regel 6:****Sehen Sie nach, ob die Allgemeinen Geschäftsbedingungen vollständig vorhanden und leicht aufzufinden sind**

Auch wenn die Reiseleistungen über einen Vermittler gebucht werden, sollten Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) des Reiseveranstalters, der Fluggesellschaft oder der Unterkunft vollständig mitgeteilt werden und einfach aufzufinden sein. Günstigerweise geschieht dies durch einen Link zum vollständigen Wortlaut der AGB, bevor Sie diese durch Anklicken anerkennen müssen.

**Regel 7:**  
**Prüfen Sie, ob die Kosten transparent sind und sich leicht nachvollziehen lassen**

Halten Sie sich bei „Gratis-“ oder Billigangeboten stets vor Augen, dass niemand etwas zu verschenken hat. Mitunter hat das Kind nur einen anderen Namen. So kann für Hotelzimmer, in denen die Übernachtung kostenlos sein soll, ein „Mindestverzehr“ und für die Vermittlung ein „Serviceentgelt“ oder eine „Bearbeitungsgebühr“ fällig werden.

Zu sehr preiswerten Pauschalreisen gehören oft Ausflüge zu Teppich- oder Lederwarenfabriken, zu Schmuckhändlern oder anderen Firmen. Wenn Sie an diesen Ausflügen nicht teilnehmen möchten, erhöhen sich die Unterkunfts-kosten. Die Fahrten entpuppen sich nicht selten als Werbeverkaufsveranstaltungen, auf denen geschultes Personal über-teuerte Waren an die Reisenden bringt. Lassen Sie sich auf solche Angebote ein, kann die Reise sehr teuer werden.

**Regel 8:**  
**Achten Sie darauf, dass die Preisangaben verständlich und übersichtlich sind**

Grundsätzlich sind von den Anbietern Endpreise einschließlich Mehrwertsteuer und Kosten für die vereinbarten und alle obligatorischen Nebenleistungen anzugeben. Sonderkonditionen, Ermäßigungen oder Spezialangebote müssen in die Preisbe-rechnung einfließen. Ausnahmen sind möglich, zum Beispiel beim Angebot von Ferienwohnungen für Zusatzleistungen wie die Endreinigung. Die Kosten für mögliche Sonder- oder Zusatzleistungen müssen beziffert werden. Und schließlich ist anzu-geben, wann die Zahlung oder Teilzahlungen zu leisten sind.

**Regel 9:**  
**Zahlen Sie für Pauschalreisen nur mit Sicherungsschein**

Reiseveranstalter müssen gegen Insolvenz und Zahlungsunfähigkeit versichert sein, was sie durch einen Sicherungsschein nachweisen. Dieser Sicherungsschein oder andere geeignete Informationen zur Versicherung sollten sich online abrufen lassen. Veranstalter und Reisebüro dürfen weder den vollständigen Reisepreis noch eine Teil-zahlung verlangen, solange Sie den Sicherungsschein nicht in den Händen halten.

**Regel 10:**  
**Bevorzugen Sie Angebote, die verschiedene sichere Zahlungsmöglichkeiten vorsehen**

Nutzer sollten bei Online-Buchungen die Wahl zwischen mindestens zwei Zahlungsmöglichkeiten haben, zum Beispiel zwischen Überweisung und Lastschriftverfahren. Die Datenübermittlung sollte auf jeden Fall verschlüsselt erfolgen.

**Regel 11:**  
**Versenden Sie Ihre Daten nur, wenn die Datenübertragung verschlüsselt ist**

Senden Sie persönliche Daten nur verschlüsselt. Dies gilt unter anderem für Namen, Adresse, Alter, Geburtsdatum und Bankverbindung.

Unverschlüsselte Daten können leicht für kriminelle Zwecke missbraucht werden. Ob die Übertragung Ihrer Daten verschlüsselt ist, erkennen Sie am Schloss- oder Schlüssel-Symbol auf dem Rahmen Ihres Browsers. Ist das Schloss geschlossen, wird die Seite geschützt übertragen, ist es offen, kann theoretisch jeder mitlesen. Auch an der Web-Adresse können Sie sehen, ob eine Seite verschlüsselt ist: Statt mit „http“ beginnen gesicherte Seiten mit „https“.

**Regel 12:**  
**Überprüfen Sie die Erklärung zum Datenschutz**

Bevor Sie Ihren Namen, Ihre Adresse und weitere persönliche Daten angeben, müssen Sie sich über Art, Umfang, Ort und Zweck der Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung informieren können. Diese Informationen müssen leicht zu finden und auszudrucken sein. Es dürfen nur Daten erhoben werden, die in einem direkten Zusammenhang mit der jeweiligen Buchung stehen. Möchte der Anbieter mehr von Ihnen erfahren, muss er Sie ausdrücklich darauf hinweisen, dass es sich hierbei um freiwillige Angaben handelt. Im Zweifel lassen Sie die Eingabefelder besser leer.

## Einleitung

Die Zahl der Reiseanbieter im Internet steigt stetig, doch nicht hinter jeder schmucken Homepage verbirgt sich ein seriöses Angebot. Der Studie „Reiseanalyse 2008“ der Forschungsgruppe Urlaub und Reisen e. V. zufolge haben sich bereits 29,2 Millionen Deutsche online über Details ihres geplanten Urlaubs informiert. Die Zahl der Reisebuchungen über das Internet bleibt deutlich dahinter zurück, auch wenn sie ein neues Rekordniveau erreicht hat. 15, 2 Millionen Deutsche haben schon einmal Reiseleistungen, vor allem Flüge und Hotels, bei Online-Anbietern gebucht.

Verbraucheranfragen zeigen, dass nach wie vor häufig das Vertrauen in die eingesetzte Technik fehlt. Einerseits ermöglicht das Internet, sich selbst über das Reiseziel, den Reiseweg, Unterkünfte vor Ort oder Ausflugsmöglichkeiten sowie die entstehenden Kosten zu informieren – ohne Rücksicht auf Öffnungszeiten von Reisebüros. Andererseits sitzen die angehenden Reisekunden keinem realen Menschen gegenüber, dessen Vertrauenswürdigkeit sie vielleicht eher einzuschätzen vermögen. So kommen Zweifel auf, ob Zahlungen sicher und Internet-Anbieter vertrauenswürdig sind oder ob der Daten- und Verbraucherschutz beachtet wird. Oft bereitet es schon Probleme, den Vertragspartner zu identifizieren. In diesen Fällen ist nicht einmal ersichtlich, an wen man sich bei Nachfragen oder Beanstandungen wenden kann beziehungsweise muss.

Sämtliche Fragen, die in diesem Zusammenhang gestellt werden, lassen sich zu einer einzigen zusammenfassen: Wie sieht ein seriöses Angebot für Online-Reisen aus?

Die folgenden **12 Regeln für Reisebuchungen** im Internet sollen Ihnen helfen, Licht in das Dickicht der Angebote zu bringen. Ein kundenfreundlicher Anbieter wird die genannten Kriterien erfüllen.

## Regel 1: Achten Sie auf deutliche Kennzeichnung des Anbieters

Der Anbieter der Reise ist Ihr erster Ansprechpartner. Möglicherweise werden Umbuchungen oder Namensänderungen erforderlich, die Sie dann über den jeweiligen Anbieter abwickeln müssen. Auch für Rückfragen hinsichtlich der Buchung sollten Ihnen die Anbieterdaten bekannt sein. Webseiten mit Reiseangeboten werden häufig von Reisevermittlern betrieben, funktionieren also wie ein Reisebüro.

Verträge über die jeweiligen Reiseleistungen werden allerdings in der Regel zwischen Ihnen als Kunde und dem Erbringer der Leistung, also etwa dem Pauschalreiseveranstalter, der Fluggesellschaft oder dem Eigentümer der Unterkunft, abgeschlossen, auch wenn Sie über einen Vermittler gebucht haben. Für eventuelle Reklamationen am Zielort ist es deshalb unerlässlich, dass Sie denjenigen kennen, der für die gebuchte Leistung verantwortlich ist, zum Beispiel um die richtige Reiseleitung ansprechen zu können.

The screenshot shows the 'Impressum' (Legal Notice) page of the start.de website. The page is structured as follows:

- Header:** start.de logo, navigation menu (Home, Service & Hilfe, Newsletter), and contact information (Reiseberatung: 01805 / 900 530).
- Navigation:** A horizontal menu with categories like Urlaubstipps & Reiseideen, Last Minute, Frühbucher & Preisvergleich, Hotel & Ferienwohnungen, Flug & Bahn, Mietwagen, Minderheiten, ReiseTafelberg, and Reiseversicherer.
- Left Sidebar:** A vertical menu with categories like Service & Hilfe, Kontakt, Impressum, AGB, Datenschutz, Infos & Tipps, Über uns, Presse, and Sitemap.
- Main Content:**
  - Impressum:** A section with a background image of people on a beach, containing the publisher's details.
  - Herausgeber:**

DB Vertrieb GmbH  
Stephansstraße 1  
60326 Frankfurt am Main

Handelsregister B des Amtsgerichts Frankfurt am Main  
HRB 73609  
Ust-IdNr.: DE 814180248

Die DB Vertrieb GmbH wird vertreten durch den Vorsitzenden der Geschäftsführung Herrn Jürgen Büchs, den Geschäftsführer Finanzen & Controlling Herrn Ulrich Jäkel und den Geschäftsführer Personal Herrn Olmar Metz.
  - Für den Inhalt verantwortlich:**

Bereich start.de  
Lettler Remond Pfyre  
Frankfurter Allee 2 - 4  
60327 Frankfurt  
E-Mail: [kontakt@start.de](mailto:kontakt@start.de)
  - Kontakt Service-Center:**

Hotline-Tel.: +49 (0)1805-900 530 (14 uStMin. aus dem Festnetz; Tarif bei Mobilfunk ggf. abweichend)  
Fax: +49 (0)1805-900 390 04  
E-Mail: [service@start.de](mailto:service@start.de)

Postadresse Service-Center  
start.de Service-Center  
c/o Getbeam GmbH  
Gustav-Weißkopf-Str. 3  
99092 Erfurt

*Adresse des Anbieters*

Mögliche Minderungs- und Schadensersatzansprüche bei Pauschalreisen müssen Sie innerhalb einer kurzen Monatsfrist nach dem vertraglichen Ende der Reise gegenüber dem Reiseveranstalter geltend machen, nicht beim Vermittler. Wenn Sie den richtigen Ansprechpartner, also den Veranstalter, erst nachträglich ermitteln müssen, könnte Sie das wertvolle Zeit kosten und möglicherweise sogar den Verlust Ihrer Rechte nach sich ziehen.

Äußerst kundenunfreundlich ist es, wenn eine zumutbare Kontaktaufnahme mit dem Anbieter nicht möglich ist, etwa wenn jedes Anliegen, das über eine bloße Flugbuchung hinausgeht, schriftlich und in englischer Sprache nach Großbritannien gesendet werden soll.

**Allgemeines**

Sehr geehrte Kunden,  
 die **DB Vertrieb GmbH** - nachfolgend „DB“ genannt - betreibt unter der Bezeichnung **start.de** dieses Online-Buchungsportal, in das Anbieter von Reise-, Veranstaltungs- und Beförderungsleistungen ihre Angebote einstellen und diese zur Buchung anbieten.  
 Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des Reisevermittlungsvertrages, der im Falle der Erteilung eines Vermittlungsauftrags zwischen Ihnen und der DB zu Stande kommt.  
**Bitte lesen Sie daher diese Vermittlungsbedingungen vor Ihrer Buchung sorgfältig durch.**

» nach oben

**1. Stellung und Tätigkeit der DB, Vermittlungspartner**

**1.1.** Die DB wird bei den Angeboten für **Last-Minute-Reisen, Pauschalreisen, Flüge, Ferienhäuser, Ferienhotels und Städtehotels** ausschließlich als **Reisevermittler** tätig.  
**1.2.** Bei den Angeboten für Mietwagen, Hotels und Flug-Städtereisen hat die DB nur die Stellung des **Betreibers des Online-Buchungsportals** und wird **nicht** als Reisevermittler tätig. Bei diesen Angeboten sind Reisevermittler die jeweils genannten Partner der DB, mit denen der jeweilige Vermittlungsvertrag zu Stande kommt.  
**1.3.** Für sämtliche Angebote von Reiseleistungen im Online-Buchungsportal start.de gilt, dass die DB keine der angebotenen Reiseleistungen als eigene Leistungen anbietet. Der Vertrag über die Erbringung der jeweiligen Reiseleistung oder sonstigen Leistung kommt daher im Buchungsfall ausschließlich zwischen dem von der DB oder den Vermittlungspartnern vermittelten Unternehmen (Reiseveranstalter, Fluggesellschaften, Hotels, Mietwagenunternehmen usw.) und Ihnen als Kunde zu Stande.

» nach oben

**2. Rechts- und Vertragsgrundlagen**

**2.1.** Soweit die DB als Reisevermittler tätig wird, ergeben sich die beiderseitigen Rechte und Pflichten der DB als Reisevermittler und Ihre Rechte und Pflichten aus den im Einzelfall vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen Reisevermittlungsbedingungen und den gesetzlichen Vorschriften der § 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.  
**2.2.** Für die Vermittlungstätigkeit der Partner bei den Angeboten für Mietwagen, Hotels und Flug-Städtereisen (Siehe Ziffer 1.2) gelten, soweit wirksam vereinbart, deren Geschäftsbedingungen.  
**2.3.** Für Ihre Rechte und Pflichten gegenüber dem Vertragspartner der vermittelten Leistung, also den Reiseveranstaltungsunternehmen, Hotels, Mietwagenunternehmen, Fluggesellschaften usw. gelten ausschließlich die mit diesen getroffenen Vereinbarungen, insbesondere - soweit wirksam vereinbart - deren Reise- oder Geschäftsbedingungen.  
**2.4.** Auf alle vorstehend genannten Geschäftsbedingungen werden Sie im Buchungsablauf hingewiesen und sie werden Ihnen zur Online-Lektüre, zum Ausdrucken und zum Speichern, bzw. zum Download zur Verfügung gestellt.  
**2.5.** Soweit nicht in deutschen, internationalen oder europarechtlichen Vorschriften etwas anderes zwingend bestimmt ist, findet auf den Vermittlungsvertrag und auf die Verträge über die jeweiligen Reiseleistungen und sonstigen Leistungen ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

» nach oben

**3. Vertragsabschluss, Minderjährige**

**3.1.** Mit Ausfüllen der Informationsfelder und Abschluss des Eingabevorgangs durch Anklicken des Buttons **„Buchten“** bzw. **„Buchungsauftrag absenden“** oder **„Buchungsanfrage absenden“** bieten Sie der

*Die Tätigkeit des Anbieters wird beschrieben*

**Tipp**

Hände weg von Anbietern, die lediglich ein Postfach angeben oder für den telefonischen Kontakt nur eine 0900-Nummer zur Verfügung stellen! Diese Unternehmen wollen sich offensichtlich nicht gänzlich zu erkennen geben oder teure Telefongebühren kassieren. Auch wenn eine Pauschalreise von einem Vermittler angeboten wird, der den Veranstalter nicht bekannt gibt, sollten Sie auf keinen Fall buchen.

## Regel 2: Stellen Sie fest, ob klar wird, wer die Leistung erbringt und dafür haftet

Einige Anbieter von Reiseleistungen bezeichnen sich als Reisevermittler, weil es ihnen darum geht, den Verpflichtungen zu entgehen, die mit der Tätigkeit als Reiseveranstalter verbunden sind. Veranstalter haften zum Beispiel für Reismängel oder müssen sich gegen eine mögliche Insolvenz absichern. Die Bezeichnung Reisevermittler ist jedoch irrelevant, wenn sich aus den sonstigen Umständen ergibt, dass der Anbieter als Veranstalter einer Pauschalreise tätig wird. Reiseveranstalter im juristischen Sinn ist, wer Reisen anbietet, indem er eine Gesamtheit von Reiseleistungen in eigener Verantwortung erbringt.

Gesamtheit von Reiseleistungen – was bedeutet das? Die typische Pauschalreise besteht aus Beförderung und Unterkunft, zum Beispiel Flug und Hotel. Sie kann aber auch aus Unterkunft und Sportkurs, Flug und Mietwagen, Unterkunft und sachverständigem Kunstführer oder anderen Kombinationen bestehen. Gewerbliche Anbieter von Ferienhäusern und Ferienwohnungen können ebenfalls Pauschalreiseveranstalter sein. Dann gilt das Pauschalreiserecht entsprechend, das heißt, der Anbieter wird wie ein Reiseveranstalter behandelt.

| Allgemeine Vertragsbedingungen für Mieter mit Wohnstz<br>in Deutschland  |  | Interhome   |
|--|--|--|
| <p><b>1. Allgemeine</b></p> <p>Die allgemeinen Vertragsbedingungen sind Bestandteil des Vertrags zwischen Ihnen (nachfolgend auch <b>Vertragspartnern</b> genannt) und uns, dem Reiseveranstalter, nämlich der Interhome AG, Sägereistraße 23, CH-9152 Glättstragg, Telefonnummern: +41 43 810 91 91, Telefaxnummer: +41 43 810 91 90, eMail: info@interhome.com.</p> <p>Die für uns in Deutschland die Ferienhäuser vermittelnde Interhome GmbH, Hauptplatz 5, DE-52249 Düren, Telefonnummern: +49 2421 12 22 25, Telefaxnummern: +49 2421 12 22 98, eMail: info@interhome.de, ist nicht Ihr Vertragspartner, sondern nur die über den Reisebüro, lediglich Vermittler (Buchungsbüro). Soweit zulässig, wird die Interhome AG in ihrer Eigenschaft als Reiseveranstalter von der Interhome GmbH in Düren, rechtlich vertreten.</p> <p>Die Interhome GmbH ist berechtigt, für Interhome AG Erklärungen entgegenzunehmen und abzugeben.</p> | <p>Nütz, sofern der Sicherungsschein übergeben worden ist. Nach Zahlung des Restbetrages sind dem Reisenden die Reiseunterlagen ausgehändigt. Dieser Reiseunterlagen ist bei Ankunft dem Schlüsselhalter zu übergeben.</p>   | <p>3. Rücktritt/Neuankunft/Ersetzung/Umbochung/Reisekostenrückstener-sicherung</p> <p>3.1. Rücktritt/Neuankunft Sie sind bis zum Beginn der Mietzeit zum Rücktritt berechtigt. Der Rücktritt ist uns oder gegenüber der Interhome GmbH in Düren zu erklären. Falls die Reise über ein Reisebüro gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden.</p> <p>Traten Sie bis zum Beginn der Mietzeit zurück oder nahmen Sie das Mietobjekt bei Mietbeginn nicht in Anspruch, tritt an die Stelle des Anspruchs auf den Mietpreis, ein Anspruch auf angemessene Entschädigung für die bis zum Rücktritt/Nachankunft getätigten Reiseverbräuche und unsere Aufwendungen in Abhängigkeit vom jeweiligen Mietpreis, so wie denn, wir haben den Rücktritttagend zu bewerten oder ein Fall von höherer Gewalt liegt vor.</p> <p>Die Interhome AG hat die nachfolgenden Rücktrittsschuldung nach dem gewöhnlich erwarteten Aufwendungen und der gewöhnlich möglichen anderweitig Verwendung befreit.</p> <p>Die nach den vorstehenden Umständen pauschalierte Entschädigung beträgt vom Mietpreis, geht Ihre Rücktrittserklärung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bis zum Ablauf des 43. Kalendertages vor Mietbeginn zu 10 %;</li> <li>• ab 42. Kalendertag bis zum Ablauf des 29. Kalendertages vor Mietbeginn zu 20 %;</li> <li>• ab 29. Kalendertag bis zum Ablauf des 2. Kalendertages vor Mietbeginn zu 30 %;</li> <li>• nach dem Ablauf des 2. Kalendertages vor Mietbeginn zu 100 %.</li> </ul> <p>Können wir die vorstehenden pauschalierten Rücktrittsschuldung nicht zu Ihren unbenutzten Nachkommen, dann der Interhome AG kann oder ein geringerer Schaden entstanden ist</p>   |
| <p><b>2. Abschluss des Vertrages</b></p> <p>2.1. Alle für Sie notwendigen Informationen zum Mietobjekt, zu unseren Leistungen und Preisen etc. finden Sie im Prospekt oder dem gleichnamigen, elektronisch zur Verfügung gestellten Angebot.</p> <p>2.2. Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bieten Sie uns als Veranstalter der Abschluss eines Vertrages über das von Ihnen ausgewählte Objekt verbindlich an. Die Buchung kann auf elektronischem Weg (eMail, Internet, schriftlich, mündlich oder Fernmündlich in einem Besamh-</p>   | <p><b>4. Leistungs/Preis</b></p> <p>4.1. Unsere Leistungen ergeben sich aus unseren Leistungsbeschreibungen und Preisabwicklungen. Die vertraglich vereinbarten Leistungen folgen aus den hierauf Bezug nehmenden Angaben in unserer Buchungseinstellung.</p> <p>4.2. Vorbehaltlich konkreter Angaben lesen sich unsere Leistungen und Preise grundsätzlich wie folgt beschreiben:</p> <p>4.2.1. Soweit in einer Objektbeschreibung darauf hingewiesen wird, dass mehrere Wohnungen im Objekt vorhanden sind, handelt es sich um gleichartige Wohnungen. Innerhalb der einzelnen Wohnungen sind Unterschiede möglich. Wohnfläche aufgeführt ist jeweils nur eine der angegebenen Wohnungen.</p> <p>4.2.2. Die genannten Preise sind Wohn- oder Tagespreise für das Mietobjekt in der entsprechenden Preisperiode.</p> <p>4.2.3. Die Mindestmietdauer beträgt 7 Tage. Air- und Anreisestift ist jeweils der Samstag. Abweichungen von der Mindestmietdauer sind unter dem Regelmietvertrag sind grundsätzlich möglich, bedürfen indes der Vereinbarung. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart ist, ist eine tägliche An-Abreise möglich.</p> <p>4.2.4. Sofern in der Leistungsbeschreibung nicht gesondert ausgewiesen, sind in dem aufgeführten Preise die Kosten für Wäsche, den gewöhnlichen Energieverbrauch, die Portaxe und die Entrei-</p> | <p>5.2. Änderungen oder Abweichungen einzelner Leistungen von dem vereinbarten Inhalt des Vertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden und von uns nicht wider Ihre und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur zulässig, soweit diese Änderungen oder Abweichungen nicht wesentlich sind und den Gesamtzusammenhang der vertraglich zugesagten Leistungen nicht wesentlich beeinträchtigen.</p> <p>5.3. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben von der Änderung unberührt, soweit die geänderten Leistungen nicht geliefbar sind.</p> <p>5.4. Wir behalten uns vor, die im Vertrag vereinbarte Preise in Folge der Erhöhung oder Einführung von Steuern und Abgaben für von uns zu erbringende Leistungen oder eine Änderung der für das Mietobjekt einschlägigen Wechselkurse in dem Umfang zu ändern, wie sich dadurch die Preise für uns vererben hat, sofern zwischen Vertragsschluss und dem vereinbarten Mietbeginn mehr als vier Monate liegen. Dieses Recht steht uns nur zu, wenn anderweitig die entsprechenden Umstände nach Vertragsschluss entstanden sind und andererseits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht vorhersehbar waren. Preisänderungen ab dem 22. Tag vor Mietbeginn sind nicht zulässig.</p> <p>5.5. Im Fall einer nachträglichen Änderung des Preises oder einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Leistung haben Sie das Recht, innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt einer entsprechenden Mitteilung kostenfrei vom Vertrag zurückzutreten. Treten Sie zurück, werden bereits erfolgte Zahlungen umgehend erstattet.</p> <p>Anderfalls können Sie innerhalb von 10 Tagen die Zurverfügungstellung eines nachfolgenden gleichwertigen Mietobjekts verlangen, wenn wir in der Lage sind ein solches ohne Mietbeginn aus-</p> |

Die Vertragspartner werden genannt



Im Einzelfall kann die Abgrenzung zwischen der Tätigkeit als Reisevermittler beziehungsweise als Reiseveranstalter schwierig sein. Wichtige Anhaltspunkte dafür, dass eine Pauschalreise angeboten, also ein Reiseveranstalter tätig wird, sind ein einheitlicher Preis und das Angebot in einem Katalog. Auch wenn nur der Eindruck erweckt wird, es handle sich um einen eigenen Katalog, zum Beispiel durch einen Stempel des „Vermittlers“ auf dem Prospekt des Ferienhausvermieters, spricht das dafür, dass Sie es mit einem Reiseveranstalter zu tun haben. Oder wenn zumindest ein Teil des Preises für die Reiseleistung unmittelbar an den „Vermittler“ gezahlt werden soll, aber nicht deutlich gemacht wird, dass dieses Geld eigentlich für die Fluggesellschaft oder den Ferienhausvermieter gedacht ist. Allein die Übergabe eines Sicherungsscheins an den Kunden macht das Reiseunternehmen zwar nicht zum Reiseveranstalter, ist aber aus Kundensicht ebenfalls ein wichtiges Merkmal dafür, dass er es mit einem Reiseveranstalter zu tun hat. Verlangt der vermeintliche Vermittler, dass Mängelanzeigen innerhalb einer bestimmten Frist zur Abhilfe an ihn zu richten sind, lässt dies ebenfalls auf eine Tätigkeit als Veranstalter schließen.

Unabhängig davon, wie seine Tätigkeit rechtlich einzuordnen ist, gibt ein Anbieter, der (wiederholt) auf seine bloße Vermittlerrolle hinweist, zu erkennen, dass er für die angebotene Leistung nicht haften will. Eine außergerichtliche Durchsetzung eventueller Ansprüche ist damit so gut wie ausgeschlossen.

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>9. Pflichten und Obliegenheiten des Vertragspartners</b></p> <p><b>9.1.</b> Sie sowie die übrigen Teilnehmer haben das Mietobjekt, sein Inventar und vorhandene Gemeinschaftseinrichtungen sorgfältig zu behandeln. Besteht eine Hausordnung, ist sie zu beachten, insbesondere ist Rücksicht auf die Nachbarn zu nehmen.</p> <p><b>9.2.</b> Mängel anderer Angaben haben Sie bei Schlüsselübergabe durch den Schlüsselhalter eine angemessene Kautionshöhe von Euro 200,00 zu leisten. Die Kautions wird bei ordnungsgemäßer Rückgabe des Mietobjekts zurückerstattet.</p> <p><b>9.3.</b> Das Mietobjekt darf nur mit der angemeldeten Zahl von Personen belegt werden. Zusätzliche Personen können vom Schlüsselhalter abgewiesen oder geordnet in Rechnung gestellt werden.</p> <p><b>9.4.</b> Die Reinigung der Kücheeinrichtung, von Geschirrt, Besteck sowie Küchengeräten etc. ist Ihre Sache. Diese Reinigungsmaßnahmen sind nicht Bestandteil der Endreinigung. Erfolgt die Reinigung der Kücheeinrichtung, von Geschirrt, Besteck sowie Küchengeräten etc. nicht, oder nicht ordnungsgemäß, sind wir berechtigt, die notwendigen Reinigungsmaßnahmen neben der Endreinigung ausführen zu lassen. Die dadurch entstehenden Kosten haben Sie zu tragen. Sie werden mit der Kautions verrechnet.</p> <p><b>9.5.</b> Verursacht der Vertragspartner oder ein Teilnehmer einen Schaden am Miet-</p> | <p>ren Interesses gerechtfertigt.</p> <p><b>10.3.</b> Sie haben Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Leistung innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Ende der Mietzeit geltend zu machen. Dies kann nur uns gegenüber oder gegenüber der Interhome GmbH in Dören erfolgen. Nach Ablauf der Frist stehen Ihnen Ansprüche aus dem Vertragsverhältnis nur zu, wenn Sie ohne Verschulden gehindert waren, die Frist einzuhalten.</p> <p><b>10.4.</b> Vermieter, Schlüsselhalter und Buchungskonten sind nicht berechtigt, Ansprüche anzuerkennen und rechtverbindliche Erklärungen abzugeben. Die Befugnis der Interhome GmbH in Dören uns zu vertreten, bleibt unberührt.</p> <p><b>11. Haftung/Verjährung</b></p> <p><b>11.1.</b> Die vertragliche Haftung der Interhome AG für andere als Personenschäden, einschließlich für Schäden durch Verletzungen der sexuellen Selbstbestimmung, ist auf den dreifachen Mietpreis beschränkt, soweit<br/>a) ein Schaden des Vertragspartners weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wurde oder<br/>b) die Interhome AG als Reiseveranstalter für einen dem Vertragspartner entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.</p> <p><b>11.2.</b> Die Haftung der Interhome AG aus unerlaubter Handlung ist für Sachschäden, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, auf den drei-</p> | <p>en sei dann, dass sie eigene Pflichten verletzt hat.</p> <p><b>13. Sonstiges</b></p> <p><b>13.1.</b> Dieser Vertrag bestimmt sich nach deutschem Recht.</p> <p><b>13.2.</b> Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Vertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vertrages zur Folge.</p> |
|--|---|---|

**Der Veranstalter übernimmt die Haftung für die von ihm angebotenen Leistungen**

## Regel 3: Nutzen Sie nur verständliche Buchungsabläufe

Nicht bei jedem Anbieter bedeutet ein Klick auf „online buchen“, dass Sie Reise, Flug oder Unterkunft auch tatsächlich fest gebucht haben. In vielen Fällen handelt es sich nur um eine unverbindliche Buchungsanfrage, durch die Sie lediglich erfahren, ob die Leistung, für die Sie sich interessieren, verfügbar ist. Zur Buchung sind dann noch weitere Schritte notwendig, zum Beispiel ein Telefonat mit dem Veranstalter oder der Gang zum Reisebüro.

Nur wenn Sie genau wissen, ob die Leistung fest gebucht ist, können Sie Ihre Suche nach weiteren Angeboten beenden und die Reise konkret planen. Sonst kann es passieren, dass Sie am Ende mit leeren Händen dastehen, weil alle anderen Reiseangebote bereits ausgebucht sind. Erst eine Buchungsbestätigung verschafft Ihnen die erforderliche Sicherheit.

Der Buchungsvorgang sollte auch deswegen transparent sein, damit Sie die feste Buchung einer Reise nicht ungewollt durch einen Mausclick auslösen.

[Startseite](#)

[Newsletter](#)

[Infos](#) ... rund um Ihre Reise

[Noch nie](#) ... im Internet gebucht?

[Häufige Fragen \(FAQ\)](#)


[Schritt-für-Schritt-Anleitungen](#)


[Reise-Vorteile](#)

[Partnerangebote](#)

[Services](#)

### Schritt für Schritt zur Online-Buchung

 [Anleitung Pauschalreise & Last Minute](#)

 [Anleitung Hotel](#)

**Anleitung Pauschalreise & Last Minute**

**1. Sie finden Sie Ihre Wunschreise**

Bei Packermänn Reisen finden Sie ganz einfach und mit nur wenigen Klicks Ihre persönliche Wunschreise.

Der einfachste Weg führt Sie über die Buchungsmaske auf der Startseite, welche standardmäßig angezeigt wird. Dort wählen Sie zunächst aus, welchen Reisetyp (z.B. Pauschalreise, Last Minute-Reise) Sie suchen. Danach geben Sie das gewünschte Reiseziel (Land/Region), den Abflughafen, den Reisezeitraum sowie die Reisedauer und die Reisetatnehmer an. Ein Klick auf „Reise suchen“ genügt und Ihnen wird in Anschluss daran eine Ergebnisliste angezeigt, die bestmöglich auf Ihre angegebenen Wünsche zugeschnitten ist. Auf dieser Seite haben Sie die Möglichkeit, Ihre Suche durch weitere Filterkriterien (z.B. Hotelkategorie, Zimmerart, Verpflegung) zu verfeinern.

Diese Ergebnisliste besteht - je nachdem, wie genau Sie Ihre Wunschreise in der Buchungsmaske definiert haben - aus mehreren Regionen oder mehreren Hotels.

Erhalten Sie eine Regionliste, so können Sie an dieser Stelle in die zu der jeweiligen Region gehörende Hotelliste einspringen. Das erreichen Sie, indem Sie auf den Link der jeweiligen Region angeklickt. Ab-Preis oder direkt auf den Namen der Region klicken.

Wenn Sie bereits vorher hinreichend genaue Angaben in der

### Beschreibung des Buchungsablaufs

Bei Buchungen von Reiseleistungen über das Internet handelt es sich um sogenannte Fernabsatzverträge. Solche Verträge können grundsätzlich innerhalb von zwei Wochen widerrufen werden. Eine Ausnahme bilden jedoch Dienstleistungen in den Bereichen Unterbringung und Beförderung. Dazu werden nicht nur Hotelzimmer, Ferienhäuser und -wohnungen sowie Flüge, sondern auch Pauschalreisen gerechnet. Ein Widerrufsrecht haben Sie daher bei online gebuchten touristischen Leistungen nicht. Und auch wenn Hotelzimmer häufig kostenlos storniert werden können – einen Anspruch darauf haben Sie nicht. Auch die Rücknahme oder Umschreibung von Flugtickets können Sie nicht verlangen. Eine Stornierung von Verträgen über Pauschalreisen, Flüge und Unterkünfte ist zwar möglich, aber regelmäßig mit Kosten verbunden.

**Hillmann Reisen**

Service

[Tagesfahrten](#)  
[Städtereisen](#)  
[Deutschland](#)  
[Europa/USA](#)  
[Winterreisen](#)  
[Last Minute](#)  
[Kontakt](#)  
[Impressum](#)  
[Service](#)  
[Name](#)

**Testbuchung**

Wir bieten Ihnen an dieser Stelle die Möglichkeit, eine Testbuchung vorzunehmen. Sie können hier ohne Risiko ausprobieren, wie ein Buchungsvorgang aussieht und abläuft. Anstelle dieses Textes lesen Sie hier sonst eine Beschreibung Ihres Reiseziels. Links können Sie unsere Original-Leistungen zu Berlin nachlesen.

Wenn Sie nun daran interessiert sind, wie es weitergeht, klicken Sie zu diesem Zweck einfach auf "buchen".

**Berlin**

- Fahrt im modernen Reisebus mit Bordküche und Bordservice
- 1, 2 oder 3 x Übernachtung im 4-Sterne-Hotel Holiday Esplanade oder gleichwertig
- das Hotel verfügt über Fitness-center, Schwimmbad, Sauna, Solarium, Restaurant, Trattoria
- alle Zimmer sind ausgestattet mit Bad oder Dusche, WC,

| CodeNr | Hinfahrt | Rückfahrt | Tage | DM     | EUR   |        |
|--------|----------|-----------|------|--------|-------|--------|
| b127   | 27.10.   | 29.10.    | 2,5  | 115,00 | 58,80 | buchen |
| b128   | 04.11.   | 05.11.    | 2,5  | 115,00 | 58,80 | buchen |
| b129   | 10.11.   | 12.11.    | 2,5  | 115,00 | 58,80 | buchen |
| b130   | 24.11.   | 26.11.    | 2,5  | 115,00 | 58,80 | buchen |
| b131   | 01.12.   | 03.12.    | 2,5  | 115,00 | 58,80 | buchen |
| b132   | 08.12.   | 10.12.    | 2,5  | 115,00 | 58,80 | buchen |
| b133   | 15.12.   | 17.12.    | 2,5  | 115,00 | 58,80 | buchen |

*Es besteht die Möglichkeit einer Testbuchung*

### Tipp

Führen Sie eine Testbuchung durch, sofern der Anbieter diese Möglichkeit einräumt, um sich mit den Buchungsabläufen vertraut zu machen. Wenn bei der eigentlichen Buchung Unklarheiten auftauchen, sollten Sie den Vorgang abbrechen und gegebenenfalls telefonisch beim Anbieter nachfragen. Sie können erst sicher sein, dass Sie tatsächlich eine Reiseleistung gebucht haben, wenn Sie eine Buchungsbestätigung erhalten haben.

## Regel 4: Kontrollieren Sie, ob alle Eckdaten der angebotenen Leistung genannt werden

Es gehört zu den Informationspflichten des Veranstalters von Pauschalreisen, klare und genaue Angaben zu den wesentlichen Merkmalen der Reise zu machen – auch im Internet. Nur anhand dieser detaillierten Informationen können Sie erkennen, ob das Angebot Ihren Bedürfnissen gerecht wird, und es nach Wunsch mit anderen Angeboten vergleichen.

Da die Reiseveranstalter einerseits zur Wahrheit verpflichtet sind, andererseits aber ihre Leistungen in einem möglichst günstigen Licht darstellen wollen, hat sich eine eigene **Prospektsprache** gebildet. Lesen Sie daher die Leistungsbeschreibungen sehr genau.

The screenshot shows the website for Usedom Palace \*\*\*\*\*, a hotel in Zingst, Usedom. The page features a navigation bar with tabs for 'Hotelfotos', 'Preise & Angebote', 'Ausstattung', 'Lage des Hotels', 'Kundenbewertung', and 'Wetter'. A large image of the hotel is on the left, with a gallery of smaller images on the right. Below the gallery is the HRS hotel rating for this hotel, showing a score of 8.9/10 based on 228 reviews. The 'Hotellinformationen' section provides details on the hotel's location and atmosphere, special features, reception hours, check-in/out times, operating hours, and free services for HRS guests. It also includes a note about the hotel's location on the island of Usedom and its proximity to the Zingst lighthouse.

**Hotellinfos** Preise & Angebote Ausstattung Lage des Hotels Kundenbewertung Wetter

**Hotellinfos**

**Hotellinformationen**

**Bild und Atmosphäre des Hotels** Urlaub im Märchenstil: Buchen Sie ein unvergessliches Erlebnis im schönsten Haus am Platz, an der Seebrücke von Zingst, mit großem Pool & Wellness-Bereich, sowie der besten Küche der Insel.

**Besonderheiten des Hotels** Achtung! Zuschlag für einen Hund beträgt 15,00 Euro/Nacht. Bitte kontaktieren Sie vor der Anreise das Hotel. Das Hotel verfügt über keine Kingsize-Betten!

**Rezeption geöffnet** 00:00 - 24:00

**Frühester Check-in** 14:00

**Spätester Check-out** 11:00

**Betriebsferien** 01.01.09 - 29.02.09

**Gratis-Leistungen für HRS Gäste** 1 Flasche Mineralwasser, Welcome Drink, Saunabewertung

**Lage des Hotels, Umgebung und Sehenswürdigkeiten** Mit seinen weißen Türmen im Stile der Kaiserbäder ist das Usedom Palace das Wahrzeichen von Zingst

[Druckansicht](#) [Alle Links anzeigen](#) [Zur Buchung](#)

Teil der Beschreibung eines Hotels

Ein paar Beispiele:

- Ein „sauberes und zweckmäßiges“ Zimmer wird nur wenig Komfort aufweisen.
- Von einem Apartment zur „Meerseite“ werden Sie das Meer nicht sehen können. Andernfalls würde sicher mit einem Meerblick geworben, der allerdings hier durch andere Gebäude verstellt sein dürfte.
- In einem „beheizbaren“ Swimmingpool dürfen Sie eher kaltes Wasser erwarten. Enthielte er warmes Wasser, wäre er „beheizt“.
- Bei einem „Direktflug“ müssen Sie durchaus mit Zwischenlandungen rechnen. Er wird häufig verwechselt mit einem „Nonstop-Flug“.

Sogenannte Billigfluggesellschaften starten und landen häufig auf **Regionalflughäfen** abseits großer Metropolen. Dies wird jedoch nicht immer auf den ersten Blick deutlich, da die Namen dieser Airports mitunter den Eindruck erwecken, sie lägen in der Nähe einer großen Stadt, zum Beispiel Frankfurt-Hahn, Niederrhein (Düssel-

**opodo**  
und die Reise beginnt

Hotellbewertungen | Newsletter | Geschäftstaxi | Warenkorb | Mein Opodo | Hilfe | Kontakt


Home | Top-Angebote | Last Minute | Pauschalurlaub | Flug | Direktflüge | Hotel | Mietwagen | Freizeitaktivitäten | Preis & Stil | Reiseführer & Community

Nur bis 21.12. - 50 Euro Erhöchstpreis und Frühbucherbonus von bis zu 30 Prozent sichern >

1. Suche | 2. Reiseziel | 3. Hotellauswahl | 4. Reiseterrain | 5. Buchung

**3. Hotellauswahl**

**Die von Ihnen ausgewählte Reise ist noch frei!**

 **Hotel** Mariant  
**Kategorie** 4,5/5  
**Ort** S' Dret  
**Region** Mallorca  
**Land** Spanien  
**Leistung** 14 Tage  
2 Personen, mit All Inclusive, Flug  
**Zimmer** 1 Doppelzimmer  
**Reiseveranstalter** Glasch Reisen  
**Anreise** Düsseldorf, Di. 07.04.2009  
**Abreise** Palma de Mallorca, Di. 21.04.2009

**Voraussichtliche Flüzzeiten und durchführende Airlines**

**Mitteilung des Reiseveranstalters:**  
H: DUS-FM1 10:55-13:15/AB904 E: FM1-DUS 09:25-11:45/AB3415  
MARIANT, DOPELZIMMER, ALL INCLUSIVE  
INKL. TRANSFER FLUGHAFEN-HOTEL-FLUGHAFEN  
BEI FLUGBUCHUNGEN MIT AIRLINES X3,4U NUR FESTBUCHUNG ERLAUBT!

**Ihr Reisepreis:**

**Gesamtpreis** 1430,- € (Für alle Teilnehmer inkl. aller Zuschläge)

**Vorteilcode**  
Wenn Sie bei dieser Buchung einen Vorteilcode einlösen möchten, klicken Sie bitte auf den Link "Vorteilcode eingeben"  
[Vorteilcode einlösen](#) [Hilfe zum Vorteilcode](#)

**Ihr Buchungsauftrag für die oben aufgeführte Reise**

**Ihre persönlichen Daten werden sicher SSL-Verschlüsselt übermittelt.**  
Bitte füllen Sie folgende Felder aus. \*Markierte sind Pflichtfelder.  
Wenn Sie das Formular abschicken, nehmen Sie eine verbindliche Anmeldeung vor.

**Angaben des Reisenden**  
Als Vertragspartner für den Reiseveranstalter tritt der Reisende für alle Reiseleistungen ab. Er ist auch für die finanzielle Abwicklung verantwortlich.

Anrede

**Titel**

**Name \***

**Vorname \***

**Straße, Nr \***

**PLZ / Ort \***

**Land** Deutschland

**Telefon Privat \***

**Telefon Dienst.**


**Telefon Mobil**

**Fax**

**E-Mail \***

**1. Brauchen Sie Hilfe?**  
Antworten zu den häufigsten Fragen finden Sie in unserem Hilfe-Bereich: [Leistungs- und Preisfragen](#)

**2. Sicherheit**  
Zu Ihrer Sicherheit werden sämtliche persönlichen Angaben verschlüsselt übermittelt.  
Direkt nach Ihrer Buchung erhalten Sie von uns eine schriftliche Bestätigung Ihres Buchungsauftrags per E-Mail.

  
Beside ist TÜV geprüft

**3. Kundenservice**  
Bei Rückfragen hilft Ihnen unser Kundenservice telefonisch unter +49 (0)1806-676 363\* oder per E-Mail ([Customercenter.de](mailto:Customercenter.de)) gerne weiter.  
Öffnungszeiten:  
Montag - Freitag 09:00-22:00 Uhr  
Samstag 09:00-22:00 Uhr  
Sonntag + bundesweit einheitliche Feiertage 11:00-22:00 Uhr  
Falls Sie eine Reise beim Veranstalter L'Tur gebucht haben, wenden Sie sich

*Eckdaten einer Pauschalreise nach Mallorca*

dorf) oder Hamburg-Lübeck. Tatsächlich beträgt etwa die Entfernung zwischen dem Flughafen Frankfurt-Hahn, der offiziell so heißt, aber im Hunsrück liegt, und Frankfurt mehr als 120 km. Der Flughafen „Niederrhein (Düsseldorf)“ liegt in Weeze am Niederrhein zwischen Kevelaer und Goch, 70 bis 80 km nordwestlich von Düsseldorf und ist von dort mit dem Auto im günstigsten Fall in 40 Minuten zu erreichen. Deshalb wurde die Ergänzung des Flughafennamens durch „(Düsseldorf)“ ebenso untersagt wie die Bezeichnungen „Airport Düsseldorf Weeze“, „Airport Düsseldorf - Prefecture Weeze“ und „Airport Düsseldorf Regional (Weeze)“.



und die Reise beginnt

 [Drucken](#)

Hotelfinfos

Umgebungsinfos

Landkarte

Regionsinfos

Wetter

[Hotelbeschreibung](#) | [weitere Fotos](#) |

**Mariant** AAA

**GLAUCH** REISEN Hotelbeschreibung aus: Glauch Reisen - Glauch Reisen

**Lage:** Das Hotel liegt in S'illot, ca. 300 m. vom Strand entfernt. Geschäfte und Restaurants in der Umgebung. Zum Flughafen und nach Palma sind es ca. 70 km.

**Ausstattung:** Das lebhaft und einfache 3\* Hotel Mariant verfügt über Empfangshalle mit 24h-Rezeption, Restaurant und Bar, Aufzüge, Parkplatz. Gegen Gebühr: Safe and der Rezeption, Internet und Wascherei.

**Zimmer:** 194 gemütliche Zimmer auf 4 Etagen mit Bad oder Dusche/WC, Klimaanlage/Heizung, Telefon, Balkon und Sat-TV.

**Verpflegung:** All Inclusive: Frühstück, Mittagessen und Abendessen vom Buffet, Snacks, Kuchen/Eis/Gebäck mit Kaffee und Tee am Nachmittag. Nationale alkoholische (ab 18 Jahre) und antialkoholische Getränke von 10-23:30. Zu den Mahlzeiten Tischwein, Mineralwasser, Bier und Erfrischungsgetränke.

**Sport/Wellness:** Gartenanlage mit Pool und Liegewiese. Fitnessraum. Gegen Gebühr: Sauna, Jacuzzi, türkisches Bad (im Winter geöffnet).

**Kinder:** Spielplatz.

**Unterhaltung:** 1x wochentlich Abendprogramm.

Anderungen vorbehalten.

Die beschriebenen Leistungen können ggf. vom [Gottmarkatalog](#) abweichen.

**Bitte beachten Sie bei einer Buchung, dass nur die Hotelbeschreibung des gebuchten Veranstalters Gültigkeit hat! Es ist möglich, dass in Einzelfällen nicht alle Veranstalter Hotelbeschreibungen ausweisen.**



Außenaufnahme

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

*Detailbeschreibung der Unterkunft bei der Pauschalreise nach Mallorca*

Die **Klassifizierung von Hotels**, die in Deutschland von einem bis zu fünf Sternen reicht, kann nicht ohne Weiteres auf internationale Standards übertragen werden. Nur anhand der Anzahl der vergebenen „Sterne“ können Sie nicht erkennen, wie die Unterkunft im Ausland beschaffen ist. Sie können auch in einem Vier-Sterne-Hotel nicht einfach voraussetzen, dass das Abendessen als Menü und nicht in Form eines Buffets serviert wird. Da die Beschreibung der einzelnen Leistungsmerkmale die Grundlage dafür ist, mögliche Abweichungen vor Ort beim Reiseveranstalter oder Hotelier zu reklamieren und eventuell Ansprüche geltend zu machen, sollten Sie sich nach denjenigen Punkten, die Ihnen wichtig sind, vor der Buchung erkundigen und die besonderen Merkmale zusichern lassen.

**Tipp**

Prüfen Sie genau, welche konkreten Leistungen Ihnen angeboten werden. Vergleichen Sie verschiedene Angebote nur anhand dieser Leistungsbeschreibung, um das für Sie Passende herauszufinden.

## Regel 5: Drucken Sie die wesentlichen Informationen vollständig aus

Für Verträge über Reiseleistungen ist keine besondere Form, also zum Beispiel die Schrift- oder Textform vorgeschrieben. Im Streitfall müssen Sie jedoch nachweisen können, was im Einzelnen vereinbart wurde. Zu den wesentlichen Informationen gehören die Daten des Anbieters, Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) mit Datenschutzangaben, die Leistungsbeschreibungen mit Preisangabe, bei Pauschalreisen der Sicherungsschein (wenn nicht anderweitig ausgehändigt), die gesendeten persönlichen Daten sowie die zurückgesendeten Vorgangsdaten und -nummern.

Drucken Sie deshalb sämtliche Buchungsinformationen aus. Um für den Streitfall die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Informationen parat zu haben, muss auf den Ausdrucken – notfalls auch per Hand – das Datum vermerkt sein.

zulässig. Bei Preisverhöhungen um mehr als 5% oder im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Reisende berechtigt, ohne Gebühren vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn der Veranstalter in der Lage ist, eine solche ohne Mehrpreis für den Reisenden aus seinem Angebot anzubieten. Der Reisende hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung des Veranstalters über die Preisverhöhung bzw. Änderung der Reiseleistungen diesem gegenüber geltend zu machen.



**8. IDENTITÄT DES AUSFÜHRENDEN LUFTFAHRTUNTERNEHMENS.**

Bei Buchung wird gemäß der EU-VO Nr. 2111/05 über die Identität des/dies ausführenden Luftfahrtunternehmens(s) informiert. Erfolgt nach Buchung ein Wechsel des ausführenden Luftfahrtunternehmens, wird dieser den hiervon betroffenen Reisenden umgehend nach Bekanntwerden mitgeteilt. Die Liste der Luftfahrtunternehmen, die in der EU einer Betriebsunterbrechung unterliegen, kann unter <http://air-ban.euryp.eu> eingesehen werden.

**9. UNWIRKSAMKEIT EINZELNER BESTIMMUNGEN.**

Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so behalten die übrigen Bedingungen gleichwohl Gültigkeit. Die Wirksamkeit des Reisevertrags als solchem bleibt unberührt.











Stand: 01.12.2009

 **AGB zum Drucken oder Speichern als PDF.**  **Stornierklärung zum Drucken oder Speichern als PDF.**

[← ZURÜCK](#)

---

[Zuhause](#) | [Verkehr](#) | [Fahrpläne](#) | [Preise](#) | [Angebote](#) | [Sicherheitswissen](#) | [Suche](#) | [Werbung](#) | [Legal/CTB](#) [AGB](#) | [Impressum](#) | [Kontakt](#)

1.916.179 Reisen \*\*\* Stand: 10:20:50







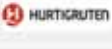




















Leist. Mindest. Urlaub mit LTR? Buchen Sie bis 10.00. Pro Staufessce von Lastminute Flug beim Maktkter

**Ausdrücklicher Hinweis auf die Möglichkeit, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) auszudrucken oder zu speichern**



## Regel 6: Sehen Sie nach, ob die Allgemeinen Geschäftsbedingungen vollständig vorhanden und leicht aufzufinden sind

Damit die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) eines Reisevermittlers oder -veranstalters, einer Fluggesellschaft oder zum Beispiel eines Hotels Anwendung finden, müssen sie wirksam in den Vertrag einbezogen worden sein. Solche Regelungen im „Kleingedruckten“ werden aber nur dann Vertragsbestandteil, wenn Sie darauf hingewiesen werden und die Möglichkeit erhalten, in zumutbarer Weise von den Klauseln Kenntnis zu nehmen. Sollte dies nicht geschehen, sollten also die AGB nicht für Ihre Buchung gelten, muss das nicht unbedingt schlecht für Sie sein. Denn dann gelten die meist kundenfreundlicheren gesetzlichen Regelungen. Unklarheiten darüber, ob das Kleingedruckte einbezogen ist oder nicht, können allerdings zu unerfreulichen Auseinandersetzungen mit dem Vertragspartner führen. Und die sind möglicherweise erst im Rahmen eines Gerichtsprozesses zu klären.

| Veranstaltername                         | Logo  | Zuordnung | Text-Ansicht  | PDF-Datel   |
|--|---|-----------|---|---|
| Hansa Kreuzfahrten                       |    | 137       |    |    |
| Royal Holidays                           |    | 131       |    |    |
| Hurtigruten                              |    | 131       |    |    |
| Fly Consult GmbH                         |    | 131       |    |    |
| FTS Travel                               |   | 131       |   |   |
| Stadtanzeiger Reisen powered by Hegenloh |  | 131       |  |  |
| Alltours Pauschal                        |  | 131       |  |  |
| Alltours Flugreisen                      |  | 135       |  |  |
| ATT-Touristik                            |  | 131       |  |  |

*Der Vermittler gibt neben seinen eigenen auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Veranstalter der angebotenen Reisen wieder.*

Der Umgang eines Anbieters mit den AGB ist bezeichnend für seine Seriosität. Wer seine Klauseln in den Vertrag einbeziehen will, sollte sich auch nicht scheuen, sie vollständig auf seiner Homepage abzulegen. Auch sollten sie leicht aufzufinden sein. Gängige Praxis ist auch, dass Ihnen während des Buchungsvorganges ermöglicht wird, durch einen Link in die kompletten Bedingungen Einsicht zu nehmen. Anschließend müssen Sie dann per Mausklick die AGB bestätigen, um den Buchungsvorgang fortsetzen zu können.

Vor der Buchung sollten Sie auf jeden Fall einen Blick in das Kleingedruckte werfen, da es erhebliche Unterschiede zwischen den einzelnen Anbietern gibt, zum Beispiel bei den Zahlungsmodalitäten und Stornogebühren. Buchen Sie nicht, wenn die AGB des Reiseveranstalters nicht oder nicht vollständig bekannt gegeben werden. Auch wenn Sie nichts über die vorgesehene Zahlungsweise erfahren, sollten Sie unbedingt von einer Buchung Abstand nehmen.

**Tipp**

Drucken Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters unbedingt aus.

## Regel 7: Prüfen Sie, ob die Kosten transparent sind und sich leicht nachvollziehen lassen

Es ist absolut möglich, im Internet auf wahre Schnäppchen zu stoßen. Werden Sie jedoch hellhörig, wenn einzelne Teile eines Angebots als „gratis“ oder „kostenlos“ angepriesen werden, tatsächlich aber zusätzliche Kosten entstehen, die erst mühsam zusammengesucht und addiert werden müssen. Ein Anbieter, der nichts zu verbergen hat, kann seine Leistung klar bezeichnen und den Preis dafür nennen.

Ein **Hotelzimmer** zum Beispiel, in dem die Übernachtung nichts kosten soll, für das aber obligatorische Verpflegungskosten, eine Vermittlungsgebühr und vielleicht noch ein Saisonzuschlag anfallen, ist eben nicht gratis. Hier wird der Preis für eine zusammenhängende Leistung – hier Unterkunft mit Verpflegung – künstlich aufgespalten. Ob unter dem Strich weniger zu zahlen ist als bei der Buchung einer Unterkunft zu einem einheitlichen Preis, das sollten Sie im Einzelfall wirklich nachprüfen. Zudem können rechtliche Probleme entstehen. Ist ein Zimmer mangelhaft, also etwa völlig verschmutzt, hat der Gast nach deutschem Recht die Möglichkeit, den Zimmerpreis zu mindern, wenn keine Abhilfe geschaffen wird. Im Fall der „kostenlosen“ Übernachtung könnte sich der Hotelier darauf berufen, dass mangels Preises für die Unterkunft auch kein Preisnachlass infrage komme.

Wer feststellt und sich darüber wundert, dass im Internet **einzeln gebuchte Komponenten**, zum Beispiel Flug und Hotelübernachtungen, preiswerter sind als eine einheitliche gebuchte Pauschalreise, vergleicht Äpfel mit Birnen. So fehlt bei individuell gebuchten Leistungen in aller Regel der Transfer vom Flughafen zur Unterkunft. Als Pauschalreisender stehen Sie zudem rechtlich günstiger da als bei einer selbst zusammengestellten Reise und sind vor Zahlungsunfähigkeit und Insolvenz des Reiseveranstalters geschützt. Im Fall der Pleite eines Leistungsträgers, etwa der Fluggesellschaft, muss der Veranstalter für einen Ersatzflug sorgen, ohne dass Ihnen Mehrkosten entstehen dürfen. Wird die Leistung nicht vertragsgemäß erbracht, brauchen Sie sich nur mit dem Veranstalter nach (deutschem) Pauschalreiserecht auseinanderzusetzen. Nicht zuletzt ist es schwierig, mögliche Ansprüche gerichtlich gegen ausländische Fluggesellschaften oder Hoteliers durchzusetzen.

Achten Sie vor allem bei einer auffallend preiswerten Pauschalreise schon vor der Buchung darauf, ob obligatorische **Ausflüge vor Ort** vorgesehen sind. Darauf können höhere Hotelkosten für den Fall hindeuten, dass Sie nicht an diesen Fahrten teilnehmen wollen. Hier geht es meist nicht darum, Landschaften und Sehenswürdigkeiten am Reiseziel kennen zu lernen, sondern Sie mit dem umfangreichen Warenangebot verschiedener Händler vertraut zu machen und zum Kauf zu bewegen.

## Regel 8:

### Achten Sie darauf, dass die Preisangaben verständlich und übersichtlich sind

Veranstalter von Pauschalreisen sind verpflichtet, den Gesamtpreis anzugeben. Steuern und Bearbeitungsgebühren müssen in diesen Preis einfließen. Lediglich erkennbar vermittelte Fremdleistungen, wie zum Beispiel spezielle Versicherungen oder Sonderarrangements, können gesondert ausgewiesen werden. Im Ergebnis muss es Ihnen möglich sein, anhand der ausgewiesenen Preise Vergleiche mit Angeboten anderer Reiseveranstalter vorzunehmen. Darüber hinaus sollte schon bei der Buchung der Reise ersichtlich sein, wann und in welcher Höhe Sie Zahlungen zu leisten haben.

The screenshot shows the TUI.com website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Suchen & Buchen', 'Urlaub mit TUI', and 'Reise-Inspiration'. Below this is a progress indicator with steps from 'Suche' to 'Buchung'. The main content area is titled '5. Bitte prüfen Sie unser Angebot und gehen Sie weiter zur Buchung.' On the left, there's a sidebar with search filters for 'Pauschalreise - Ihre Suche:' including location (Griechische Inseln), region (Kos), departure airport (Düsseldorf (DUS)), and travel dates (03.03.2009 to 10.08.2009). The main offer is for 'Hotel Rex Palace' in Greece, with a total price of 1358,00 EUR for two adults. The price breakdown shows 679,00 EUR per adult. A 'Kaufjetzt Suchen' button is visible at the bottom right of the offer card.

Angabe des Gesamtpreises

**Flugpreise** werden häufig ohne anfallende Steuern und Gebühren oder gar Kraftstoffzuschläge genannt. In der Werbung für Flüge sind aber nach einem Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH, Urteil vom 5. Juli 2001, Aktenzeichen: I ZR 104/99) Endpreise anzugeben. Darin müssen alle bei der Flugreise anfallenden Steuern und Gebühren für Leistungen Dritter eingeschlossen sein, die bei jedem Flug obligatorisch sind (Flughafen-, Sicherheitsgebühren usw.). Für Reservierungssysteme im Internet wurde diese Rechtsprechung wieder eingeschränkt (BGH, Urteil vom 3. April 2003, Aktenzeichen: I ZR 222/00). Danach gilt: Wenn das System bei der erstmaligen Bezeichnung von Preisen nicht bereits den Endpreis angibt, sondern dieser erst im Lauf der Eingabe in das Reservierungssystem ermittelt wird, reicht es aus, wenn der Nutzer hierauf zuvor klar und unmissverständlich hingewiesen wird. Auf diese Weise wird ein Vergleich von Flugpreisen im Internet deutlich erschwert. Zwischenzeitlich schreibt zudem eine EU-Verordnung vor, dass auch bei Flugbuchungen im Internet stets Endpreise auszuweisen sind, die alle Steuern, Gebühren, Zuschläge und Entgelte, die unvermeidbar und vorhersehbar sind, einschließen. Zusätzlich müssen die Preisbestandteile für den Flugpreis, Steuern, Flughafengebühren und sonstige Gebühren, Zuschläge und Entgelte gesondert ausgewiesen werden. Fakultative Zusatzleistungen, z. B. eine Reiserücktrittskostenversicherung, dürfen in der Buchungsmaske nicht voreingestellt sein, sondern müssen nur für den Fall, dass sie gewünscht werden, angeklickt werden können. Einzelheiten, z. B. wann ein Entgelt unvermeidbar oder an welcher Stelle im Buchungsvorgang der Endpreis anzugeben ist, sind allerdings nach wie vor strittig. Zur Klärung wird weitere Rechtsprechung erforderlich sein.

Bei sogenannten **Billigflügen** fallen regelmäßig eine Reihe von Zusatzkosten an. Auch gelten die Preisangaben meist nur für den Hinflug. Der Rückflug muss zusätzlich bezahlt werden und kann deutlich teurer sein, etwa weil das Angebot für die Strecke in die entgegengesetzte Richtung nicht gilt oder das entsprechende Kontingent für den gewünschten Rückreisetermin bereits ausgeschöpft ist. Wegen der oft abseits gelegenen Flughäfen müssen zudem Kosten für die Fahrt zum Flughafen und zum eigentlichen Zielort eingeplant werden. Die Verpflegung an Bord gibt es nur gegen Aufpreis, eine Maßnahme übrigens, die einen interessanten, Kosten sparenden Nebeneffekt für die Fluggesellschaft hat: Es werden nämlich die Toiletten an Bord seltener benutzt, was wiederum auf Mittelstrecken einen Austausch des Frisch- und Brauchwassers nur bei jeder zweiten Landung ausreichen lässt. Die Freigrenze für Gepäck kann bei Billigflügen deutlich unter den Grenzen von teureren Flügen liegen. Außerdem wird häufig eine Gebühr für die Zahlung mit Kreditkarte erhoben.

Bei allen Angeboten gilt: Vergleichen Sie Preis und Leistung! Bei scheinbar sehr günstigen Angeboten können die Preisdifferenzen zu anderen Anbietern auf einer fehlenden Leistung, zum Beispiel dem Transfer, oder einer preiswerteren Zimmerkategorie beruhen.

Für Pauschalreisen gibt es Suchsysteme bei unterschiedlichen Vermittlern, zum Beispiel Tourfinder oder Tourmanager. Hier können gezielt individuelle Wunschvorstellungen für die eigene Reise eingegeben werden, und es werden Preisvergleiche zwischen verschiedenen Veranstaltern geboten. Unter den Adressen *www.buchungsmaschine.de* (mit einer Demoversion) und *www.tourmanageronline.de* (mit Referenzadressen von Anbietern) können Sie beispielsweise weitere Informationen finden. Da nicht alle Datenbanken sämtliche Anbieter enthalten, sollten Sie Vergleiche in mehreren Preisvergleichssystemen anstellen. Berücksichtigen Sie auch Offline-Angebote, zum Beispiel aus Ihrem Reisebüro.

**Pauschalreisen**  
 Lastminute & Restplätze  
 Reisebücher & Katalogpreise  
 ... & Spar ...

**Flüge**  
 Charter & Lastminute  
 Billigflüge

**Exotische Anreise**  
 ... weltweit  
 ... Deutschland  
 ... Autoreisen  
 ... wohnungen

**Verkehrsmittel**  
 ...  
 ... Tickets

**Reiseinfos**  
 ... Informationen  
 ... Informationen  
 ... Bewertungen

**Service/Infos**  
 ... Ort: unsere Filialen  
 ... Reiseagent  
 ...  
 ... Hilfe!  
 ... Impressum  
 ... Programm

**Mögliche Termine vom 24.12.2008 bis 25.01.2010**

Abflughafen:

Reiseziel:

Region:

Frühester Hinflug:  Feb. 09

Spätester Rückflug:  Feb. 09

Reisedauer:

Reiseveranstalter:

Reisende:

1. Kind:

2. Kind:

3. Kind:

(Alter bei Reiseantritt)

[Angebote finden](#)

**Zusätzliche Suchoptionen**

**Hotelkategorie (ab)**

egal

3★

4★

5★

Suche nach speziellem Hotel:

Nur Frühbucherangebote

weitere Zimmertypen

Unterkunft mit Meerblick

**Hotelbewertung durch Gäste**

Durchschnittliche Bewertung:

Anzahl Hotelbewertungen:

Weiterempfehlung:

**Besondere Vorlieben**

Speziell für Kinder

Direkte Strandlage

Clubanlage

Sportart:

*Möglichkeit zum Preisvergleich*

## Regel 9: Zahlen Sie für Pauschalreisen nur mit Sicherungsschein

Der Sicherungsschein dient als Nachweis dafür, dass ein Veranstalter von Pauschalreisen gegen Zahlungsunfähigkeit und Insolvenz durch eine Versicherung oder Bankbürgschaft abgesichert ist. Auf diese Weise sind Sie im Fall, dass der Veranstalter Pleite geht, vor finanziellen Schäden geschützt. Im Insolvenzfall vor Antritt der Reise können Sie bereits gezahlte Gelder zurückbekommen. Wird der Reiseveranstalter insolvent, nachdem Sie die Reise angetreten haben, ist für Ihren Rücktransport gesorgt. Der Sicherungsschein ist somit unverzichtbare Voraussetzung dafür, eine Pauschalreise risikolos zu buchen – auch im Internet.

Eine Anzahlung auf den Reisepreis kann nach geltendem Recht erst verlangt werden, wenn der Sicherungsschein ausgehändigt wurde. Dessen Inhalt ist durch eine Verordnung festgelegt. Danach ist der Sicherungsschein der Reisebestätigung anzuhängen oder auf ihrer Rückseite abzdrukken, kann allerdings bei Online-Buchungen auch in Textform, zum Beispiel in einer E-Mail, nachgewiesen und elektronisch mit der Reisebestätigung verbunden werden.

wenn Ihre Buchung weniger als 7 Werktage vor Reisebeginn erfolgt. Weicht der Inhalt unserer Bestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, so liegt ein neues Angebot vor, an das wir für die Dauer von 10 Tagen gebunden sind. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn Sie uns innerhalb der Bindungsfrist die Annahme durch ausdrückliche Zusage, Anzahlung oder Restzahlung erklären.

[nach oben](#)

### 2. Bezahlung

Zahlungen auf den Reisepreis vor der Reise dürfen nur gegen Aushändigung des Sicherungsscheines im Sinne von § 651 k Abs. 3 BGB erfolgen. Dauert eine Reise nicht länger als 24 Stunden, schließt sie keine Übernachtung ein und übersteigt der Reisepreis EUR 75 nicht, so darf der volle Reisepreis auch ohne Aushändigung eines Sicherungsscheines verlangt werden.

Bei Vertragsabschluss zahlen Sie nach Erhalt des Sicherungsscheines bitte 20% des Reisepreises an. Die Anzahlung wird auf den Reisepreis angerechnet. Den Restreisepreis zahlen Sie bitte etwa 28 Tage vor Reisebeginn. Nach Zahlungseingang werden Ihnen Ihre Unterlagen per Post zugestellt. Bei kurzfristigen Reisen, die ab dem 28. Tag vor Reisebeginn gebucht werden, ist der komplette Reisepreis sofort fällig. Stornogeühren sind immer sofort fällig. Bei Buchung verschiedener Flug-Sondertarife kann der Reisepreis sofort in voller Höhe fällig werden.

**Ihre Zahlungen können wie folgt abgewickelt werden:**

**a. Kreditkarte:**  
Der Zahlungsbetrag von 20% des Reisepreises wird sofort nach Vertragsabschluss von Ihrer Kreditkarte abgebucht. Etwa 4 Wochen vor Reiseantritt erfolgt die Abbuchung des Restbetrages von Ihrer Kreditkarte.

**b. Überweisung:**  
Sie erhalten zusammen mit der Bestätigung und dem Sicherungsschein per Post an die von Ihnen angegebene Anschrift eine Zahlungsrechnung und eine Rechnung über den restlichen Reisepreis. Die Anzahlung muss so rechtzeitig unter Angabe der Rechnungsnummer auf das angegebene Bankkonto überwiesen werden, dass sie innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum, die Restzahlung 28 Tage vor dem Reiseternin bei uns eingeht. Bei kurzfristigen Buchungen (28 oder weniger Tage bis Reisebeginn) und bei speziellen Reiseleistungen, bei denen die vorstehend aufgeführten Fristen nicht eingehalten werden können, ist eine Zahlung nur mit Kreditkarte möglich.

Für nähere Informationen steht Ihnen unser Service Center unter: +49 0 1805 / 337 666 gegen 0,12 EUR / Min. von

*Hinweis, dass ein Sicherungsschein notwendig ist*

Der Sicherungsschein deckt lediglich das Insolvenzrisiko des Reiseveranstalters ab, nicht das des Vermittlers. Übergibt der Reisevermittler einen Sicherungsschein, gilt er als vom Reiseveranstalter ermächtigt, Zahlungen auf den Reisepreis entgegenzunehmen. Ihre Zahlung an den Reisevermittler wird in diesem Fall dem Veranstalter zugerechnet, sodass Sie von einer möglichen Insolvenz des Reisevermittlers nicht betroffen sind.

Für Fluggesellschaften besteht keine Verpflichtung, sich gegen Insolvenz abzusichern. Wenn Sie also nur einen Flug gebucht und bereits bezahlt haben, tragen Sie das Risiko einer Pleite der Fluggesellschaft. Sollte der Flugbetrieb vor Ihrem Flugtermin eingestellt werden, müssen Sie im schlimmsten Fall ein neues Ticket bei einer anderen Gesellschaft erwerben. Manchmal springen andere Fluggesellschaften aufgrund von Abkommen untereinander ein und übernehmen die Flüge ohne oder gegen geringe zusätzliche Kosten. Einen Anspruch darauf haben Sie aber nicht. Anders bei einer Pauschalreise: Ist der Flug Teil des Angebots, so ist eine eventuelle Insolvenz der Fluggesellschaft nicht Ihr Problem, sondern das des Reiseveranstalters. Dieser muss dann für Ersatzflüge sorgen.

### **Tipp**

Prüfen Sie unter der Adresse [www.fvw.de](http://www.fvw.de) (unter Infos für Expis/Reiseveranstalter-Register (Kundengeldabsicherung)), ob der Veranstalter einer Pauschalreise gegen Insolvenz versichert ist. Fragen Sie im Zweifel bei dem betreffenden Versicherer nach.

Leisten Sie den Reisepreis oder eine Anzahlung auf keinen Fall, ohne dass Ihnen der Sicherungsschein vorliegt. Soll der Sicherungsschein etwa wegen einer kurzfristigen Buchung mit den anderen Reiseunterlagen am Schalter auf dem Flughafen hinterlegt werden, brauchen Sie auch erst dort zu bezahlen.



## Regel 10: Bevorzugen Sie Angebote, die verschiedene sichere Zahlungsmöglichkeiten vorsehen

Große Bedenken haben viele Online-Bucher, wenn es um die Sicherheit der Bezahlung geht. Bei Reiseleistungen werden meist die klassischen Zahlungsverfahren genutzt:

- Zahlung per Überweisung nach einer Rechnung,
- Einzug im Lastschriftverfahren,
- Kreditkarte,
- Barzahlung bei Abholung der Unterlagen im Reisebüro oder am Flughafenschalter.





Reservierte Hotelzimmer werden üblicherweise erst vor Ort bezahlt.

Auf Nummer sicher gehen Sie mit der **Überweisung** des Reisepreises direkt an den Anbieter, nachdem Sie eine schriftliche Buchungsbestätigung und eine Rechnung erhalten haben. Da Sie hier den Zeitpunkt der Zahlung selbst bestimmen, können Sie, bevor Sie die Überweisung veranlassen, bei Pauschalreisen auch abwarten, bis Ihnen der Sicherungsschein ausgehändigt wurde.

Die **Zahlung per Lastschrift** bietet ebenfalls Vorteile. Der Abbuchung aufgrund einer Lastschrift können Sie innerhalb von sechs Wochen ohne Angabe von Gründen widersprechen, wenn bei Pauschalreisen der Sicherungsschein nicht übergeben wird oder sonstige Probleme auftauchen, zum Beispiel beim Übersenden der Tickets. Da sowohl persönliche als auch Kontodaten über das Internet übermittelt werden müssen, sollten Sie diesen Zahlungsweg nur wählen, wenn der Anbieter eine sichere Datenübertragung ermöglicht (➔ Regel 11).

Zunehmend wird bei Online-Buchungen, vor allem bei ausländischen Anbietern, die Zahlung per **Kreditkarte** erwartet. Hier besteht zunächst die Gefahr des Missbrauchs im Internet. Da online die gewöhnlich vorgeschriebene Autorisierung durch Unterschrift oder PIN-Nummer entfällt, kann jeder, der die Kartendaten kennt, damit im Web einkaufen. Daher sollten Sie Kreditkartendaten nur verschlüsselt übermitteln. Die Wahrscheinlichkeit, dass Sie auf den Kosten sitzen bleiben, wenn Ihre Daten tatsächlich missbräuchlich genutzt werden, ist allerdings gering. Der Kreditkartenaussteller muss Ihnen nachweisen, dass Sie die Zahlung angewiesen haben. Dieser Beweis dürfte kaum gelingen, wenn ein unterschriebener Belastungsbeleg fehlt. Dennoch müssen Sie dem Kreditkartenunternehmen Ihren Missbrauchsverdacht mitteilen und eine Erstattung des jeweiligen Betrags verlangen. Zudem ist bei einer Zahlung per Kreditkarte für eine Pauschalreise nicht gewährleistet, dass die Zahlung erst erfolgt, nachdem der Sicherungsschein ausgehändigt worden ist – und auf diese Reihenfolge kommt es an (➔ Regel 9).

Einige Anbieter bieten auch die Möglichkeit, online zu suchen und zu buchen, die Zahlungsdaten per Telefon oder Telefax zu übermitteln oder ein Reisebüro vor Ort in die Zahlungsabwicklung einzubeziehen.

| ZAHLUNGSARTEN   |  |
|---|--|
| <p><b>WIE KANN MAN ÜBER INTERNET BEZAHLEN</b></p> <p>Sie können Ihre Reise per Kreditkarte, Lastschriftverfahren bzw. Bankeinzug, Überweisung, T-Pay oder als Postbank-Kunde per Online-Überweisung zahlen. LTUR akzeptiert VISA, MasterCard und auch American Express. Die Datenübertragung während des Buchungsvorgangs wird durch eine SSL-Verschlüsselung gesichert. Für dieses Verfahren übernehmen wir eine <b>Sicherheitsgarantie</b>.</p>   |  |
| <p><b>KREDITKARTE</b></p> <p>Entscheiden Sie sich für die Zahlung mit der Kreditkarte, geben Sie bitte während Ihrer Buchung Ihre Kreditkartennummer, das Gültigkeitsdatum und Ihre Karten-Prüfnummer an. Durch die Eingabe Ihrer Karten-Prüfnummer werden Bezahlungsgänge bei Online-Bestellungen noch sicherer - für uns und natürlich vor allem für Sie. <u>So finden Sie Ihre Prüfnummer.</u></p> <p>Alle Angaben unterliegen hierbei dem <b>strengen Datenschutz</b>. Nach erfolgreicher Buchung ziehen wir den Betrag von Ihrem Konto ein und versenden Ihre Reiseunterlagen.</p> |                               |
| <p><b>ELEKTRONISCHES LASTSCHRIFTVERFAHREN BZW. BANKEINZUG</b></p> <p>Entscheiden Sie sich für die Zahlung per elektronischem Lastschriftverfahren bzw. per Bankeinzug, geben Sie bitte während Ihrer Buchung Ihre Kontonummer und die Bankleitzahl Ihres <b>deutschen oder österreichischen Girokontos</b> an. Alle Angaben unterliegen hierbei dem strengen Datenschutz. Nach erfolgreicher Buchung ziehen wir den Betrag von Ihrem Konto ein und versenden Ihre Reiseunterlagen.</p>  |                               |
| <p><b>BUCHEN UND BEZAHLEN MIT PAYPAL</b></p> <p>Bezahlen Sie Ihren Urlaub einfach, sicher und bequem mit PayPal.</p> <p>Sie werden während dem Buchungsprozess zu PayPal weitergeleitet und haben am Ende noch mal die Gelegenheit Ihren Buchungsauftrag bei LTUR zu prüfen, bevor Sie verbindlich buchen. So einfach geht's.</p> <p><u>Weitere Informationen zu PayPal</u></p>   |                               |
| <p><b>BUCHEN UND BEZAHLEN MIT T-PAY TELEKOM RECHNUNG</b></p> <p>Bezahlen Sie Ihren Urlaub einfach, sicher und bequem mit Ihrer nächsten Telekom Rechnung.</p> <p>Bei LTUR können Sie Flug, Flug &amp; Hotel oder Nur Hotel bis zu einem Wert von 300,- EUR mit T-Pay buchen.</p> <p><u>Weitere Informationen zur T-Pay Telekom Rechnung</u></p>   | <p>Sicher bezahlen mit</p>  |
| <p><b>BUCHEN UND BEZAHLEN PER ÜBERWEISUNG</b></p> <p>Bei LTUR können Sie Flug, Flug &amp; Hotel oder Nur Hotel bequem per Überweisung bezahlen, wenn Sie Ihre Reise 8 Tage vor Abflug buchen.</p>   |  |

*Aufzählung und nähere Erläuterung der unterschiedlichen Zahlungsmöglichkeiten*

## Regel 11: Versenden Sie Ihre Daten nur, wenn die Datenübertragung verschlüsselt ist

Am häufigsten wird bei der Datenübertragung im Internet das Sicherheitsprotokoll SSL (Secure Socket Layer) verwendet. Die SSL-Verschlüsselung dient dazu, schützenswerte Daten sicher zu übermitteln, zum Beispiel die Daten Ihrer Kreditkarte. Sie brauchen keine zusätzliche Software zu installieren: SSL ist bereits in Ihrem Internet-Browser (Internet-Explorer, Netscape, Opera) integriert und baut eine verschlüsselte Netzverbindung zwischen Ihrem Computer und dem Server im Internet auf. Auf diese Weise können Daten während der Übertragung über das Internet nicht von anderen gelesen oder manipuliert werden. Außerdem wird mit SSL die Identität einer Internetseite bestätigt. Sie können damit sicher sein, wirklich bei demjenigen Anbieter zu buchen, den Sie ausgewählt haben.

Zu erkennen sind mit SSL gesicherte Verbindungen an ihrer Web-Adresse (URL). Statt eines einfachen *http://* beginnt sie mit *https://*. Bei den meisten Internet-Browsern sind derartig gesicherte Verbindungen an einem zusätzlichen Symbol zu erkennen, zum Beispiel einem kleinen Schloss unterhalb des Browser-Fensters.

The screenshot shows a travel booking interface. At the top, there are navigation tabs: 1. Weiterfragen, 2. Reiseinfos, 3. Ihre Daten, and 4. Buchung. The main content area is titled 'Ihre Daten' and contains a form for entering traveler information. A red circle highlights the 'SSL' icon in the browser's address bar. The form includes fields for name and address, and a dropdown menu for 'Anrede/Titel' set to 'Herr'. The right sidebar shows a 'Buchungsübersicht' with details for a flight from Düsseldorf to Tenerife, including dates, times, and prices. The total price is listed as 1.904,- €.

*Verschlüsselte Datenübermittlung zu einem Reiseveranstalter*

Grundlage dieser Sicherheitsmechanismen sind sogenannte Zertifikate, die sowohl auf Ihrem Computer als auch auf dem angewählten Server im Internet vorhanden und gültig sein müssen. Ihr Zertifikat ist bereits Bestandteil des Browsers und wird bei dessen Installation auf Ihrem Computer mit installiert. Das Zertifikat auf der Gegenseite im Internet muss vom Betreiber des Servers installiert und aktualisiert werden. Achten Sie auf die Gültigkeit des Zertifikats und darauf, dass es auch wirklich von der ursprünglich angewählten Website stammt. Verwendet ein Server im Internet ein ungültiges Zertifikat, wird Ihnen das von Ihrem Internet-Browser angezeigt. Sie sollten dann keine Daten übermitteln und eine Buchung sofort abbrechen.

The image shows a screenshot of a flight booking form. It is divided into two main sections: 'Ihre Passagier Daten' (Your Passenger Data) and 'Ihre Kontaktdaten' (Your Contact Data).

**Ihre Passagier Daten:** This section is for 'Erwachsener 1' (Adult 1). It contains input fields for 'Titel' (Title) with a dropdown menu, 'Vorname\*' (First Name), 'Nachname\*' (Last Name), 'Frequent Flyer Karte' (Frequent Flyer Card) with a dropdown menu, and 'Frequent Flyer Nummer' (Frequent Flyer Number). A note below states: 'Bitte beachten Sie, dass eine Namensänderung nach erfolgter Buchung nicht mehr möglich ist und der Name mit dem Namen in Ihrem Ausweis übereinstimmen muss. Eine Buchung für Dritte ist nur möglich, wenn Sie sich mit Ihrem Profil eingeloggt haben.' There is a '\* Pflichtfeld' (required field) label.

**Ihre Kontaktdaten:** This section is for 'Ihre Telefonnummern' (Your Phone Numbers) and 'Ihre Adresse' (Your Address). It includes fields for 'Telefonnummer\*' (Phone Number) with a '+49' dropdown, 'Land' (Country), 'Vorwahl' (Area Code), and 'Nummer' (Number). The address section has fields for 'Adresse 1\*' (Address 1), 'Adresse 2' (Address 2), 'Stadt\*' (City), 'Postleitzahl' (Postal Code), 'Land' (Country) with 'Deutschland' selected, and 'E-Mail Adresse\*' (E-mail Address). There are checkboxes for 'Bitte speichern Sie meine Daten für zukünftige Buchungen' and 'Ja, ich möchte den Lufthansa Newsletter kostenlos und unverbindlich erhalten. (Sie können den Newsletter in jeder Ausgabe abbestellen.)'. A '\* Pflichtfeld' label is also present.

### ***Verschlüsselte Datenübermittlung zu einer Fluggesellschaft***

Weniger verbreitet ist SET (Secure Electronic Transaction), das ein hohes Sicherheitsniveau und außerdem zwei weitere Vorteile bietet. Zum einen kann der Anbieter, über den die Kreditkartendaten übermittelt werden, die Daten wegen der Verschlüsselung nicht einsehen. Zum anderen wird die Identität von Buchendem und Anbieter geprüft. Haben sich beide zuvor bei einer staatlich genehmigten Vertrauensinstanz ein Zertifikat ausstellen lassen, das bei jeder Bezahlung erneut kontrolliert wird, dann kann weder ein Kunde unter falschem Namen buchen noch ein Betrüger sich als seriöses Unternehmen ausgeben.

### **Tipp**

Verzichten Sie auf die Online-Buchung, wenn eine Verschlüsselung Ihrer Daten nicht möglich ist.

## **Regel 12: Überprüfen Sie die Erklärung zum Datenschutz**

Wer online bucht, hinterlässt eine Spur von Daten. Auch wenn manche meinen, sie hätten nichts zu verbergen – jeder Mensch hat das Recht auf „informationelle Selbstbestimmung“, darf also selbst über die Preisgabe und Verwendung seiner persönlichen Daten bestimmen.

Die Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung ist nur im Rahmen gesetzlich festgelegter Grenzen erlaubt. So dürfen personenbezogene Daten lediglich für bestimmte legale Zwecke verwendet werden. Die Grundsätze, Daten möglichst zu vermeiden und sparsam mit ihnen umzugehen, sind zu beachten. Die Bearbeitung personenbezogener Daten setzt voraus, dass Vertraulichkeit sichergestellt ist.

Manchmal sind sich Online-Kunden allerdings gar nicht bewusst, dass sie sensible oder unnötige Daten in einem Buchungsformular angeben. Personenbezogene Daten, wie Name, Adresse, E-Mail-Adresse oder Mobilfunknummer, sind ein begehrtes Gut, mit dem ein schwunghafter Handel betrieben wird. Unternehmen können damit potentielle Kunden direkt zum Zweck der Werbung ansprechen. Je mehr sie dabei über die angehenden Kunden wissen, zum Beispiel über persönliche Vorlieben oder das bisherige Kauf- und Zahlungsverhalten, umso interessanter werden gezielte Werbemaßnahmen. Geben Sie daher nur die für die jeweilige Vertragsabwicklung erforderlichen Daten an.

Mit Hilfe von Cookies (kleine Dateien, die beim Lesen bestimmter Internetseiten vom Server auf die eigene Festplatte gespeichert werden) ist es unter anderem möglich, Benutzerprofile über das Surfverhalten eines Interessenten für Online-Angebote zu erstellen. Werden diese Daten mit eventuell schon registrierten Kundennamen verknüpft, lässt sich E-Mail-Werbung über so genannte Spam-Mails zielgruppenorientiert versenden. Unerwünschte Cookies lassen sich in der Browser-Einstellung deaktivieren. Ist es für einen Buchungsvorgang unumgänglich, sie zu akzeptieren, können Sie sie nachträglich wieder löschen.

Bestimmte personenbezogene Daten, unter anderem Name und Anschrift, dürfen grundsätzlich auch ohne Einwilligung zu Werbezwecken genutzt und weitergegeben werden, solange der Betroffene nicht widerspricht oder kein schutzwürdiges Interesse daran hat, dass eine Verwendung dieser Daten unterbleibt.

Werden Tele- und Mediendienste im Internet genutzt, etwa beim Online-Buchen, ist jedoch eine ausdrückliche Einwilligung erforderlich. Im Internet reicht es aus, in einem Kästchen zu bestätigen, mit der Verwendung der eigenen Daten zu Werbezwecken einverstanden zu sein. Diese Einwilligung ist aber nur wirksam, wenn vorher über den

## Datenschutz bei dansommer

Haben Sie Fragen zum Umgang mit Ihren persönlichen Daten, erreichen Sie uns unter: Tel. 040 / 23 88 59 0

### Welche Daten werden gespeichert?

Wir unterscheiden zwischen personenbezogenen Daten und anonymen Daten. Die personenbezogenen Daten übermitteln Sie dansommer bei der Katalogbestellung oder Ferienhausbuchung. Die anonymen Daten sind Informationen, die automatisch über die Nutzung des Internetangebotes wie z.B. Seitenaufrufe und Besucherzeiten gesammelt werden.

### Personenbezogene Daten

Alle persönlichen Daten (z.B. Name, Anschrift, E-Mail Adresse etc.) die Sie uns bei der Ferienhausbuchung oder Katalogbestellung übermitteln, werden von dansommer ausschließlich für interne Zwecke verwendet. Ihre Daten werden für die korrekte Abwicklung Ihrer Buchung oder Katalogbestellung, sowie für statistische Zwecke und zur Information über aktuelle Angebote von dansommer gespeichert.

### Verwaltung der persönlichen Daten

dansommer speichert Ihre persönlichen Daten 5 Jahre. Diese Daten werden vor unbefugtem Zugriff geschützt im dansommer Rechenzentrum aufbewahrt und verwaltet.

Ihre Daten stehen nur den dansommer Mitarbeiter oder von dansommer beauftragten Unternehmen zur Verfügung, die mit der Abwicklung Ihrer Buchung oder Bestellung beauftragt sind.

Ohne Ihre Einverständnis gibt dansommer keine persönlichen Daten an Dritte weiter.

### Zahlungsinformationen

Wenn Sie per Kreditkarte zahlen möchten, werden der Name des Karteninhabers, die Kartennummer, Gültigkeitsdatum und Kontrollnummer abgefragt. Diese Informationen werden nicht bei dansommer gespeichert, sondern in verschlüsselter Form an das Kreditkarteninstitut übermittelt. Jede Kommunikation in Bezug auf Ihre Ferienhausbuchung wird im Rahmen des SSL-Zertifikates durchgeführt und garantiert Ihnen Sicherheit. Sie können somit ohne Bedenken Ihren Ferienhausbuchung mit dansommer per Kreditkarte über das Internet bezahlen.

### Angabe Ihrer E-mail Adresse

Wir empfehlen Ihnen bei der Buchung eines Ferienhauses Ihre E-mail Adresse anzugeben. Sie erhalten sofort nach Abschluss der Ferienhausbuchung eine Bestätigung per E-mail. Bei Zahlung mit Kreditkarte bestätigt dansommer den Zahlungsvorgang auf Ihre E-Mail Adresse.

**WICHTIG!** Ohne Ihre eindeutige Zustimmung verwendet dansommer Ihre E-mail Adresse nicht für andere Aktionen wie z.B. Newsletterversand.

### Newsletter

Sie können unabhängig von einer Ferienhausbuchung den Newsletter von dansommer bestellen. Auf der Startseite haben Sie die Möglichkeit, sich mit Ihrer E-mail Adresse für den Newsletter zu registrieren. Den Newsletter mit aktuellen Angeboten und interessanten Informationen rund um den Ferienhausbuchung erhalten Sie in regelmäßigen Abständen.

Natürlich können Sie über die Funktion des Newsletter jederzeit wieder abbestellen.

Newsletter bestellen

### Anonyme Daten

Bei jedem Zugriff auf das Internetangebot von dansommer werden automatisch allgemeine Informationen gespeichert (z.B. Besucherzeit und Anzahl der Seitenaufrufe). Diese Daten werden anonym also nicht personenbezogen erfasst. Sie werden ausschließlich zu statistischen Zwecken und zur Optimierung des Internetangebotes genutzt.

### Cookies

## Erklärung zum Datenschutz

Zweck der Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung unterrichtet wird. Außerdem muss das Unternehmen darauf hinweisen, dass die Einwilligung freiwillig ist und jederzeit widerrufen werden kann. Haben Sie Ihre E-Mail-Adresse zum Beispiel bei der Buchung einer Reise angegeben, darf das Unternehmen die Adresse auch ohne Ihre Einwilligung zur Direktwerbung für eigene ähnliche Dienstleistungen nutzen. Dagegen können Sie sich wehren, indem Sie der Verwendung der E-Mail-Adresse widersprechen. Auf das Widerspruchsrecht muss der Werbetreibende ebenfalls hinweisen.

Obwohl online erhobene Daten ohne Ihre Einwilligung nicht zu Werbe- und Marktforschungszwecken genutzt werden dürfen, sollten Sie auf Nummer sicher gehen und einer solchen Nutzung ausdrücklich widersprechen. Jede Firma muss sich an dieses Verbot halten. Sie können den Widerspruch bereits einlegen, wenn Sie Ihre persönlichen Daten erstmals einem Geschäftspartner bekannt geben. Falls Sie zunächst versäumt haben, der weitergehenden Nutzung zu widersprechen, können Sie es jederzeit nachholen.

## Tip

Für einen Widerspruch empfiehlt sich die folgende Formulierung: „Ich widerspreche der Nutzung oder Übermittlung meiner Daten zu Werbezwecken oder für die Markt- und Meinungsforschung.“

## Service

Sollten Sie trotz aller Vorsichtsmaßnahmen Probleme mit einem Reiseanbieter haben, erhalten Sie Rechtsberatung in den Beratungsstellen der

### **Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.**

Mintropstraße 27  
D-40215 Düsseldorf  
Telefon: 02 11/38 09-0  
Telefax: 02 11/38 09-172  
[www.vz-nrw.de](http://www.vz-nrw.de)  
E-Mail: [vz.nrw@vz-nrw.de](mailto:vz.nrw@vz-nrw.de)

Weiterführende Informationen zum Pauschalreiserecht bietet der Ratgeber „Ihr Recht Reisen“ der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, ISBN 978-3-938174-42-5, 4,90 Euro.

Bei datenschutzrechtlichen Fragen können Sie sich wenden an den

### **Bundesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit Herrn Peter Schaar**

Husarenstraße 30  
D-53117 Bonn  
Telefon: 02 28 99/77 99-0  
Telefax: 02 28 99/77 99-550  
E-Mail: [poststelle@bfdi.bund.de](mailto:poststelle@bfdi.bund.de)

Für Probleme bei Leistungen, die Sie bei einem angeschlossenen Online-Reiseunternehmen gebucht haben, gibt es eine Schiedsstelle:

### **Reiseschiedsstelle – eine Einrichtung des Vereins zur Förderung alternativer Streitschlichtung im Reiserecht e. V.**

Postfach 1350  
D-53003 Bonn  
E-Mail: [service@reiseschiedsstelle.de](mailto:service@reiseschiedsstelle.de)



klicksafe  
c/o Landesanstalt für Medien  
Nordrhein-Westfalen (LfM)  
Zollhof 2  
40221 Düsseldorf  
[www.klicksafe.de](http://www.klicksafe.de)

**verbraucherzentrale** *Nordrhein-Westfalen* 

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.  
Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf  
[www.vz-nrw.de](http://www.vz-nrw.de)