

Anlage zu Ihren Reiseunterlagen

für Ihre Reise mit Urlaub & Pflege e.V.

Bahnhofstr. 7, 48291 Telgte, Tel.: 02504 – 73 96 043

www.urlaub-und-pflege.de

Inhalt:

- Allgemeine Reisebedingungen (S. 1-7)
- Pflegevertrag (S. 8-13)
- Informationen zur Reiserücktrittspauschale (S. 14-15)

Allgemeine Reisebedingungen des Vereins Urlaub & Pflege e.V. (im Folgenden „Urlaub & Pflege e.V.“)

Präambel

Urlaub & Pflege e.V. bietet Pauschalreisen für Menschen mit Hilfs- und Pflegebedarf an.

Neben der Reiseleistung stellt Urlaub & Pflege e.V. auch die pflegerische Versorgung / Begleitung entsprechend dem Pflegegrad und dem gebuchten Tarif sicher.

Die nachfolgenden Bestimmungen werden Inhalt des zwischen dem Kunden und Urlaub & Pflege e.V. zu Stande kommenden Pauschalreisevertrages. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651 a – y BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und der Artikel 250, 252 des EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und füllen diese aus.

Soweit Urlaub & Pflege e.V. Leistungen (z.B. Eintrittskarten, Bahnkarten, Ausflüge usw.) außerhalb eines Pauschalreisevertrages oder als Zusatzleistung unter ausdrücklicher Bezeichnung als Fremdleistung in der Buchungsgrundlage und in der Buchungsbestätigung und unter Bezeichnung des vermittelten Vertragspartners lediglich vermittelt, und weder ein wesentliches Merkmal der Leistungszusammenstellung des Gastgebers oder von Urlaub & Pflege e.V. selbst darstellen noch als solches beworben werden, hat Urlaub & Pflege e.V. lediglich die Stellung eines Vermittlers. Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem Vertragspartner der vermittelten Leistung gelten ausschließlich die mit diesem getroffenen Vereinbarungen, insbesondere - soweit nach den gesetzlichen Bestimmungen wirksam vereinbart - dessen Reise-, Beförderungs- oder sonstigen Geschäftsbedingungen.

Die nachfolgenden Bestimmungen beziehen sich auf die angebotenen Reisen. Bezüglich der Pflegeleistung wird auf den weiter unten folgenden Pflegevertrag verwiesen.

§ 1 Abschluss des Pauschalreisevertrags

1.1 Mit der Anmeldung bietet der Kunde Urlaub & Pflege e.V. den Abschluss eines Pauschalreisevertrages verbindlich an. Grundlage der Anmeldung sind diese Reisebedingungen, die Reiseausschreibung im Prospekt oder im Internet sowie die Regelungen des Pflegevertrags. Die Anmeldung erfolgt schriftlich auf dem Anmeldeformular von Urlaub & Pflege e.V.. Der Kunde, haftet für alle Vertragsverpflichtungen von ihr angemeldeter Personen, wie für ihre eigenen, sofern sie eine entsprechende Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat. (Zusatzklärung auf dem Anmeldeformular)

1.2 Reisevermittler (z.B. Reisebüros) und Leistungsträger (z.B. Hotels, Beförderungsunternehmen) sind von Urlaub & Pflege e.V. nicht bevollmächtigt, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen von Urlaub & Pflege e.V. hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen.

1.3 Orts- und Hotelprospekte, sowie Internetausschreibungen, die nicht von Urlaub & Pflege e.V. herausgegeben werden, sind für Urlaub & Pflege e.V. und dessen Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Kunden zum Gegenstand der Reiseausschreibung oder zum Inhalt der Leistungspflicht von Urlaub & Pflege e.V. gemacht wurden.

1.4 Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Annahmeerklärung von Urlaub & Pflege e.V. zustande. Sie bedarf keiner bestimmten Form. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird Urlaub & Pflege e.V. dem Kunden eine schriftliche Reisebestätigung übermitteln. Hierzu ist er nicht verpflichtet, wenn die Buchung durch den Kunden weniger als 7 Werktage vor Reisebeginn erfolgt.

1.5 Weicht der Inhalt der Annahmeerklärung von Urlaub & Pflege e.V. vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot von Urlaub & Pflege e.V. vor, an das er für die Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Kunde innerhalb

der Bindungsfrist Urlaub & Pflege e.V. die Annahme durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung oder Restzahlung erklärt.

§ 2 Zahlung

2.1 Urlaub & Pflege e.V. dürfen Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag besteht und dem Kunden der Sicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde. Nach Vertragsschluss wird gegen Aushändigung des Sicherungsscheins eine Anzahlung in Höhe von 20 % des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird vier Wochen vor Reisebeginn fällig, sofern der Sicherungsschein übergeben ist. Bei Buchungen kürzer als vier Wochen vor Reisebeginn ist der gesamte Reisepreis sofort zahlungsfällig

2.2 Wird die Anzahlung nicht innerhalb von 10 Tagen nach Fälligkeit bezahlt, so ist Urlaub & Pflege e.V. berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß § 4 zu belasten.

2.3 Dauert die Reise nicht länger als 24 Stunden, schließt sie keine Übernachtung ein und übersteigt der Reisepreis pro Reisenden 75,00 € nicht, so dürfen Zahlungen auf den Reisepreis auch ohne Aushändigung eines Sicherungsscheines verlangt werden.

§ 3 Leistungsänderungen

3.1 Urlaub & Pflege e.V. ist berechtigt, den vereinbarten Inhalt des Reisevertrages aus rechtlich zulässigen Gründen zu ändern. Änderungen und Abweichungen einzelner Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Vertrages sind nur zulässig, wenn diese Änderungen und Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.

3.2 Änderungen wesentlicher Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und von Urlaub & Pflege e.V. nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.

3.3. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

3.4. Urlaub & Pflege e.V. ist verpflichtet, den Kunden über wesentliche Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund zu informieren.

3.5 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Kunde berechtigt, unentgeltlich vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn Urlaub & Pflege e.V. in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus seinem Angebot anzubieten. Der Kunde hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung von Urlaub & Pflege e.V. über die Änderung der Reiseleistung oder die Absage der Reise diesem gegenüber geltend zu machen.

§ 4 Rücktritt durch den Reisenden

4.1 Der Teilnehmer kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Maßgeblich für den Zeitpunkt des Rücktritts ist der Zugang der Rücktrittserklärung bei Urlaub & Pflege e.V..

Der Rücktritt ist schriftlich gegenüber Urlaub & Pflege e.V. unter der folgenden Anschrift zu erklären:

Urlaub & Pflege e.V., Bahnhofstr. 7, 48291 Telgte. Mail: post@urlaub-und-pflege.de

4.2 Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert Urlaub & Pflege e.V. den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann Urlaub & Pflege e.V. eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von ihm zu vertreten ist oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle von Urlaub & Pflege e.V. unterliegen und sich ihre Folgen auch nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

4.3 Urlaub & Pflege e.V. kann diesen Ersatzanspruch auch pauschaliert entsprechend Buchstabe a) bis d) geltend machen. Die pauschalierte Entschädigung richtet sich nach der Art der Reise, dem Zeitpunkt der Stornierung und der Höhe des Reisepreises:

a. Pauschalreisen ohne Beförderung sowie Bus- und Bahnreisen und Reisen mit individuellem Transfer

bis zum 60. Tag vor Reiseantritt 250,-€
ab dem 59. Tag bis zum 31. Tag vor Reiseantritt 40%
ab dem 30. Tag bis zum 15. Tag vor Reiseantritt 60%
ab dem 14. Tag bis zum 7. Tag vor Reiseantritt 70%
ab dem 6. Tag bis zum Tag des Reiseantritts 85%
bei Rücktritt am Abreisetag oder bei Nichtantritt der Reise 90 %

b. Flugpauschalreisen

bis zum 90. Tag vor Reiseantritt 40%
ab dem 89. Tag bis zum 60. Tag vor Reiseantritt 50%
ab dem 59. Tag bis zum 30. Tag vor Reiseantritt 60%
ab dem 29. Tag bis zum 7. Tag vor Reiseantritt 75%
ab dem 6. Tag bis zum Tag des Reiseantritts 85%
bei Rücktritt am Abreisetag oder bei Nichtantritt der Reise 90 %

c. See- und Flusskreuzfahrten

bis zum 90. Tag vor Reiseantritt 20%
ab dem 89. Tag bis zum 60. Tag vor Reiseantritt 50%
ab dem 59. Tag bis zum 30. Tag vor Reiseantritt 75%
ab dem 29. Tag bis zum 7. Tag vor Reiseantritt 90%
ab dem 6. Tag bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise 95 %

4.4 Bis zum Reisebeginn kann der Reisende verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Urlaub & Pflege e.V. kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn er den besonderen Reiseanforderungen nicht genügt, oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, so haften er und der Reisende als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstandenen Mehrkosten.

4.5 Dem Reisenden ist es gestattet, Urlaub & Pflege e.V. nachzuweisen, dass dem Verein tatsächlich keine oder wesentlich geringere Kosten als die geltend gemachte Kostenpauschale entstanden sind. In diesem Fall ist der Reisende nur zur Bezahlung der tatsächlich angefallenen Kosten verpflichtet. Umgekehrt ist Urlaub & Pflege e.V. berechtigt, in Abweichung der Pauschalen eine konkrete Entschädigung zu fordern, die auch über den vorgenannten Pauschalen liegen kann. In diesem Fall ist Urlaub & Pflege e.V.

verpflichtet, die Höhe der Entschädigung unter Berücksichtigung ersparter Aufwendungen und anderweitiger Verwendung der Reiseleistung konkret zu beziffern und zu belegen.

§ 4a ausreichender Impfschutz:

Der Reisende ist darüber informiert, dass die Reise nur mit dem zur Reisezeit vorgeschriebenen Impfschutz angetreten werden kann. Im Fall eines Reiserücktritts aufgrund nicht ausreichenden Impfschutzes ist die o.g. pauschalierte Entschädigung zu zahlen.

§ 5 Umbuchungen

Ein Anspruch des Kunden nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung) besteht nicht. Wird auf Wunsch des Kunden dennoch eine Umbuchung vorgenommen, kann Urlaub & Pflege e.V. bei Einhaltung der nachstehenden Fristen ein Umbuchungsentgelt pro Reisenden erheben. Dieses beträgt: Bis 45 Tage vor Reiseantritt 25,00 €.

§ 6 Nicht in Anspruch genommene Leistung

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

§ 7 Rücktritt/Kündigung durch Urlaub & Pflege e.V.

7.1 Urlaub & Pflege e.V. kann wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nur dann vom Reisevertrag zurücktreten, wenn er

- a) in der jeweiligen Reiseausschreibung die Mindestteilnehmerzahl beziffert sowie den Zeitpunkt, bis zu welchem vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn dem Kunden spätestens die Erklärung zugegangen sein muss, angegeben hat und
- b) in der Reisebestätigung die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist deutlich angibt oder dort auf die entsprechenden Angaben in der Reiseausschreibung verweist.

Ein Rücktritt ist spätestens am 30. Tag vor dem vereinbarten Reiseantritt dem Kunden gegenüber zu erklären.

Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, hat Urlaub & Pflege e.V. unverzüglich von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch zu machen. Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, erhält der Kunde auf den Reisepreis geleistete Zahlungen unverzüglich zurück.

7.2 Urlaub & Pflege e.V. kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Reisende ungeachtet einer Abmahnung von Urlaub & Pflege e.V. nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maße vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist.

Kündigt Urlaub & Pflege e.V., so behält er den Anspruch auf den Reisepreis; er muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die er aus einer ander-

weitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der ihm von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge. Die Mehrkosten für die Rückbeförderung trägt der Kunde.

§ 8 Mitwirkungspflichten des Kunden

8.1 Wird die Reise nicht vertragsgemäß erbracht, so kann der Kunde Abhilfe verlangen. Der Kunde ist aber verpflichtet, Urlaub & Pflege e.V. einen aufgetretenen Reisemangel unverzüglich anzuzeigen. Unterlässt er dies schuldhaft, tritt eine Minderung des Reisepreises nicht ein. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Anzeige erkennbar aussichtslos ist oder aus anderen Gründen unzumutbar ist. Der Kunde ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich der Reiseleitung am Urlaubsort zur Kenntnis zu geben. Ist eine Reiseleitung am Urlaubsort nicht vorhanden, sind etwaige Reisemängel Urlaub & Pflege e.V. an dessen Sitz zur Kenntnis zu geben. Über die Erreichbarkeit der Reiseleitung bzw. von Urlaub & Pflege e.V. wird der Kunde in der Leistungsbeschreibung, spätestens jedoch mit den Reiseunterlagen, unterrichtet. Die Reiseleitung ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Sie ist jedoch nicht befugt, Ansprüche des Kunden anzuerkennen.

8.2 Will ein Kunde den Reisevertrag wegen eines Reisemangels der in §651i Abs. 2 BGB bezeichneten Art nach § 651I BGB oder aus wichtigem, Urlaub & Pflege e.V. erkennbarem Grund wegen Unzumutbarkeit kündigen, hat er Urlaub & Pflege e.V. zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn Abhilfe unmöglich ist oder von Urlaub & Pflege e.V. verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes, Urlaub & Pflege e.V. erkennbares Interesse des Kunden gerechtfertigt wird.

8.3 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den verkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Kunden unverzüglich vor Ort mittels Schadensanzeige (P.I.R.) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesellschaften und Urlaub & Pflege e.V. können die Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäcksbeschädigung binnen sieben Tagen, bei Verspätung innerhalb 21 Tagen nach Aushändigung, zu erstatten. Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck unverzüglich Urlaub & Pflege e.V., seinem Vertreter bzw. seiner Kontaktstelle oder dem Reisevermittler anzuzeigen. Dies entbindet den Reisenden nicht davon, die Schadensanzeige an die Fluggesellschaft innerhalb der vorstehenden Fristen zu erstatten.

8.4 Der Kunde hat Urlaub & Pflege e.V. zu informieren, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen (z.B. Flugschein, Hotelgutscheine) nicht innerhalb der von Urlaub & Pflege e.V. mitgeteilten Frist erhält.

§ 9 Beschränkung der Haftung

9.1 Die vertragliche Haftung von Urlaub & Pflege e.V. für Schäden, die nicht aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Übereinkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von dieser Haftungsbeschränkung unberührt.

9.2 Urlaub & Pflege e.V. haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden, wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Reisebestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise von Urlaub & Pflege e.V. sind und getrennt ausgewählt wurden. Die §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB bleiben hierdurch unberührt.

Urlaub & Pflege e.V. haftet jedoch, wenn und soweit für ein Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- und Organisationspflichten von Urlaub & Pflege e.V. ursächlich geworden ist.

§ 10 Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet Urlaub & Pflege e.V., den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so ist Urlaub & Pflege e.V. verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald Urlaub & Pflege e.V. weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss er den Kunden informieren. Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss Urlaub & Pflege e.V. den Kunden über den Wechsel informieren. Er muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird. Die „Black List“ ist auf folgender Internetseite abrufbar: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de

§ 11 Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

11.1 Urlaub & Pflege e.V. wird Staatsangehörige eines Staates der Europäischen Gemeinschaft, in dem die Reise angeboten wird, über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt unterrichten. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft. Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten in der Person des Kunden und eventueller Mitreisender (z.B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen.

11.2 Der Kunde ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z. B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn Urlaub & Pflege e.V. nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

11.3 Urlaub & Pflege e.V. haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Kunde ihn mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass Urlaub & Pflege e.V. eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.

§ 12 Alternative Streitbeilegung, Rechtswahl und Gerichtsstand

12.1 Urlaub & Pflege e.V. weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass Urlaub & Pflege e.V. nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt.

12.2 Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und Urlaub & Pflege e.V. findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Dies gilt auch für das gesamte Rechtsverhältnis.

12.3 Soweit bei Klagen des Kunden gegen Urlaub & Pflege e.V. im Ausland für die Haftung von Urlaub & Pflege e.V. dem Grunde nach nicht deutsches Recht angewendet wird, findet bezüglich der Rechtsfolgen, insbesondere hinsichtlich Art, Umfang und Höhe von Ansprüchen des Kunden ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

12.4 Der Kunde kann Urlaub & Pflege e.V. nur an dessen Sitz verklagen.

12.5 Für Klagen von Urlaub & Pflege e.V. gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgebend. Für Klagen gegen Kunden, bzw. Vertragspartner des Reisevertrages, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz von Urlaub & Pflege e.V. vereinbart.

12.6 Die vorstehenden Bestimmungen über die Rechtswahl und den Gerichtsstand gelten nicht,

a) wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Reisevertrag zwischen dem Kunden und Urlaub & Pflege e.V. anzuwenden sind, etwas anderes zugunsten des Kunden ergibt oder

b) wenn und insoweit auf den Reisevertrag anwendbare, nicht abdingbare Bestimmungen im Mitgliedstaat der EU, dem der Kunde angehört, für den Kunden günstiger sind als die Regelungen in diesen Reisebedingungen oder die anwendbaren deutschen Vorschriften.

§ 13 Besondere Obliegenheiten des Kunden

Der Reisende ist allein dafür verantwortlich sich darüber zu informieren, ob und in wieweit die gebuchte Reise unter Berücksichtigung seines Körper- und Gesundheitszustandes geeignet ist.

Hierzu zählt insbesondere:

- die voraussichtliche Fahrzeit an das Reiseziel,
- ggf. Flugtauglichkeit,
- ärztliche Leistungen, Kurbehandlungen, Wellnessangebote oder vergleichbare Leistungen, die im Reisepreis enthalten sind oder vor Ort dazu gebucht werden,
- die Aktivitäten / Ausflüge während der Reise.

Urlaub & Pflege e.V. schuldet diesbezüglich ohne ausdrückliche Vereinbarung keine medizinische Aufklärung oder Belehrung über Folgen, Risiken und Nebenwirkungen dieser Leistungen.

§ 14 Salvatorische Klausel

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Allgemeinen Reisebedingungen, hat nicht die Unwirksamkeit der gesamten Reisebedingungen zur Folge. Die unwirksame Bestimmung ist in diesem Fall durch eine wirksame und durchsetzbare Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen und rechtlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

Pflegevertrag im Zusammenhang mit einer Reisebuchung

§ 1 Allgemeines

Urlaub & Pflege e.V. übernimmt als gemeinnütziger Reiseveranstalter für Menschen mit Hilfs- und Pflegebedarf die pflegerische Versorgung der Reisenden entsprechend des gebuchten Tarifs.

Die pflegerische Versorgung wird während der An- und Abreise, bei Ausflügen und in den jeweiligen Urlaubsunterkünften erbracht. Art und Ausstattung der Unterkunft ist der jeweiligen Reisebeschreibung zu entnehmen.

In Ausnahmefällen kann die Urlaubsunterkunft auch das eigene Zuhause sein.

Urlaub & Pflege e.V. erbringt alle Pflegeleistungen während der Reisen durch examinierte Pflegefachkräfte und geschulte Laienhelfer*innen. Die Pflegefachkräfte stehen entsprechend der jeweiligen Reiseausschreibung für alle erforderlichen pflegerischen Hilfen zur Verfügung.

Bei Einzelreisebegleitungen durch Laienhelfer steht keine exam. Pflegekraft zur Verfügung.

Auf Wunsch des Reisenden oder bei einem erheblichen Umfang Grund- oder behandlungspflegerischer Leistungen, kann zusätzlich ein örtlicher Pflegedienst eingeschaltet werden.

§ 2 Leistungsumfang

Die Pflegeleistungen sind in allgemeine Betreuungsleistungen / Pflegebereitschaft, in personenbezogene Grundpflegeleistungen und Behandlungspflege unterteilt:

1. **Die allgemeinen Betreuungsleistungen** / Pflegebereitschaft stehen allen Reiseteilnehmern gleichermaßen zur Verfügung und umfassen:

- Bereitschaft durch exam. Pflegefachkraft lt. Reiseausschreibung
- zwei Mal täglich eine Mobilisation in Form von Gedächtnistraining, Sitztanz, Gymnastik, Ausflügen oder vergleichbaren Angeboten
- Einkauf
- hauswirtschaftliche Versorgung

2. **Die personenbezogenen Grundpflegeleistungen** richten sich nach den im Pflegefragebogen gemachten Angaben. Sie sind bei einer Buchung mit Pflege im Preis enthalten.

Die personenbezogenen Grundpflegeleistungen umfassen:

- Körperpflege
- Ernährung
- spezielle Mobilisation
- Ausscheidungen

3. **Behandlungspflege:**

Urlaub & Pflege e.V. hat keinen Versorgungsvertrag mit den Krankenkassen. Die Leistungen der Behandlungspflege werden ohne zusätzliche Berechnung durch exam. Pflegekräfte erbracht.

Urlaub & Pflege e.V. behält sich insbesondere bei umfangreichen Behandlungspflegeleistungen vor, die Leistungserbringung einem externen Pflegedienst zu übertragen, der seine Leistungen mit dem Reisenden bzw. seiner Krankenkasse direkt abrechnet (s. §3 Abrechnung)

Der Umfang der pflegerischen Versorgung wird bei der Reisebuchung vereinbart und ist die Basis für die Personalplanung auf der Reise.

Der Reisegast ist verpflichtet, Änderungen des Pflegebedarfs oder des Pflegegrades umgehend mitzuteilen.

Bei falschen oder unvollständigen Angaben zum Pflegebedarf behält sich Urlaub & Pflege e.V. vor, die zusätzlichen Leistungen nachträglich zu berechnen bzw. im schlimmsten Fall die Reise auf Kosten des Reisenden abzurechnen.

Urlaub & Pflege e.V. behält sich vor, die Reise auf seine Kosten abzusagen, wenn er die Pflege während der Reise aus unvorhersehbaren Gründen nicht sicherstellen kann.

§ 3 Abrechnung

Alle von Urlaub & Pflege erbrachten Pflegeleistungen werden im Rahmen der Möglichkeiten über Verhinderungspflege, Entlastungsleistungen und Sachleistungen direkt mit der Pflegekasse abgerechnet oder entsprechende Unterlagen zur Geltendmachung von Erstattungsansprüchen zur Verfügung gestellt.

- Leistungen der Verhinderungspflege rechnet Urlaub & Pflege selbst mit den Pflegekassen ab.
- Für die Abrechnung von Entlastungsleistungen stellt Urlaub & Pflege eine Dokumentation zur Verfügung, mit der die Erstattung bei der Pflegekasse durch den Reisegast beantragt werden kann.
- Bzgl. der Abrechnung von Sachleistungen kooperiert Urlaub & Pflege mit dem Pflegedienst „Die Mobilen“ in Münster.
Die Mobilen sind durch Versorgungsvertrag nach § 72 SGB XI (Pflegeversicherungsgesetz) zugelassen und halten die Qualitätsstandards gem. § 80 SGB XI sowie die vertraglichen Regelungen des Landesrahmengesetzes gem. § 75 Abs. 1 SGB XI ein. Sie sind berechtigt, die Sachleistungen mit den Pflegekassen abzurechnen. Urlaub & Pflege e.V. erbringt diese Pflegeleistungen unter der Fachaufsicht der Mobilen und hält deren Qualitätsstandards ein. Die Rechnungstellung von Sachleistungen erfolgt durch die Mobilen.
- Leistungen der Behandlungspflege, die an einen externen Pflegedienst übertragen wurden, rechnet dieser mit dem Reisegast bzw. seiner Krankenkasse direkt ab.
In diesem Fall obliegt es dem Reisegast, eine entsprechende Verordnung über häusliche Krankenpflege durch den behandelnden Arzt zur Verfügung zu stellen.

Leistungen, deren Kosten nicht seitens der Pflegekasse oder anderer Kostenträger übernommen werden, sind vom Reisegast selbst zu bezahlen.

Die Abrechnung erfolgt auf Basis eines Leistungsnachweises, der am Ende der Reise vom Reisegast gegengezeichnet wird.

§ 4 Leistungserbringung

Die vertraglich vereinbarten Leistungen werden von Urlaub & Pflege durch fachlich qualifiziertes und geeignetes Personal erbracht.

Die Pflegedienstleitung bestimmt nach Maßgabe der gesetzlichen Regelungen sowie der pflegerischen und wirtschaftlichen Notwendigkeiten die Personen, die zur Erbringung der vereinbarten Leistungen eingesetzt werden. Die angemessenen Wünsche des Reisegastes werden hierbei berücksichtigt.

Urlaub & Pflege verpflichtet sich, eine individuelle Pflegeplanung zu erstellen und die jeweils erbrachten Leistungen in einer Pflegedokumentation aufzuzeichnen. Die Pflegedokumentation ist Eigentum von Urlaub & Pflege e.V. und verbleibt nach Beendigung der Reise bei Urlaub & Pflege. Die Pflegedokumentation kann jederzeit vom Reisegast eingesehen werden.

§ 5 Mitwirkungspflicht

Leistungen zu Lasten der Kranken- oder Pflegekassen sowie eines Sozialhilfeträgers setzen die Mitwirkung des Reisegasts als anspruchsberechtigter Person voraus. Der Reisegast stellt die notwendigen Anträge und holt die Genehmigung der ärztlichen Verordnungen von den jeweiligen Kostenträgern ein.

Sofern der Reisegast trotz entsprechender Hinweise des Pflegedienstes die notwendigen Anträge nicht stellt oder Verordnungen nicht fristgerecht bei den Kostenträgern einreicht, verpflichtet sich der Reisegast die in Anspruch genommenen Leistungen, die nicht von einem Kostenträger finanziert werden, selbst zu bezahlen. Auf die Regelungen des § 3 dieses Vertrags wird verwiesen.

Urlaub & Pflege verpflichtet sich, den Reisegast bei der Beantragung und Inanspruchnahme notwendiger Leistungen zu beraten und zu unterstützen.

Urlaub & Pflege ist gemäß §120 Abs. 1 Satz 2 SGB XI verpflichtet, jede wesentliche Veränderung des Zustandes des Reisegasts unverzüglich der jeweiligen Pflegekasse mitzuteilen. Urlaub & Pflege verpflichtet sich, den Reisegast vor einer entsprechenden Mitteilung an die Pflegekasse über den Inhalt der Mitteilung zu informieren. Der Reisegast ist mit der entsprechenden Informationsweitergabe einverstanden.

§ 6 Haftung

Der Pflegedienst haftet gegenüber dem Reisegast nach den Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches. Er stellt sicher, dass die erforderlichen Versicherungen in ausreichender Höhe abgeschlossen sind.

§ 7 Datenschutz und Schweigepflicht

Die Mitarbeiter von Urlaub & Pflege sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Soweit es zur Durchführung der Leistungserbringung erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Reisegasts von Dritten eingeholt bzw. an Dritte übermittelt werden. Die Zustimmung zur Übermittlung bedarf der Schriftform.

§ 8 Informationen in Notfällen

In Notfällen, insbesondere bei plötzlicher starker Verschlechterung des Gesundheitszustandes des Reisegastes verpflichtet sich Urlaub & Pflege e.V. die im Pflegefragebogen genannten Haupt-Bezugsperson bzw. ggf. den/die rechtliche Betreuer*in unverzüglich zu benachrichtigen.

§ 9 Beschwerderecht, Teilnahme an der außergerichtlichen Streitbeilegung

Der Reisegast hat Anspruch darauf, dass der Pflegedienst das von der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege des Landes NRW für ihre Mitglieder in einer Selbstverpflichtung (Anlage 10) festgelegte interne und externe Beschwerdemanagement gewährleistet.

In der Anlage 2 zu diesem Vertrag sind Informationen, Anschriften und Telefonnummern aufgelistet, an die sich der Reisegast mit Beschwerden wenden kann. Die Anlage ist Bestandteil des Vertrages.

An dem Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) bei zivilrechtlichen Streitigkeiten aus diesem Vertrag nimmt die Einrichtung nicht teil. Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle richtet sich nach Anlage 2.

§ 10 Dauer des Vertrages

Dieser Vertrag gilt nur im Zusammenhang mit einer bei Urlaub & Pflege gebuchten Urlaubsreise. Er beginnt bei der Abholung von zu Hause oder einem vereinbarten Treffpunkt und endet am letzten Reisetag, wenn der Reisegast wieder zu Hause angekommen ist, bzw. an einen vereinbarten anderen Ort gebracht wurde. Eine besondere Kündigung ist nicht erforderlich.

Eine Verlängerung der Pflegeübernahme z.B. bei einem über die Reisezeit hinausgehenden Krankenhausaufenthalt am Urlaubsort kann nicht garantiert werden und erfordert in jedem Fall eine Zusatzvereinbarung. Selbstverständlich unterstützt Sie Urlaub & Pflege in einem solchen Fall bei der Suche nach einer angemessenen Lösung.

§ 11 Vertragsaushändigung / Unterschriften

Dieser Vertrag ist Bestandteil des Reisevertrags und wird mit der Unterschrift auf der Anmeldung durch den Reisegast und durch die Reisebestätigung durch Urlaub & Pflege automatisch angenommen. Dem Reisegast wird dieser Vertrag mit den Anmeldeunterlagen ausgehändigt.

§ 12 Salvatorische Klausel

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Pflegevertrags hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Pflegevertrags zur Folge. Die unwirksame Bestimmung ist in diesem Fall durch eine wirksame und durchsetzbare Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen und rechtlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

Anlage 1 zum Pflegevertrag:

Leistungskomplex	Leistungsart	Punkte	Preis €
1	Ganzwaschung	426	24,96
2	Teilwaschung	228	13,36
3	Ausscheidungen	104	6,09
4	Selbständige Nahrungsaufnahme	104	6,09
5	Hilfe bei der Nahrungsaufnahme	260	15,23
6	Sondenernährung bei implantierter Magensonde (PEG)	104	6,09
7	Lagern/Betten	104	6,09
8	Mobilisation (mind. 15 min, nur als selbständige Leistung abrechenbar)	187	10,96
9	Behördengänge und Arztbesuche	360	21,09
11	Einkaufen (Abrufempfehlung: 2x je Woche)	150	8,97
12	Zubereiten von warmen Speisen	150	8,97
13	Reinigen der Wohnung (Empfehlung:14-tägig)	540	31,64
14	Waschen und Pflegen der Wäsche und Kleidung (Empfehlung: 1x je Woche)	360	21,09
16	Erstgespräch (vor Aufnahme der Pflege)	1600	94,74
Verbundene Leistungskomplexe			
18	Große Grundpflege mit Lagern/ Betten und selbständiger Nahrungsaufnahme (Module 01 / 03 / 04 / 07)	633	37,09
19	Große Grundpflege (LK 01 / 03)	467	27,36
20	Kleine Grundpflege mit Lagern/ Betten und selbständiger Nahrungsaufnahme (LK 02 / 03 / 04 / 07)	467	27,36
21	Kleine Grundpflege (LK 02 / 03)	301	17,64
22	Große hauswirtschaftliche Versorgung (LK 13 / 14)	760	44,53
23	Große Grundpflege mit Lagern/ Betten (LK 01 / 03 / 07)	540	31,64
24	Große Grundpflege mit Lagern/ Betten und Hilfe bei der Nahrungsaufnahme Module 01 / 03 / 05 / 07	768	45,00
25	Kleine Grundpflege mit Lagern/ Betten (LK02/ 03 /07)	363	21,27
26	Kleine Grundpflege mit Lagern/ Betten und Hilfe bei der Nahrungsaufnahme (Module 02 / 03 / 05 / 07)	602	35,27
27	Kleine pflegerische Hilfestellung 11.(1 Hilfe beim Aufsuchen oder Verlassen des Bettes 2. Reinigen von Gesicht und/oder Händen 3. Richten des Bettes)	104	6,09
28	Kleine pflegerische Hilfestellung 2 (1. An- und/oder Auskleiden 2. Reinigen von Gesicht und/oder Händen, 3. Richten des Bettes)	104	6,09
29	Kleine pflegerische Hilfestellung 3 (LK 27/28)	176	10,31

30	Kleine pflegerische Hilfestellung 4 (1.Wechseln der Bettwäsche 2.Richten des Bettes)	80	4,69
31	Pflegerische Betreuung, nicht mit LK 15 abrechnungsfähig	je Minute	0,61
32	Hilfe bei der selbstverantworteten Haushaltsführung	je Minute	0,61
33	Hauswirtschaftliche Versorgung (neu ab 01.10.2018)	je Minute	0,61

Anlage 2 zum Pflegevertrag

Beschwerderegulung

Entsprechend der Erklärung zur Selbstverpflichtung der Freien Wohlfahrtspflege zum internen und externen Beschwerdemanagement können sich der/die Reisende oder eine von ihm/ihr bevollmächtigte bzw. zur Vertretung befugte Person an folgenden Personen und Institutionen wenden:

- Falls Sie Beschwerden haben, können Sie die Reiseleitung oder die verantwortlichen Pflegefachkraft auf Ihrer Reise direkt und möglichst schnell absprechen.
Je eher wir wissen, wo der Schuh drückt, desto schneller können wir Abhilfe schaffen.
- Selbstverständlich haben Sie auch die Möglichkeit, sich direkt an die Geschäftsführerin von Urlaub & Pflege e.V. zu wenden:
Susanne Hanowell, Bahnhofstr. 7, 48291 Telgte,
Tel.: 02504 – 73 96 043, Fax: 02504 – 73 96 044 Mail: susanne.Hanowell@urlaub-und-pflege.de.

Nachfolgend sind einige Anschriften und Telefonnummern von Institutionen aufgeführt, an die Sie sich auch wenden können:

1. Zuständiger Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege
Der Paritätische NRW
Herr René Bernards, Fachgruppenleiter Alter und Pflege, Loher Str. 7, 42283 Wuppertal
Telefon: 0202 - 28 22 186, Fax: 0202 - 28 22 123, Mail: bernards@paritaet-nrw.org
2. Zuständige Behörde nach WTG (Heimaufsicht)
Heimaufsicht / WTG Behörde
Sozialamt, Waldenburger Str. 2, 48231 Warendorf
Telefon: 02581 53-5023, Mail: wtg@kreis-warendorf.de
4. Verbraucherzentrale:
Verbraucherzentrale in NRW, Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf,
Tel.: 0211/3809-0, Fax: 0211/3809-172.
5. Ihre Kranken- und Pflegekasse

Reise-Rücktrittskostenpauschale (RRP)

Urlaub & Pflege e.V. bietet seinen Gästen eine individuelle Absicherung im Stornierungsfall an. Durch Zahlung eines zusätzlichen Beitrags von 5% des Reisepreises verzichtet Urlaub & Pflege e.V. im Stornierungsfall oder bei Nicht-Antritt der Reise auf die Zahlung von Stornogebühren, wenn die Durchführung der Reise für Sie unzumutbar ist.

Wir empfehlen Ihnen sehr, sich für diesen Fall abzusichern. Auf Ihrer Anmeldung haben Sie die Wahl, ob Sie unsere Reiserücktrittspauschale buchen möchten oder sich selber um eine andere Absicherung kümmern.

Aus Gründen der Fairness, sowohl gegenüber uns, als auch gegenüber allen anderen Gästen, die sich abgesichert haben, stellen wir bei einer Stornierung der Reise die in den allgemeinen Reisebedingungen aufgeführten Stornokosten in Rechnung.

Allgemeine Rücktrittsbedingungen zur Reise-Rücktrittskostenpauschale

Wenn Ihnen der Antritt der Reise aus einem der folgenden Gründe nicht zugemutet werden kann, sind Sie durch Buchung der Reiserücktrittspauschale von den Stornokosten befreit.

Folgende Ereignisse werden durch die RRP abgedeckt:

- Tod, schwere Unfallverletzung
- unerwartete schwere Erkrankung einschließlich einer epidemischen oder pandemischen Erkrankung wie COVID-19
Sie oder eine Risikoperson erkranken unerwartet schwer. Deswegen ist Ihnen die planmäßige Durchführung der Reise nicht zuzumuten.
- Brechen von Prothesen, Lockern implantierter Gelenke
- Ausfall eines implantierten Herzschrittmachers
- Schwangerschaft, Komplikationen während der Schwangerschaft
- Mitteilung eines Termins zur Organspende oder zum Empfang eines Organs
- Persönliche Quarantäne:
Anordnung einer öffentlichen Behörde aufgrund des Verdachtes, dass Sie mit einer ansteckenden Erkrankung (einschließlich einer epidemischen oder pandemischen Erkrankung wie COVID-19) in Berührung gekommen sind.
- Unerwartete gerichtliche Ladung

Ausgenommen vom Rücktrittsschutz ist eine durch staatliche Behörden o. ä. vorsorglich verhängte Reisewarnung zur präventiven Pandemie-Vorsorge bzw. die individuelle Änderung des Reiseverhaltens aufgrund dieser Maßnahmen.

Der Grund des Reiserücktritts bedarf eines schriftlichen Nachweises von offizieller Stelle (z.B. ärztliches Attest, Sterbeurkunde).

Die Reiserücktrittspauschale leistet für Sie, wenn Sie selbst oder eine der folgenden Risikopersonen von einem der o.g. Ereignisse betroffen und die planmäßige Durchführung der Reise für Sie unzumutbar ist.

Risikopersonen sind:

- Personen, die mit Ihnen gemeinsam eine Reise gebucht haben.
Dies gilt nicht, wenn mehr als 6 Personen eine Reise buchen.
- Ihre nahen Angehörigen sowie die nahen Angehörigen Ihres Ehepartners bzw. Lebensgefährten.
*Als nahe Angehörige zählen der/die Ehepartner*in oder Lebensgefährte*in, Kinder und Eltern.*
- Personen, die Ihre nicht mitreisende minderjährige oder pflegebedürftige Angehörige betreuen.

Salvatorische Klausel

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Regelungen zur Reiserücktrittspauschale, hat nicht die Unwirksamkeit der gesamten Regelungen zur Folge. Die unwirksame Bestimmung ist in diesem Fall durch eine wirksame und durchsetzbare Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen und rechtlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.