

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. Anton Götten GmbH, Faktoreistr.1, 66111 Saarbrücken trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise. Zudem verfügt Anton Götten GmbH 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 ihrer Insolvenz.

Wichtigste Rechte nach 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 inbegriffenen 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 20 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 Vorkerhungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, 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.
- Sollte der Vertrag auf Grund des Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl von uns gekündigt werden, erhalten Sie den gezahlten Reisepreis unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen, zurück.
- Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.
- Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters oder – in einigen Mitgliedsstaaten – 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. Anton Götten GmbH hat eine Insolvenzabsicherung mit Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH abgeschlossen. Die Reisenden können Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH, Sächsische Straße 1, 10707 Berlin, Telefon (+49)(0)30 – 78954770, schadenmeldung@drsf.reise kontaktieren, wenn ihnen Leistungen auf Grund der Insolvenz von Anton Götten GmbH verweigert werden.

Zur Richtlinie (EU) 2015/2302: www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de

1. Einleitung

Im Oktober 2022 hat Martina Hehn an KE, OJ und TR eine Mail bezüglich der Probleme mit den Reederei-AGB's gesendet.

Im schlechtesten Fall verlieren wir Geld, weil die AGB's z.B. härter in den Fristen und Gebühren sind als die Anton Götten GmbH.

Desweiteren wollen wir uns wappnen, wenn wir weitere Reedereien aufnehmen, bei denen wir auch Veranstalter werden (z.B. Hurtigruten)

Damit es für die Kunden einfach und lesbar bleibt, sollen die AGB's entsprechend angepasst werden.

2. Die AGB's bitte in einer Datei speichern, die man in verschiedene Formate ausleiten kann, also bitte als .doc speichern.

Wir müssen jederzeit in der Lage sein, die AGB's zu ändern, mit einem neuen „Stand:“ zu versehen und dann in den verschiedenen Systemen zu hinterlegen.

Kuschick – Anhang zur Reisebestätigung

Homepage – goetten.de als pdf zum download (Footer) und im Buchungsprozess

Homepage – croisieurope.de wie bei Goetten.de

im Reisebüro und im ServiceCenter als Datei auf dem Fileserver.

Bitte darüber nachdenken, ob die AGB's gebrandet sein sollen, einfacher ist es ohne Branding!

3. Punkte in den AGB's, die eine Überarbeitung erfordern:

- Storno-Staffel

Bei der Stornostaffel, soll jeweils die härteste Regel der Reedereien zu unserer Regel werden. Das gilt sowohl für die Fristen, als auch für die Stornosätze.

Derzeit haben wir das höchste Risiko bei einem Tag vor Anreise mit einer Abweichung von 5%-Punkten zu unseren Ungunsten.

Aufgrund der Tatsache, dass AGR mit seiner ersten Frist schon früh beginnt, kann diese Regel natürlich mitgenommen werden.

Vorschlag: Tabelle mit Storno-Sätzen für: Bus- und PKW-Reisen, Ferienwohnungen PKW, Flugpauschalreise, Fluss-Kreuzfahrten und Seekreuzfahrten.

- Namechange

Es gibt bei AGR keine Regelung in den AGB's, einen Namechange betreffend, der aus falschen Angaben des Reisenden resultiert: Der Kunde muss immer den Namen angeben, der in seinem Reisedokument (PA, RP) steht! – Aktualisierung KF-Infos

Vorschlag: 50 € pro Person bis X-Tage vor Anreise, danach wie bei der Umbuchung Storno/Neubuchung. So passiert es auch bei Airlines und Reedereien mittlerweile.

4. - bei Seekreuzfahrten von Costa / MSC entfällt die Umbuchung mittlerweile – nur noch Storno/Neubuchung bei den Reedereien möglich

- bei Schiffsreisen (AGR-AGB) muss die Regelung neu formuliert werden, bisher steht dort nur „ mindestens 100€“

Wenn wir bei den Portalen Agenturinkasso zulassen, müssen eindeutige Regelungen her.

5. Emailadresse bzw. Notfallrufnummer

Es ist derzeit bei den meisten Reiseveranstaltern Usus und teilweise sogar verpflichtend, sowohl die Emailadresse als auch eine Notfallrufnummer (Mobiltelefon, dass der Kunde

Thematik: AGB Götten im Zusammenhang mit diversen Reedereien

während der Reise bei sich trägt) abzufragen.

Bei jeder Reisebuchung sollten diese Punkte abgefragt werden, es muss aber von uns sichergestellt werden, dass diese Daten auch nur für die Abwicklung der Reise benutzt werden.

Jede andere Erlaubnis ist separat einzuholen und auch separat zu speichern im Kuschick-System oder später ggfs. im CRM!

Wir müssen Formulare zur Kundendatenerfassung dementsprechend anpassen.

6. Informationen für Ihre Seekreuzfahrt (S. 97 im 2023-Katalog)

Hier sollte eine Neuordnung der Informationen vorgenommen werden, andere Infos können entfallen oder sollten ergänzt werden:

Rücktritt / Umbuchung – entfällt, da es in den AGB's geregelt ist.

...bitte ergänzen, Martina

-