

# Allgemeine Reisebedingungen der Firma Kohola/Evelyn Hopfengärtner gültig ab dem 01.07.2018



## 1. Abschluss des Reisevertrags

- 1.1 Mit der Buchung bietet der Kunde Kohola („Veranstalter“) den Abschluss eines Reisevertrages verbindlich an.
- 1.2 Die Anmeldung kann schriftlich, mündlich, telefonisch oder auf elektronischem Weg (Email, Internet) erfolgen.
- 1.3 Der Anmelder hat für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, sowie für seine eigenen einzustehen, sofern er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.
- 1.4 Der Vertrag bedarf keiner besonderen Form. Er kommt mit der Annahme, d.h. mit der Buchungsbestätigung durch Kohola zustande. Bei oder nach Vertragsabschluss wird Kohola dem Kunden schriftlich eine Buchungsbestätigung übermitteln.
- 1.5 Weicht der Inhalt der Annahmeerklärung vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot von Kohola Reisen vor, an das der Veranstalter (Kohola) für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebotes zustande, wenn der Kunde innerhalb der Bindungsfrist Kohola die Annahme erklärt. Dies kann schriftlich, mündlich oder durch Leistung der Anzahlung erfolgen.

## 2. Bezahlung der Reise

- 2.1 Alle Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Reise dürfen nur nach Erhalt des Sicherungsscheines im Sinne von §651k Abs. 3 BGB erfolgen.
- 2.2 Der gezahlte Reisepreis wird abgesichert durch den Sicherungsschein der R+V Allgemeine Versicherung - Wiesbaden
- 2.3 Nach Vertragsabschluss und mit Erhalt des Sicherungsscheines bei Reisen wird eine Anzahlung in Höhe von 20% des Reisepreises zur Zahlung fällig, die innerhalb von 10 Tagen nach abgedrucktem Rechnungsdatum zu bezahlen ist. Diese Anzahlung wird auf den Gesamtpreis der Reise angerechnet.
- 2.4 Die Restzahlung wird 28 Tage vor Reisebeginn unaufgefordert fällig, sofern die Reise nicht mehr nach Ziffer 7 abgesagt werden kann.
- 2.5 Bei Buchungen, die weniger als 28 Tage vor Reisebeginn erfolgen, ist der Gesamtpreis der Reise nach Übergabe des Sicherungsscheines sofort fällig, wenn die Reise nach Ziffer 7 nicht mehr abgesagt werden kann.
- 2.6 Leistet der Kunde die An- und/oder die Restzahlung nicht gemäß den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, so ist Kohola berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung zur Zahlung vom Reisevertrag zurückzutreten und vom Kunden Rücktrittskosten gemäß Ziffer 5.2 zu verlangen.

## 3. Leistungen

Die vertraglich vereinbarten Leistungen ergeben sich aus der Reisebeschreibung von Kohola Reisen und aus der Reisebestätigung nach Maßgabe der Ziffer 1 dieser AGBs.

## 4. Leistungs- und Preisänderungen

- 4.1 Kohola behält sich vor, den Reisepreis nach Vertragsabschluss einseitig zu erhöhen, wenn die Erhöhung des Reisepreises sich unmittelbar aus einer tatsächlich erst nach Vertragsschluss erfolgten und bei Abschluss des Vertrages nicht vorhersehbaren
  - a) Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen aufgrund höherer Kosten für Treibstoff oder andere Energieträger, b) einer Erhöhung der Steuern und sonstigen Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen, wie Touristenabgaben, Hafen- oder Flughafengebühren, oder c) einer Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurse ergibt. Der Reisepreis wird in den genannten Fällen in dem Umfang geändert, wie sich die Erhöhung der in a) bis c) genannten Faktoren pro Person auf den Reisepreis auswirkt. Sollte dies der Fall sein, wird Kohola dem Kunden umgehend auf einem dauerhaften Datenträger ( z.B. per E-Mail ) klar und verständlich über die Preiserhöhung und deren Gründe unterrichten und hierbei die Berechnung der Preiserhöhung mitteilen. Eine Preiserhöhung ist nur wirksam, wenn sie den hier genannten Anforderungen entspricht und die Unterrichtung des Kunden nicht später als 20 Tage vor Reisebeginn erfolgt. Eine Preiserhöhung, die ab dem 20. Tage vor dem vereinbarten Abreisetermin verlangt wird, ist unwirksam. Auf die Verpflichtung von Kohola zur Preissenkung nach 4.2. wird ausdrücklich hingewiesen.

- 4.2 Da 4.1. die Möglichkeit einer Erhöhung des Reisepreises vorsieht, kann der Kunde eine Senkung des Reisepreises verlangen, wenn und soweit sich die in 4.1. unter a) bis c) genannten Preise, Abgaben oder Wechselkurse nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn geändert haben und dies zu niedrigeren Kosten für den Veranstalter führt. Hat der Kunde mehr als den hiernach geschuldeten Betrag gezahlt, ist der Mehrbetrag von Kohola zu erstatten. Kohola darf von dem zu erstattenden Mehrbetrag die ihm tatsächlich entstandenen Verwaltungsausgaben abziehen und hat dem Kunden auf dessen Verlangen nachzuweisen, in welcher Höhe Verwaltungsausgaben entstanden sind.
- 4.3 Kohola behält sich vor, nach Vertragsschluss andere Vertragsbedingungen als den Reisepreis einseitig zu ändern, wenn die Änderungen unerheblich sind und nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt werden ( z.B. bei Flugzeitenänderungen bis zu 4 Stunden, Routenänderungen ) . Kohola hat den Kunden hierüber auf einem dauerhaften Datenträger ( z.B. per E-Mail, SMS ) klar, verständlich und in hervorgehobener Art und Weise über die Änderung zu unterrichten. Die Änderung ist nur wirksam, wenn sie diesen Anforderungen entspricht und vor Reisebeginn erklärt wird.
- 4.4 Erhebliche Vertragsänderungen: Übersteigt die in 4.1 vorbehaltene Preiserhöhung 8% des Reisepreises, kann Kohola sie nicht einseitig vornehmen. Kohola kann indes dem Kunden eine entsprechende Preiserhöhung anbieten und verlangen, dass er innerhalb einer von Kohola bestimmten Frist, die angemessen sein muss, (1) das Angebot zur Preiserhöhung annimmt oder (2) seinen Rücktritt vom Vertrag erklärt. Das Angebot zu einer Preiserhöhung kann nicht später als 20 Tage vor Reisebeginn unterbreitet werden. Kann Kohola die Reise aus einem nach Vertragsabschluss eingetretenen Umstand nur unter erheblicher Änderung einer der wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen ( Art. 250 § 3 Nr.1 EGBGB ) oder nur unter Abweichung von besonderen Vorgaben des Kunden, die Inhalt des Vertrages geworden sind, verschaffen, so gilt Satz 2 dieser Ziffer 4.4. entsprechend, d.h. Kohola kann dem Kunden die entsprechende andere Vertragsänderung anbieten und verlangen, dass der Kunde innerhalb einer von Kohola bestimmten Frist, die angemessen sein muss, (1) das Angebot zur Vertragsänderung annimmt oder (2) seinen Rücktritt vom Vertrag erklärt. Das Angebot zu einer solchen sonstigen Vertragsänderung kann nicht nach Reisebeginn unterbreitet werden.
- 4.5 Kohola kann dem Kunden in seinem Angebot zu einer Preiserhöhung oder sonstigen Vertragsänderung nach 4.4 wahlweise auch die Teilnahme an einer anderen Pauschalreise (Ersatzreise) anbieten, über die Kohola den Kunden nach Art. 250 § 10 EGBGB zu informieren hat.
- 4.6 Nach dem Ablauf einer von Kohola nach 4.4 bestimmten Frist gilt das Angebot zur Preiserhöhung oder sonstigen Vertragsänderung als angenommen.
- 4.7 Tritt der Kunde nach 4.4 vom Vertrag zurück, findet § 651h Abs. 1 S.2 und Abs. 5 BGB entsprechend Anwendung. Soweit Kohola infolge des Rücktritts des Kunden zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet ist, hat Kohola unverzüglich auf jeden Fall innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt, Zahlung zu leisten. Ansprüche des Kunden nach § 651i Abs. 3 Nr. 7 BGB bleiben unberührt.

## 5. Rücktritt des Reisenden

- 5.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt wird schriftlich oder elektronisch (per Mail) empfohlen. Der Zugang der Rücktrittserklärung bei Kohola ist maßgeblich.
- 5.2 Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert der Veranstalter den Anspruch auf den Reisepreis. Der Veranstalter kann soweit der Rücktritt nicht von ihm zu vertreten ist oder ein Fall von höherer Gewalt vorliegt, eine angemessene Entschädigung für die bis zum Rücktritt getroffenen Reisevorkehrungen und seine Aufwendungen verlangen. Die Höhe der Entschädigung berechnet sich nach dem Reisepreis unter Abzug des Wertes der vom Veranstalter gewöhnlich ersparten Aufwendungen sowie dessen, was er durch gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwerben kann. Kohola kann diesen Anspruch nach seiner Wahl pauschal oder konkret berechnen. Die Pauschale berechnet sich nach dem Gesamtreisepreis des betroffenen Kunden und dem Zeitpunkt des Eingangs der Rücktrittserklärung bei Kohola. Es werden folgende Stornobeträge berechnet:
- Flugpauschalreisen:
- bis 46 Tage vor Reiseantritt 20%
  - ab dem 45. bis 30. Tag vor Reiseantritt 25% des Reisepreises
  - ab dem 29. bis 15. Tag vor Reiseantritt 35% des Reisepreises
  - ab dem 14. Tag bis 7. Tag vor Reiseantritt 50% des Reisepreises
  - ab dem 6.Tag vor Reiseantritt 70% des Reisepreises
  - am Tag der Abreise oder bei Nichtantritt (no-show) 90% des Reisepreises

Pauschalreisen mit Eigenanreise:

- bis 46 Tage vor Reiseantritt 10% des Reisepreises
- ab dem 45. bis 30. Tag vor Reiseantritt 15% des Reisepreises
- ab dem 29. bis 15. Tag vor Reiseantritt 30% des Reisepreises
- ab dem 14. bis 7. Tag vor Reiseantritt 50% des Reisepreises
- ab dem 6. Tag vor Reiseantritt 70% des Reisepreises
- am Tag der Abreise oder bei Nichtantritt (no-show) 90% des Reisepreises

Dem Kunden bleibt freigestellt nachzuweisen, dass dem Veranstalter kein oder nur ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist als in Höhe der geforderten Pauschalen.

## **6. Umbuchungen / Ersatzpersonen**

- 6.1 Kohola kann eine Umbuchungspauschale in Höhe von 50.-€ erheben, sollten auf Wunsch des Kunden noch nach der Buchung der Reise Umbuchungen ( Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft und der Beförderungsart ) vorgenommen werden. Ein rechtlicher Anspruch des Kunden auf Umbuchungen besteht nicht. Umbuchungen sind ausschließlich bis zum 35. Tag vor Reiseantritt möglich.
- 6.2 Bis zum Reisebeginn kann der Reisende verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Kohola kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser den besonderen Reiseanforderungen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, so haftet der ursprünglich Reisende und der Ersatzteilnehmer Kohola Reisen als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten. Die Umbuchungskosten werden von Kohola Reisen mit pauschal 50.- € berechnet. Dem Reisenden bleibt der Nachweis niedriger Kosten unbenommen.

## **7. Rücktritt durch Kohola**

- 7.1 Bis 28 Tage vor Reisebeginn kann Kohola von der Reise zurücktreten, wenn die in der aktuellen Reisebeschreibung festgelegte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wurde. Der Rücktritt wird Ihnen unverzüglich mitgeteilt und Sie erhalten den eingezahlten Reisebetrag spätestens innerhalb von 14 Tagen nach dem erklärten Rücktritt zurück. Kohola verliert den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis.
- 7.2 Falls Kohola bereit und in der Lage ist, die Reise trotz Nichterreichens der ausgeschriebenen Mindestteilnehmerzahl zu geänderten Konditionen durchzuführen, so werden Sie gleichzeitig mit der Rücktrittserklärung hiervon unterrichtet. Es steht dem Kunden frei, dieses Angebot anzunehmen oder abzulehnen. Stimmt der Kunde diesem Angebot zu, so kommt auf dieser Grundlage ein neuer Reisevertrag zustande.

## **8. Aufhebung des Vertrages wegen besonderer Umstände**

- 8.1 Wird die Reise infolge bei Vertragsabschluss nicht vorhersehbarer höherer Gewalt erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt (z.B. durch Krieg, Unruhen, Naturkatastrophen, hoheitsrechtliche Ansprüche ), so können sowohl Kohola als auch der Reisende den Vertrag kündigen. Die gegenseitigen Rechte und Pflichten ergeben sich aus den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere aus den §§651 a ff. im Bürgerlichen Gesetzbuch.
- 8.2 Sollte ein Reisetilnehmer die Durchführung der Reise trotz Abmahnung nachhaltig stören oder sich in einem solchen Maße vertragswidrig verhalten, dass eine Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zu vereinbarten Beendigung oder bis zum Ablauf einer Kündigungsfrist mit ihm unzumutbar ist, so ist der Veranstalter berechtigt, den Reisevertrag zu kündigen. In diesem Fall behält er den Anspruch auf den Reisepreis, muss sich jedoch den Wert ersparter Aufwendungen anrechnen lassen. Eventuelle Mehrkosten für eine Rückbeförderung trägt der Kunde selbst.

## **9. Haftung**

Die vertragliche Haftung von Kohola für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit ein Schaden nicht schuldhaft herbeigeführt wurde. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für Ansprüche, die nach Montrealer Übereinkommen wegen des Verlustes von Reisegepäck gegeben sind.

## **10. Obliegenheiten, Abhilfe, Fristsetzung vor Kündigung des Kunden**

- 10.1 Der Kunde hat auftretende Mängel einer Reise unverzüglich der örtlichen Reiseleitung von Kohola oder unter der unten genannten Adresse / Telefonnummer anzuzeigen und dort um Abhilfe innerhalb angemessener Frist zu ersuchen. Die Kontaktnummer befindet sich stets in der Reise-/Buchungsbestätigung. Soweit Kohola infolge einer schuldhaften Unterlassung der Anzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, ist der Kunde nicht berechtigt, die in § 651m BGB bestimmten Rechte geltend zu machen oder nach § 651m BGB Schadensersatz zu verlangen. Verlangt der Kunde Abhilfe, hat Kohola den Reismangel zu beseitigen. Er kann die Abhilfe verweigern, wenn sie unmög-

lich ist oder unter Berücksichtigung des Ausmaßes des Reisemangels und des Wertes der betroffenen Reiseleistung mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist. Kohola kann in der Weise Abhilfe schaffen, dass eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung erbracht wird. Kann Kohola die Beseitigung des Mangels verweigern und betrifft der Mangel einen erheblichen Teil der Reiseleistungen, hat Kohola Abhilfe durch angemessene Ersatzleistungen anzubieten. Die Reiseleitung vor Ort ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, soweit möglich. Sie ist jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

- 10.2 Wird eine Reise infolge eines Mangels erheblich beeinträchtigt und leistet Kohola innerhalb einer angemessenen Frist keine Abhilfe, so kann der Kunde den Reisevertrag kündigen, wobei die Schrift- oder Textform ( z.B. E-Mail ) empfohlen wird. Der Bestimmung einer Frist durch den Kunden bedarf es lediglich dann nicht, wenn die Abhilfe durch Kohola verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist. Wird der Vertrag vom Kunden gekündigt, so behält Kohola hinsichtlich der erbrachten und der zur Beendigung der Pauschalreise noch zu erbringenden Reiseleistungen den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis; Ansprüche des Kunden nach § 651i Abs.3 Nr. 6 und 7 BGB bleiben unberührt. Hinsichtlich der nicht mehr zu erbringenden Reiseleistungen entfällt der Anspruch von Kohola auf den vereinbarten Reisepreis; insoweit bereits geleistete Zahlungen sind verpflichtend, die infolge der Aufhebung des Vertrages notwendigen Maßnahmen zu treffen, insbesondere, falls der Vertrag die Beförderung des Kunden umfasst, unverzüglich für dessen Rückbeförderung zu sorgen; das hierfür eingesetzte Beförderungsmittel muss dem im Vertrag vereinbarten gleichwertig sein. Die Mehrkosten für die Rückbeförderung fallen Kohola zur Last.

### **11. Anzeige von Gepäckverlust oder Gepäckverspätung**

Gepäckschäden, Zustellungsverzögerungen bei Gepäck oder Gepäckverlust im Zusammenhang mit Flügen sind für die Geltendmachung von Schadenersatz nach internationalen Übereinkommen binnen 7 Tagen bei Gepäckverlust und binnen 21 Tagen bei Gepäckverspätung nach Aushändigung des Gepäcks anzuzeigen, wobei empfohlen wird, unverzüglich an Ort und Stelle die Verlust- und Schadensanzeige bei der zuständigen Fluggesellschaft zu erheben. Darüber hinaus ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der örtlichen Reiseleitung oder dem Reiseveranstalter gegenüber anzuzeigen, wenn reisevertragliche Gewährleistungsansprüche geltend gemacht werden sollen.

### **12. Informationspflicht zur Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens**

Kohola ist nach der EU-Verordnung 2111/2005 verpflichtet, den Kunden bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft der im Zusammenhang mit der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistung zu informieren. Steht/stehen die ausführende/n Fluggesellschaft/en zu diesem Zeitpunkt noch nicht fest, so muss Kohola diejenige/n Fluggesellschaften nennen, die die Flugbeförderung wahrscheinlich durchführen wird/werden und den Kunden unverzüglich davon in Kenntnis setzen, sobald die tatsächliche Fluggesellschaft/en feststeht. Gleiches gilt, wenn die ausführende Fluggesellschaft wechselt. Kohola muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird. Die Liste der Luftfahrtunternehmen, gegen die in der EU eine Betriebsuntersagung ergangen ist („Black List“), ist auf folgender Internetseite abrufbar:

[http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/airban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/airban/index_de.htm)

### **13. Pass, Visa-, Zoll- und Devisenerfordernisse und Gesundheitsvorschriften**

- 13.1 Kohola unterrichtet deutsche Staatsbürger über die Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften (z.B. polizeilich vorgeschriebene Impfungen und Atteste) , sowie deren eventuellen Änderungen vor Reiseantritt. Kohola verweist ausdrücklich auf die diesbezüglichen Angaben in der Detailausschreibung sowie im Infoblatt zur betreffenden Reise, welches nach Eingang der Anzahlungssumme versandt wird. Für Angehörige anderer Staaten gibt die zuständige diplomatische Vertretung Auskunft.
- 13.2 Kohola haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendige Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Kunde den Veranstalter mit der Beschaffung beauftragt hat, es sei denn, dass Kohola die Verzögerung zu vertreten hat.
- 13.3 Der Reisende ist für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften verantwortlich. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu seinen Lasten. Es sei denn, sie sind bedingt durch eine schuldhaft falsche- oder Nichtinformation von Kohola.
- 13.4 Über Infektions- und Impfschutz sollte sich der Reisende rechtzeitig informieren, ebenso über andere Prophylaxemaßnahmen ggf. ärztlich beraten lassen. Gesundheitsämter, reisemedizinische Informationsdienste sowie Tropeninstitute geben gesundheitliche Aufklärung und Informationen.

#### **14. Anwendbarkeit Recht und Gerichtsstand**

- 14.1 Auf sämtliche Vertrags- und Rechtsverhältnisse zwischen Kohola und dem Reisenden findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Gerichtsstand für Natur- und Seminarreisen Kohola ist Fürth.
- 14.2 Für Klagen des Veranstalters gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgebend, es sei denn, die Klage richtet sich gegen Vollkaufleute oder Personen, die nach Abschluss des Vertrages ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort ins Ausland verlegt haben, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. In diesen Fällen ist der Sitz des Veranstalters maßgebend.
- 14.3 Die Unwirksamkeit einzelner Passagen des Reisevertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages zur Folge.

#### **15. Datenschutz**

Über die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten informiert Kohola in der Datenschutzerklärung auf der Website und bei der Kontaktaufnahme im Datenschutzhinweis. Kohola hält bei der Verarbeitung personenbezogener Daten die Bestimmungen des BDSG und der DSGVO ein.

Personenbezogene Daten sind alle Daten, die sich auf eine Person persönlich beziehen (z.B. Name, Anschrift, E-Mail-Adresse). Diese Daten werden verarbeitet, soweit es für die Vertragserfüllung aus dem Reisevertrag erforderlich ist. Die Datenverarbeitung ist nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. B DSGVO zu den genannten Zwecken zulässig. Ihre Daten werden ohne ausdrückliche Zustimmung des Kunden nicht an nicht berechnigte Dritte weitergegeben. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, seine gespeicherten personenbezogenen Daten abzurufen, über sie Auskunft zu verlangen, sie ändern, berichtigen oder löschen zu lassen, ihre Verarbeitung einschränken zu lassen, ihrer Verarbeitung zu widersprechen, sie übertragen zu lassen oder sich bei einer Aufsichtsbehörde über die Verarbeitung zu beschweren (sämtliche Rechte der Art. 15 bis 20 DSGVO). Die Daten werden gelöscht, wenn sie für die Vertragserfüllung nicht mehr erforderlich sind oder wenn ihre Speicherung gesetzlich unzulässig ist. Sofern Ihre personenbezogenen Daten auf Grundlage von berechtigten Interessen gem. Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit.f DSGVO verarbeitet werden, haben Sie das Recht, gem. Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzulegen, soweit dafür Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben. Sie können unter der Adresse [info@kohola.de](mailto:info@kohola.de) mit einer E-Mail von Ihrem Widerspruchsrecht Gebrauch machen oder uns unter der unten genannten Adresse kontaktieren. Mit einer Nachricht an [info@kohola.de](mailto:info@kohola.de) kann der Kunde auch der Nutzung oder Verarbeitung seiner Daten für Zwecke der Werbung, Markt- oder Meinungsforschung oder zu Marketingzwecken jederzeit kostenfrei widersprechen.

#### **15. Veranstalter**

Kohola – spirituelle Seminar- und Naturreisen

Inh: Evelyn Hopfengärtner, Reichsbodenweg 30, 90768 Fürth  
[info@kohola.de](mailto:info@kohola.de) [www.kohola.de](http://www.kohola.de)

VAT: DE 30 9930 990

Auf den Vertrag findet deutsches Recht Anwendung siehe 14.1  
Registergericht Fürth

# Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden bei einer Pauschalreise



Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden bei einer Pauschalreise nach § 651a des Bürgerlichen Gesetzbuchs Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302. Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Die Firma Kohola / Evelyn Hopfengärtner trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise. Zudem verfügt die Firma Kohola / Evelyn Hopfengärtner über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall seiner Insolvenz.

## Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags.
- Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffener Reiseleistungen.
- Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können.
- Die Reisenden können die Pauschalreise – innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten – auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 21 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vorbehält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.
- Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.
- Die Reisenden können bei Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, beispielsweise wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen.
- Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.
- Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten (in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht „Kündigung“), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.
- Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und/oder Schadenersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
- Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.
- Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters oder – in einigen Mitgliedstaaten – des Reisevermittlers werden Zahlungen zurückerstattet. Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters oder, sofern einschlägig, des Reisevermittlers nach Beginn der Pauschalreise ein und ist die Beförderung Bestandteil der Pauschalreise, so wird die Rückbeförderung der Reisenden gewährleistet. Kohola / Evelyn Hopfengärtner hat eine Insolvenzabsicherung mit R+V abgeschlossen. Die Reisenden können die R+V Allgemeine Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Tel: 0611 5336887, info@ruv.de, kontaktieren, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz von Kohola / Evelyn Hopfengärtner verweigert werden.

Webseite, auf der die Richtlinie (EU) 2015/2302 in der in das nationale Recht umgesetzten Form zu finden ist:  
[www.umsetzungrichtlinie-eu2015-2302.de](http://www.umsetzungrichtlinie-eu2015-2302.de)

# Informationen über die Datenverarbeitung und Datenübermittlung



Kohola – Evelyn Hopfengärtner

Reichsbodenweg 30

90768 Fürth

Mobil : (+)49 151 448 187 88

Datenschutzhinweise für meine Kunden

25.05.2018

Datenschutzinformationen nach Art. 13, 14 und 21 der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO)

Mit diesen Datenschutzhinweisen informiere ich Sie, meine Kunden, gemäß der ab dem 25. Mai 2018 geltenden EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch mich sowie über die Ihnen zustehenden Rechte. Diese Hinweise werden, soweit erforderlich, aktualisiert und unter [www.kohola.de](http://www.kohola.de) veröffentlicht. Dort finden Sie auch weitere Datenschutzhinweise für die Besucher meiner Webseite.

## 1. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen können Sie sich wenden?

Verantwortliche für die Datenverarbeitung bin ich, Evelyn Hopfengärtner/Kohola, Reichsbodenweg 30 in 90768 Fürth  
E-Mail: [info@kohola.de](mailto:info@kohola.de)

## 2. Welche Daten und welche Quellen nutze ich?

Ich verarbeite Daten, die ich im Rahmen der Abwicklung meiner Geschäftsbeziehung mit Ihnen erhalten. Die Daten erhalte ich direkt von Ihnen, z.B. im Rahmen der Reise- oder Hotelbuchung oder einer anderen Auftragserteilung.

Konkret verarbeite ich für die Durchführung meiner Dienstleistungen:

- Stammdaten zur Durchführung und zur Erfüllung der Reisedienstleistung. (z.B. Name und Anschrift des Reiseanmelders, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Namen der mitreisenden Personen sowie das Geburtsdatum bzw. Alter aller Reisenden)
- Ggfs. Legitimationsdaten bei VISA-Anträgen (z.B. Daten des Personalausweises)
- Daten im Zusammenhang mit der Zahlungsabwicklung und ggfs. als Sicherheit zur Hinterlegung der Reisedienstleistungen (z.B. Bankdaten, Kreditkartendaten)
- Korrespondenz (z.B. Schriftverkehr oder E-Mailverkehr mit Ihnen)
- Daten Ihrer vergangenen bzw. bisherigen Buchungen und Aufenthalte soweit über uns gebucht bzw. vermittelt (z.B. bisherige Reisen, persönlichen Präferenzen, Bewertungen)
- Werbe- und Vertriebsdaten (z.B. über neue potenziell interessante Angebote)
- Gesundheitsdaten zur Vorbeugung von Unfällen und zum Schutz des oder der Reisenden (z.B. Grad körperlicher Behinderung, Schwerbehindertenausweis, Lebensmittelunverträglichkeiten, Allergien, Schwangerschaften)

## 3. Auf welcher Rechtsgrundlage werden Ihre Daten verwendet (Zweck der Datenverarbeitung)?

Die nachfolgenden Informationen geben Aufschluss darüber, wozu und zu welchem Zweck ich Ihre Daten verarbeite.

### 3.1 Zur Erfüllung von Vertragspflichten (Art. 6 Abs 1 lit. b EU-DSGVO)

Ich verarbeite Ihre Daten zur Durchführung meiner Verträge mit Ihnen, d.h. insbesondere zur Durchführung und Abwicklung der gebuchten Reisedienstleistungen. Die Zwecke der Datenverarbeitung richten sich im Einzelnen nach der konkreten Reisedienstleistung und den Vertragsunterlagen (z.B. Übernachtung, Transfer, Mietwagen, Flügen)

### 3.2 Im Rahmen von Interessenabwägungen (Art. 6 Abs 1 lit. f EU-DSGVO)

Zur Wahrung berechtigter Interessen können Ihre Daten durch mich oder durch Dritte verwendet werden. Dies erfolgt zu folgenden Zwecken:

- Unterstützung meiner Vertriebsorganisation bei der Reiseberatung und -betreuung und dem Vertrieb im Rahmen der Reisebetreuung
- Weiterentwicklung von Reisedienstleistungen und Zusatzprodukten
- Werbung, der Markt- und der Meinungsforschung
- Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten
- Prävention und Aufklärung von Straftaten
- Gewährleistung der IT-Sicherheit und Verfügbarkeit des IT-Betriebs

Mein Interesse an der jeweiligen Verarbeitung ergibt sich aus den jeweiligen Zwecken und ist im Übrigen wirtschaftlicher Natur (effiziente Aufgabenerfüllung, Vertrieb, Vermeidung von Rechtsrisiken). Soweit es der konkrete Zweck gestattet, verarbeite ich Ihre Daten pseudonymisiert oder anonymisiert.

### 3.3 Auf Grund Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs 1 lit. a EU-DSGVO)

Wenn Sie mir eine Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erteilt haben, ist diese jeweilige Einwilligung Rechtsgrundlage für die dort genannte Verarbeitung. Zudem haben Sie ggfs. der werblichen Ansprache per E-Mail oder Telefon zugestimmt. Sie können Einwilligungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Dies gilt auch für Einwilligungserklärungen, die Sie mir gegenüber vor der Geltung der EU-DSGVO, also vor dem 25. Mai 2018, erteilt haben. Der Widerruf wirkt nur für zukünftige Verarbeitungen, nicht für bereits Erfolgte. Wenden Sie sich dazu bitte an meine Kontaktadresse.

### 3.4 Auf Grund von gesetzlichen Vorgaben (Art. 6 Abs 1 lit. c EU-DSGVO)

Ich unterliege verschiedenen rechtlichen Verpflichtungen und gesetzlichen Anforderungen (z.B. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), Handelsgesetzbuch (HGB), GoB, Fluggastdatengesetz, EU-Pauschalreiserichtlinie, Steuergesetze der Bundesrepublik Deutschland). Zu den Zwecken der Verarbeitung gehören die Identitäts- und Altersprüfung, Betrugsprävention, die Erfüllung steuerrechtlicher Kontroll- und Meldepflichten sowie die Bewertung und Steuerung von Risiken.

## 4. Wer bekommt meine Daten?

Eine Weitergabe Ihrer Daten erfolgt nur unter Wahrung der EU-DSGVO und nur soweit eine Rechtsgrundlage dies gestattet. Innerhalb meiner Vertriebsorganisation erhalten nur diejenigen Stellen Ihre Daten, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten oder zur Erfüllung ihrer jeweiligen Aufgaben benötigen (z.B. Vertrieb, Kundenbetreuung, Reiseleitung, Reiseveranstalter, Hotels, Mietwagen oder Transfergesellschaften).

Zusätzlich können folgende Stellen Ihre Daten erhalten:

- von mir eingesetzte Auftragsverarbeiter (Art. 28 EU-DSGVO) insbesondere im Bereich der Buchungssysteme und IT-Dienstleistungen, Logistik und Druckdienstleistungen, die Ihre Daten weisungsgebunden für mich verarbeiten
- öffentliche Stellen und Institutionen (Finanzbehörden, Botschaften des Ziellandes) bei Vorliegen einer gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtung (Aufbewahrungspflichten, VISA-Beschaffung, Einholen von Einreisebestimmungen) sowie
- sonstige Stellen, für die Sie mir Ihre Einwilligung zur Datenübermittlung erteilt haben.

## 5. Wie lange werden meine personenbezogenen Daten gespeichert?

Soweit erforderlich, verarbeite ich Ihre personenbezogenen Daten für die Dauer unserer Geschäftsbeziehung, was auch die Anbahnung und Abwicklung eines Vertrages für die Abwicklung einer Reisedienstleistung umfasst. Zusätzlich unterliege ich verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB), dem Handelsgesetzbuch (HGB), der Abgabenordnung (AO) und der EU-Pauschalreiserichtlinie ergeben. Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen zwei bis maximal zehn Jahre. Schließlich beurteilt sich die Speicherdauer auch nach den gesetzlichen Verjährungsfristen, die zum Beispiel nach den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) in der Regel drei Jahre. Die Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten auf Basis Ihrer Einwilligung erfolgt bis auf Widerruf.

## 6. Werden meine Daten in ein Drittland übermittelt?

Ich übermittele Ihre Daten in Staaten außerhalb der Europäischen Union nur, soweit dies zur Ausführung und Abwicklung der Reisedienstleistungen erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben ist oder Sie mir Ihre Einwilligung erteilt haben (z.B. Fernreisen).



## **7. Habe ich bestimmte Rechte im Umgang mit meinen Daten?**

Sie haben unter den jeweiligen gesetzlichen Voraussetzungen das Recht auf Auskunft (Art. 15 EU-DSGVO, § 34 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) in seiner ab dem 25. Mai 2018 gültigen Fassung), auf Berichtigung (Art. 16 EU-DSGVO), auf Löschung (Art. 17 EU-DSGVO bzw. § 35 BDSG), auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 EU-DSGVO) sowie auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 EU-DSGVO). Außerdem haben Sie ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde (Art. 77 EU-DSGVO bzw. § 19 BDSG).

## **8. Besteht für mich eine Pflicht meine Daten bereitzustellen?**

Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung müssen Sie nur diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Begründung, Durchführung und Beendigung einer Geschäftsbeziehung erforderlich sind oder zu deren Erhebung ich gesetzlich verpflichtet bin. Ohne diese Daten werde ich in der Regel den Abschluss des Vertrages oder die Ausführung des Auftrages ablehnen müssen oder einen bestehenden Vertrag nicht mehr durchführen können und ggfs. beenden müssen.

## **9. Gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall?**

Zur Begründung und Durchführung der Geschäftsbeziehung nutze ich grundsätzlich keine automatisierte Entscheidungsfindung gemäß Art. 22 EU-DSGVO. Sollte ich diese Verfahren in Einzelfällen einsetzen, werden Sie hierüber gesondert informiert, sofern dies gesetzlich vorgegeben ist.

## **10. Werden meine Daten in irgendeiner Weise für die Profilbildung genutzt?**

Ich verarbeite Ihre Daten teilweise automatisiert mit dem Ziel Ihr potenzielles Interesse an bestimmten Produkten, Angeboten und Dienstleistungen zu bewerten. (sog. "profiling" gemäß Art. 4 Nr. 4 EU-DSGVO) Die Auswertung erfolgt anhand statistischer Verfahren unter Berücksichtigung Ihrer bisher gebuchten Reisen und Dienstleistungen bei mir. Die Ergebnisse dieser Analysen nutze ich für eine zielgerichtete und bedarfsgerechte Kundenansprache.

## **11. Welche Rechte als Kunde habe ich?**

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Artikel 6 Absatz 1 lit. f EU-DSGVO (Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Interessenabwägung) erfolgt, Widerspruch einzulegen. Dies gilt auch für ein auf diese Bestimmung gestütztes Profiling im Sinne von Art. 4 Nr. 4 EU-DSGVO, das z.B. zur Kundenberatung und -betreuung erfolgen kann. Legen Sie Widerspruch ein, werde ich Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten. Zudem haben Sie nach Art. 15 EU-DSGVO ein permanentes Widerrufsrecht auf Ihre Einwilligung zur Datenverarbeitung für weitere Zwecke, sollten Sie mir eine Einwilligung dieser Form gegeben haben. Der Widerspruch kann jeweils formfrei auf die Ihnen bekannte Kontaktadresse vorgenommen werden.

Jede betroffene Person hat das Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde, wenn sie der Ansicht ist, dass Verarbeitung der sie betreffenden Daten gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt. Das Beschwerderecht kann insbesondere bei Aufsichtsbehörde Ihres Bundeslandes erfolgen bzw. am Ort des maßgeblichen Verstoßes geltend gemacht werden. Eine aktuelle Liste der zuständigen Aufsichtsbehörden finden Sie unter [https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften\\_Links/anschriften\\_links-node.html](https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html) (Abruf am 15.03.2018)