

## **ALLGEMEINE REISEBEDINGUNGEN (ARB)**

Sehr geehrter Reisegast,

wir bedanken uns für Ihr Interesse, silent services gmbh mit der Organisation Ihrer Urlaubsreise zu beauftragen. Uns ist eine offene Kommunikation sehr wichtig, daher finden Sie folgend alle rechtlichen Rahmenbedingungen für eine Reisebuchung über uns. Bitte lesen Sie sich diese sorgfältig durch, für Rückfragen stehen wir Ihnen sehr gerne zur Verfügung.

Gültig für alle Buchungen ab dem 22. April 2025.

Anwendbares Recht: Liechtensteinisches Recht.

Die nachfolgenden Allgemeinen Reisebedingungen (ARB) werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden (=Reisender) und dem Reiseveranstalter silent services gmbh zu Stande kommenden Pauschalreisevertrages. Die ARB ergänzen die gesetzlichen Vorschriften des jeweils geltenden Reiserechts und füllen diese aus. Bei Buchung einer Pauschalreise ist Vertragspartner des Reiseveranstalters der Reisende – hierbei ist es unerheblich, ob der Reisende die Pauschalreise selbst in Anspruch nimmt oder er den Vertrag für einen anderen Reiseteilnehmer schließt.

Diese ARB gelten ausdrücklich nicht, wenn der Reisende keine Pauschalreise, sondern lediglich einzelne Reiseleistungen (z.B. Nur-Hotel, Mietwagen) von silent services gmbh bucht oder silent services gmbh ausdrücklich als Reisevermittler einer Pauschalreise eines anderen Reiseveranstalters oder einzelner Reiseleistung (z.B. Nur-Flug) oder verbundener Reiseleistungen tätig wird und den Reisenden vor Buchung gesondert und unmissverständlich darauf hinweist. In diesen Fällen kommen die Allgemeinen Reisebedingungen/Geschäftsbedingungen des vermittelten Pauschalreiseveranstalters bzw. Leistungserbringers zur Anwendung, sofern diese wirksam einbezogen wurden.

Bei der Vermittlung einzelner Reiseleistungen tritt die silent services gmbh ausschließlich als Vermittler auf. Vertragspartner hinsichtlich der jeweiligen Leistung wird der vermittelte Veranstalter oder Leistungserbringer.

## **1. Abschluss des Pauschalreisevertrages**

1.1 Durch die Reiseanmeldung (Buchung) bietet der Reisende silent services gmbh den Abschluss eines Pauschalreisevertrages für die in der Anmeldung genannten Personen verbindlich an. Der Reisende haftet für alle Vertragsverpflichtungen der von ihm angemeldeten Mitreisenden wie für seine eigenen Verpflichtungen, soweit er diese durch eine ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

1.2 Der Vertrag kommt mit Zugang der Reisebestätigung (Annahmeerklärung) von silent services gmbh zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss übermittelt silent services gmbh dem Reisenden eine Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger. Erfolgt der Vertragsschluss bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit, hat der Reisende Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform; Gleiches gilt bei einem Vertragsschluss außerhalb von Geschäftsräumen, sofern keine vorhergehende Bestellung des Verbrauchers vorlag.

1.3 Weicht die Reisebestätigung inhaltlich von der Reiseanmeldung ab, stellt diese ein neues Angebot dar, an das silent services gmbh für die Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf Grundlage des neuen Angebots zustande, sofern silent services gmbh den Reisenden auf die Abweichung hingewiesen, alle vorvertraglichen

Informationspflichten erfüllt hat und der Reisende innerhalb der Bindungsfrist das Angebot ausdrücklich oder schlüssig (z.B. durch Anzahlung) annimmt.

1.4 Silent services gmbh weist darauf hin, dass Buchungen von Pauschalreisen im Fernabsatz (z. B. telefonisch oder per E-Mail) gemäß den Bestimmungen über Fernabsatzverträge nicht widerrufen werden können, da es sich um Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung, Beförderung und Freizeitgestaltung handelt, für die ein bestimmter Erbringungsstermin vorgesehen ist. Ein Widerrufsrecht besteht nur dann, wenn der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen wurde und keine vorherige Bestellung des Verbrauchers zugrunde lag.

## 2. Bezahlung

2.1 Nach Vertragsschluss ist eine Anzahlung in Höhe von 25 % des Gesamtpreises der gebuchten Reiseleistungen sofort fällig. Diese Anzahlung wird nur dann verlangt, wenn silent services gmbh dem Reisenden einen entsprechenden Sicherungsschein zur Absicherung der Kundengelder übermittelt hat. Sollte eine sofortige Zahlung an Dritte (z. B. Fluggesellschaften, Hotels) erforderlich sein, oder muss ein Flugticket unmittelbar nach Buchung ausgestellt werden, behält sich silent services gmbh das Recht vor, eine höhere Anzahlung zu verlangen. In diesem Fall wird der Reisende vor Buchungsabschluss gesondert über die Höhe der Anzahlung und den Grund dafür informiert.

2.2 Der Restbetrag des Reisepreises ist spätestens vier Wochen vor Reiseantritt zur Zahlung fällig, sofern feststeht, dass die Reise wie geplant durchgeführt wird und dem Reisenden ein Sicherungsschein zur Verfügung gestellt wurde. Ist ein Rücktritt wegen Nichterreichens einer Mindestteilnehmerzahl noch möglich, wird der Restbetrag erst dann fällig, wenn ein solcher Rücktritt ausgeschlossen ist.

2.3 Bei kurzfristigen Buchungen – also solchen, bei denen der Reisebeginn weniger als vier Wochen nach Vertragsabschluss liegt – wird der gesamte Reisepreis sofort zur Zahlung fällig, vorausgesetzt, dem Reisenden wurde ein Sicherungsschein übermittelt.

2.4 Prämien für Reiseversicherungen sowie sonstige Kosten wie Storno- oder Umbuchungsgebühren sind mit Rechnungsstellung sofort und vollständig fällig.

2.5 Kommt der Reisende seiner Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung und angemessener Nachfristsetzung nicht nach, ist silent services gmbh berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und dem Reisenden Stornogebühren gemäß Ziffer 4 in Rechnung zu stellen, sofern silent services gmbh seinerseits zur Erbringung der Reiseleistungen bereit und in der Lage ist und keine gesetzlichen oder vertraglichen Zurückbehaltungsrechte des Reisenden entgegenstehen.

## 3. Leistung, Leistungsänderung & Preisänderung nach Vertragsschluss

### 3.1 Leistung

a) Die Leistungsverpflichtung von silent services gmbh ergibt sich ausschließlich aus der Buchungsbestätigung in Verbindung mit dem zum Zeitpunkt der Reise gültigen Leistungsangebot auf der Website von silent services gmbh (<https://www.clubdore.com/>), etwaigen individuellen Angeboten oder sonstigen Medien von silent services gmbh. Maßgeblich sind sämtliche darin enthaltenen Angaben, Hinweise und Erläuterungen.

b) Mitarbeitende von Leistungsträgern (z. B. Fluggesellschaften, Hotels) sowie von vermittelnden Dritten sind nicht bevollmächtigt, gegenüber dem Reisenden verbindliche Auskünfte zu geben oder Vereinbarungen zu treffen, die über das

Leistungsangebot oder die Buchungsbestätigung hinausgehen oder mit diesen im Widerspruch stehen. Solche Aussagen bedürfen zur Wirksamkeit einer ausdrücklichen Bestätigung durch silent services gmbh.

## 3.2 Leistungsänderung

a) Notwendige Änderungen oder Abweichungen einzelner Reiseleistungen nach Vertragsschluss, die nicht wider Treu und Glauben von silent services gmbh veranlasst wurden, sind zulässig, sofern sie nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht wesentlich beeinträchtigen. Dazu gehören insbesondere Änderungen von Flugzeiten bis zu maximal vier Stunden. Über solche Änderungen wird der Reisende vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger in klarer und verständlicher Form unterrichtet.

b) Im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung oder einer Abweichung von einer ausdrücklich vereinbarten Vorgabe des Reisenden ist dieser berechtigt, innerhalb einer von silent services gmbh gesetzten angemessenen Frist:

- die geänderte Leistung anzunehmen,
- ohne Stornokosten vom Vertrag zurückzutreten, oder
- die Teilnahme an einer angebotenen Ersatzreise zu erklären.

Reagiert der Reisende nicht fristgerecht, gilt die Änderung als akzeptiert. silent services gmbh wird über die Änderungen und die Wahlmöglichkeiten rechtzeitig und transparent auf einem dauerhaften Datenträger informieren.

c) Etwaige Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, insbesondere wenn die geänderten oder ersetzten Leistungen mangelhaft sind. Sollte die geänderte Reise qualitativ minderwertiger als die ursprünglich gebuchte sein, ist der Reisepreis angemessen zu mindern. Ergibt sich für silent services gmbh eine Kostenersparnis, ist der Differenzbetrag dem Reisenden zu erstatten.

## 3.3 Preisänderung (vgl. § 9 PRG)

a) Silent services gmbh behält sich das Recht vor, den im Buchungsangebot bestätigten Preis nach Vertragsschluss zu ändern, wenn sich nachweislich und unvorhersehbar bestimmte Kostenbestandteile verändern. Dazu gehören insbesondere:

- Änderungen der Wechselkurse,
- Erhöhungen von Treibstoffkosten,
- Erhöhungen öffentlicher Abgaben wie Hafen- und Flughafengebühren, Einreisegebühren, Luftsicherheitskosten,
- Steuererhöhungen oder neue Abgaben auf touristische Leistungen (z. B. Touristenabgaben, Umweltabgaben, Nationalparkgebühren).

(aa) Bei einer Erhöhung der Beförderungskosten, insbesondere der Treibstoffkosten, kann silent services gmbh den Reisepreis entsprechend anpassen. Erfolgt eine auf den Sitzplatz bezogene Erhöhung, kann dieser Betrag dem Reisenden direkt weiterbelastet werden.

(bb) Werden Steuern oder Abgaben, die bei Vertragsschluss galten, erhöht oder neu eingeführt, kann der Reisepreis um den entsprechenden Betrag erhöht werden.

(cc) Änderungen von Wechselkursen, welche die Reise betreffen, berechtigen silent services gmbh, eine Erhöhung oder auch Senkung des Reisepreises vorzunehmen, sofern der ursprünglich zugrunde gelegte Kurs und der neue Kurs klar dokumentiert und nachvollziehbar offengelegt werden.

b) Eine Preiserhöhung ist nur zulässig, wenn silent services gmbh den Reisenden spätestens 20 Tage vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger (E-mail, Brief) in klarer und verständlicher Weise über die Preiserhöhung informiert, inklusive einer Berechnung und Begründung. Eine Erhöhung ist auf maximal 8 % des ursprünglichen Reisepreises beschränkt.

c) Führt eine Änderung der genannten Kostenkomponenten zu niedrigeren Aufwendungen für silent services gmbh, hat der Reisende Anspruch auf eine entsprechende Preisminderung. Bereits zu viel gezahlte Beträge sind zu erstatten, abzüglich nachgewiesener Verwaltungskosten, über deren Höhe der Reisende auf Verlangen informiert wird.

d) Überschreitet eine Preisänderung die Grenze von 8 % des ursprünglichen Reisepreises, hat der Reisende das Recht, innerhalb einer von silent services gmbh gesetzten Frist:

- die Preisänderung zu akzeptieren, oder
- ohne zusätzliche Kosten vom Vertrag zurückzutreten, oder
- die Teilnahme an einer alternativen, gegebenenfalls angebotenen Ersatzreise zu erklären.

Reagiert der Reisende nicht fristgerecht, gilt die Preisänderung als angenommen. Die Information über die Preisänderung erfolgt ebenfalls auf einem dauerhaften Datenträger, klar, verständlich und hervorgehoben.

e) Sollte eine angebotene Ersatzreise nicht gleichwertig zur ursprünglich vereinbarten Reise sein, ist der Preis entsprechend zu mindern. Bei geringeren Kosten ist dem Reisenden die Differenz zu erstatten.

#### **4. Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn, Vertragsübertragung (Ersatzperson) (vgl. § 8 PRG)**

4.1 Der Reisende kann jederzeit vor Reisebeginn vom Reisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber silent services gmbh an die am Ende dieser Bedingungen angegebenen Kontaktdaten zu richten. Sofern die Buchung über einen Reisevermittler erfolgt ist, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Es wird empfohlen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. per E-Mail) zu erklären.

4.2 Tritt der Reisende vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, verliert silent services gmbh grundsätzlich den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Stattdessen kann silent services gmbh eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von silent services gmbh zu vertreten ist oder am Reiseziel bzw. dessen Umgebung unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände vorliegen, welche die Reise erheblich beeinträchtigen würden.

4.3 Der Entschädigungsanspruch von silent services gmbh wird pauschaliert berechnet, wobei der Rücktrittszeitpunkt, zu erwartende Aufwandsersparnisse sowie mögliche anderweitige Verwendung der Leistungen berücksichtigt werden:

Stornopauschalen:

- bis 30. Tag vor Reiseantritt: 20 % des Reisepreises
- bis 22. Tag vor Reiseantritt: 25 %
- bis 15. Tag vor Reiseantritt: 35 %
- bis 8. Tag vor Reiseantritt: 50 %

- bis 1 Tag vor Reiseantritt: 80 %
- am Tag des Reiseantritts / bei Nichtantritt: 95 %

Besondere Stornobedingungen können für Sonderangebote, Flugreisen, maßgeschneiderte Reisen oder Gruppenreisen gelten. Diese werden in der Reiseausschreibung oder Buchungsbestätigung gesondert ausgewiesen.

4.4 Es steht dem Reisenden frei nachzuweisen, dass silent services gmbh durch den Rücktritt ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist als die pauschalierte Entschädigung.

4.5 silent services gmbh behält sich vor, anstelle der Pauschale eine höhere konkret berechnete Entschädigung zu verlangen, wenn nachgewiesen werden kann, dass tatsächlich höhere Aufwendungen entstanden sind. In diesem Fall ist eine detaillierte Berechnung auf Verlangen des Reisenden offenzulegen.

4.6 Der Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung – idealerweise mit Pandemieschutz – wird dringend empfohlen. Diese ist nicht Bestandteil des Reisevertrages und bleibt bei Rücktritt unabhängig von einer Erstattungspflicht unberührt.

4.7 Besteht eine Rückerstattungspflicht seitens silent services gmbh, erfolgt die Rückzahlung unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach Zugang des Rücktritts.

4.8 Der Reisende kann bis spätestens sieben Tage vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger verlangen, dass eine andere Person in den Vertrag eintritt (Ersatzperson). Silent services gmbh kann den Eintritt verweigern, sofern die Person den vertraglichen Anforderungen nicht entspricht. Der ursprüngliche Reisende und die Ersatzperson haften gemeinsam für den Reisepreis und eventuelle Mehrkosten durch die Vertragsübertragung.

## 5. Umbuchungen durch den Reisenden vor Reisebeginn

5.1 Der Reisende hat grundsätzlich keinen Anspruch auf Änderungen wesentlicher Reisebestandteile wie Reisedatum, Reiseziel, Abreiseort, Unterkunft oder Beförderungsart (Umbuchung), es sei denn, eine solche Änderung ist aufgrund unvollständiger oder fehlerhafter vorvertraglicher Informationen durch silent services gmbh notwendig. In diesem Fall erfolgt die Umbuchung für den Reisenden kostenfrei.

5.2 Nimmt silent services gmbh auf ausdrücklichen Wunsch des Reisenden eine Umbuchung vor, kann hierfür ein angemessenes Umbuchungsentgelt erhoben werden. Dieses umfasst insbesondere tatsächlich angefallene Mehrkosten (z. B. durch Flug- oder Unterkunftsänderungen, Umbuchungsgebühren von Leistungsträgern). Die entstehenden und belegbaren Kosten sowie etwaige Änderungen des Gesamtpreises aufgrund aktueller Verfügbarkeiten werden dem Reisenden vor Durchführung der Umbuchung transparent mitgeteilt.

Darüber hinaus wird ein pauschales Bearbeitungsentgelt in Höhe von CHF 50 pro Vorgang für den internen Verwaltungsaufwand erhoben. Dem Reisenden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass silent services gmbh durch die Umbuchung geringere Kosten entstanden sind.

5.3 Umbuchungen nach dem Eintritt der zweiten Stornostufe oder zu einem späteren Zeitpunkt können – sofern überhaupt möglich – nur nach Rücktritt vom ursprünglichen Reisevertrag und gleichzeitiger Neuanschließung erfolgen. Ausgenommen sind Umbuchungen mit nur geringfügigen Änderungen oder minimalem Zusatzaufwand.

## 6. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen, die von silent services gmbh ordnungsgemäß angeboten und vertraglich vereinbart wurden, aus Gründen, die in seiner eigenen Sphäre liegen, nicht in Anspruch (z. B. vorzeitige Rückreise, Krankheit, persönliche Gründe), besteht kein Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises. Dies gilt auch, wenn der Reisende bestimmte Voraussetzungen – etwa gesundheitlicher oder administrativer Art – nicht erfüllt, obwohl silent services gmbh ihren Informationspflichten im Vorfeld der Buchung ordnungsgemäß nachgekommen ist.

silent services gmbh wird sich in solchen Fällen im Sinne des Reisenden bemühen, von den jeweiligen Leistungsträgern ersparte Aufwendungen erstatten zu lassen. Ein Anspruch hierauf besteht jedoch nur, soweit es sich nicht um unerhebliche Leistungen handelt und weder gesetzliche noch behördliche Vorgaben einer Erstattung entgegenstehen.

Zur Absicherung solcher Risiken empfiehlt silent services gmbh ausdrücklich den Abschluss einer Reiseabbruchversicherung, idealerweise mit Pandemieschutz und Deckung bei vorzeitiger Rückreise oder medizinischer Notwendigkeit.

## **7. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl und Kündigung durch Silent services gmbh**

### 7.1 Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl

Silent services gmbh kann vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn eine im Voraus klar benannte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird, sofern:

- die Mindestteilnehmerzahl und der letztmögliche Rücktrittszeitpunkt dem Reisenden spätestens bei Vertragsabschluss (in der Reiseausschreibung oder in einem vorvertraglichen Informationsdokument) mitgeteilt wurden,
- und diese Angaben auch in der Reisebestätigung enthalten sind.

Der Rücktritt ist dem Reisenden spätestens an dem dort genannten Termin mitzuteilen. Sollte bereits zuvor ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird, wird silent services gmbh unverzüglich vom Rücktrittsrecht Gebrauch machen.

Wird die Reise aus diesem Grund abgesagt, so erhält der Reisende unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt, sämtliche bereits geleisteten Zahlungen vollständig zurück.

### 7.2 Kündigung durch silent services gmbh aus wichtigem Grund

Silent services gmbh ist berechtigt, den Pauschalreisevertrag fristlos zu kündigen, wenn der Reisende trotz Abmahnung nachhaltig stört oder sich in einem Maß vertragswidrig verhält, das eine sofortige Vertragsaufhebung rechtfertigt. Dies gilt nicht, wenn das Verhalten des Reisenden auf eine Verletzung vorvertraglicher Informationspflichten durch silent services gmbh zurückzuführen ist.

Wenn bestimmte Reisevoraussetzungen (z. B. gesundheitlicher Natur) nicht erfüllt werden, obwohl diese Voraussetzung in der Buchungsbestätigung oder Reiseausschreibung klar benannt wurden, kann dies als vertragswidriges Verhalten gewertet werden.

Im Falle einer berechtigten Kündigung bleibt silent services gmbh grundsätzlich zum Einbehalt des Reisepreises berechtigt, muss sich jedoch ersparte Aufwendungen und ersetzte Leistungen (z. B. durch Weiterverkauf) anrechnen lassen. Dies umfasst auch Erstattungen oder Gutschriften von Leistungsträgern.

## 8. Mitwirkungspflichten des Reisenden

### 8.1 Reiseunterlagen

Der Reisende ist verpflichtet, silent services gmbh oder gegebenenfalls den vermittelnden Reisevermittler, bei dem die Pauschalreise gebucht wurde, unverzüglich zu informieren, wenn er trotz vollständiger Zahlung des Reisepreises die erforderlichen Reiseunterlagen (z. B. elektronische Flugtickets, Hotelvoucher, Transferscheine) nicht innerhalb der mitgeteilten Frist erhalten hat.

### 8.2 Mängelanzeige

silent services gmbh ist verpflichtet, die Pauschalreise frei von Mängeln zu erbringen. Sollte dies nicht der Fall sein, ist der Reisende verpflichtet, einen Mangel unverzüglich anzuzeigen, um eine zeitnahe Abhilfe zu ermöglichen. Die Anzeige hat gegenüber einem örtlichen Vertreter oder direkt gegenüber silent services gmbh (siehe Kontaktangaben in der Reisebestätigung) zu erfolgen. Falls kein Vertreter vorhanden und vertraglich vorgesehen ist, erfolgt die Anzeige direkt an silent services gmbh.

Ein Mangel ist möglichst detailliert zu beschreiben, damit eine sachgerechte Prüfung und Abhilfe erfolgen kann. Die bloße Mitteilung an Dritte (z. B. Hotelpersonal) genügt nicht.

### 8.3 Fristsetzung vor Kündigung

Beabsichtigt der Reisende, den Reisevertrag wegen eines erheblichen Mangels zu kündigen, so hat er silent services gmbh zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfe zu setzen. Eine Fristsetzung ist entbehrlich, wenn Abhilfe verweigert wird oder eine sofortige Abhilfe wegen besonderer Umstände notwendig ist.

### 8.4 Gepäckverspätung und -beschädigung bei Flugreisen

a) Schäden, Verlust oder Verspätung von Reisegepäck bei Flugreisen sind gemäß den luftverkehrsrechtlichen Vorschriften unverzüglich der zuständigen Fluggesellschaft mittels sogenannter Property Irregularity Report (P.I.R.) anzuzeigen. Der Reisende hat sich in jedem Fall eine schriftliche Bestätigung aushändigen zu lassen. Die Schadensanzeige bei Gepäckbeschädigung muss innerhalb von 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb von 21 Tagen nach Aushändigung des Gepäcks schriftlich erfolgen.

b) Unabhängig von dieser Anzeige ist der Vorfall silent services gmbh umgehend mitzuteilen, sofern der Flug Bestandteil einer über sie gebuchten Pauschalreise war und reiserechtliche Ansprüche geltend gemacht werden sollen.

## 9. Beschränkung der Haftung

### 9.1 Vertragsmäßige Haftung

Die vertragliche Haftung von silent services gmbh für Schäden, die nicht aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit resultieren und nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt.

Soweit für einzelne Reiseleistungen internationale Übereinkommen (z. B. Montrealer Übereinkommen für Luftbeförderung) oder auf diesen beruhende gesetzliche Vorschriften gelten, nach denen ein Anspruch auf Schadenersatz gegen den Leistungserbringer nur unter bestimmten Voraussetzungen oder mit bestimmten Beschränkungen entsteht oder geltend gemacht werden kann, kann sich auch silent services gmbh auf diese Bestimmungen berufen.

Weitergehende Ansprüche aus solchen Übereinkommen oder Gesetzen bleiben von dieser Haftungsbeschränkung unberührt.

## 9.2 Fremdleistungen

Silent services gmbh haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- oder Sachschäden im Zusammenhang mit Fremdleistungen, die nur vermittelt und nicht Bestandteil der Pauschalreise sind (z. B. Ausflüge, Veranstaltungen, Eintrittskarten), sofern diese in der Reiseausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich als Fremdleistung mit Angabe des jeweiligen Vertragspartners gekennzeichnet wurden.

Eine Haftung kann jedoch dann bestehen, wenn und soweit ein Schaden des Reisenden auf einer Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten durch silent services gmbh beruht.

## 9.3 Leistungen außerhalb der Reiseleistungspflicht von silent services gmbh

Silent services gmbh haftet nicht für Leistungen, die der Reisende im Rahmen der Reise in Anspruch nimmt und die nicht über silent services gmbh oder dessen Vertreter vermittelt wurden, sondern z. B. direkt durch ein Hotel oder Dritte erbracht werden, sofern diese Leistungen nicht Bestandteil der gebuchten Pauschalreise sind.

## **10. Geltendmachung von Ansprüchen, Verjährung, Verbraucherstreitbeilegung**

### 10.1 Geltendmachung von Ansprüchen

Ansprüche des Reisenden im Zusammenhang mit Mängeln der Reiseleistung oder sonstigen Pflichtverletzungen durch silent services gmbh sind direkt gegenüber silent services gmbh geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über einen vermittelnden Reisevermittler erfolgen. Es wird empfohlen, die Anspruchserhebung in Textform auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. E-Mail) vorzunehmen.

### 10.2 Verjährung

Vertragliche Ansprüche des Reisenden gegenüber silent services gmbh verjähren in der Regel innerhalb von zwei Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte.

### 10.3 Verbraucherstreitbeilegung / Online-Streitbeilegung

Silent services gmbh nimmt nicht an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil, und ist hierzu auch nicht verpflichtet.

Im Falle eines Vertragsabschlusses im elektronischen Rechtsverkehr verweist silent services gmbh auf die Online-Streitbelegungsplattform der Europäischen Kommission gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-Verordnung. Diese ist unter folgendem Link erreichbar: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 11. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

### 11.1 Informationspflichten von silent services gmbh

Silent services gmbh informiert Reisende vor Vertragsschluss gemäß den Vorgaben des Pauschalreisegesetzes (PRG) über die allgemeinen Pass- und Visumerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Vorschriften des jeweiligen Reiseziels, einschließlich der voraussichtlichen Fristen zur Erlangung notwendiger Visa. Silent services gmbh informiert den Reisenden vor Vertragsschluss über die allgemeinen Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften des Reiseziels, einschließlich der voraussichtlichen Fristen zur Erlangung notwendiger Visa. Ergänzend wird auf die tagesaktuellen Informationen auf den Websites offizieller Stellen (safetravel.ch, osir.ch, bag.admin.ch) sowie auf die umfassende Datenbank von passolution.de verwiesen.

### 11.2 Verantwortung des Reisenden

Der Reisende ist selbst dafür verantwortlich, alle für die Durchführung der Reise notwendigen Reisedokumente (z. B. Reisepass, Visa), Nachweise über gesundheitliche Anforderungen (z. B. Impfungen) sowie Zoll- und Devisenbestimmungen rechtzeitig zu erfüllen und mitzuführen. Nachteile, insbesondere Rücktrittskosten, die durch Nichteinhaltung dieser Bestimmungen entstehen, gehen zu seinen Lasten, sofern silent services gmbh die entsprechenden Informationen korrekt übermittelt hat.

### 11.3 Haftungsausschluss für Visaerteilung

Wird silent services gmbh mit der Beantragung von Visa beauftragt, übernimmt das Unternehmen keine Haftung für die rechtzeitige Erteilung oder den Zugang der Visa durch die zuständigen diplomatischen Vertretungen, es sei denn, eine schuldhafte Pflichtverletzung seitens des Unternehmens liegt vor.

### 11.4 Besondere Hinweise für ausländische Staatsangehörige

Für Reisende, die nicht liechtensteinische oder schweizerische Staatsangehörige sind, obliegt es diesen selbst, sich über die für sie geltenden Pass-, Visa-, Zoll-, Gesundheits- und Devisenvorschriften der Transit- und Zielländer zu informieren. Auskünfte erteilen die jeweiligen Konsulate oder Botschaften. Eine Übersicht über ausländische Vertretungen in der Schweiz bietet [www.eda.admin.ch](http://www.eda.admin.ch) unter der Rubrik „Vertretungen“.

## 12. Informationen zur Identität ausführender Luftfahrtunternehmen

Silent services gmbh ist gemäß der Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 des Europäischen Parlaments und des Rates verpflichtet, den Reisenden bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft(en) sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen zu informieren.

Steht zum Zeitpunkt der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, wird silent service dem Reisenden diejenige oder diejenigen Fluggesellschaften nennen, die voraussichtlich den Flug durchführen werden. Sobald silent services gmbh Kenntnis über die tatsächlich ausführende Fluggesellschaft erlangt, wird der Reisende unverzüglich über diese informiert.

Kommt es nach der Buchung zu einem Wechsel der Fluggesellschaft, teilt silent services gmbh dem Reisenden diesen Wechsel ohne schuldhaftes Zögern mit. Silent services gmbh wird alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass der Reisende so früh wie möglich über die geänderte Fluggesellschaft informiert wird.

Die aktuelle „EU Air Safety List“ – also die Liste der Fluggesellschaften, denen der Betrieb im Luftraum der Europäischen Union untersagt ist – kann online unter folgendem Link eingesehen werden:

[https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list\\_en](https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en)

### 13. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

13.1 Es ist ausschliesslich liechtensteinisches Recht anwendbar. Gerichtsstand ist in jedem Falle Vaduz, Liechtenstein.

13.2 Für Klagen von silent services gmbh gegen den Reisenden ist der Wohnsitz des Reisenden maßgebend. Für Klagen gegen Reisende, die Kaufleute oder juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts sind, gilt als Gerichtsstand der Sitz von silent services gmbh in Ruggell, Liechtenstein, als vereinbart. Gleiches gilt für Reisende, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort nach Vertragsschluss ins Ausland verlegen oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

### 14. Zu Ihrer Sicherheit

Das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) veröffentlicht Informationen über Länder, in denen

allfällige sicherheitspolitische oder andere erhöhte Risiken bestehen. Über die Reisehinweise können Sie sich selbst beim EDA unter [www.eda.admin.ch/reisehinweise](http://www.eda.admin.ch/reisehinweise) oder Tel. 0800 24-7-365 oder bei Ihrer Buchungsstelle informieren. Wir empfehlen Ihnen zudem, sich vor der Abreise unter [www.itine-ris.eda.admin.ch](http://www.itine-ris.eda.admin.ch) zu registrieren. Sie erhalten dann auch unterwegs immer die für Sie relevanten Informationen. Medizinische Hinweise finden Sie unter [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch) [www.safetravel.ch](http://www.safetravel.ch) [www.osir.ch](http://www.osir.ch) oder [www.who.int](http://www.who.int). Wir gehen davon aus, dass Sie sich vor Antritt der Reise über die Reise- und Gesundheits-hinweise informiert haben und Ihnen die entsprechenden Risiken vollständig bewusst sind. Gefahren und Risiken können sowohl unterwegs als auch an den Ferienorten bestehen, wes-halb wir Ihnen dringend empfehlen, die jeweiligen Sicherheits-hinweise (z.B. in den Transportmitteln, in den Unterkünften, am Strand, am Swimmingpool, an den Sportanlagen) genau zu lesen und zu befolgen. Bei allfälligen Fragen wenden Sie sich bitte an unsere lokale Reiseleitung. Sollten Ihnen Angebote unterbreitet werden (z.B. für Glücksspiele, Time Sharing), so raten wir Ihnen zur Vorsicht. Treffen Sie keine überstürzten Entscheide, sondern lassen Sie sich von unabhängigen, fach-kundigen Personen beraten. In allen Feriengebieten kann es ohne vorherige Ankündigung zu Naturereignissen (z.B. Unwetter aller Art, Waldbrand) mit schwerwiegenden Auswirkungen kommen. Erkundigen Sie sich vor der Abreise über die möglichen klimatischen Verhältnisse an Ihrem Reiseziel.

**Stand: 22.04.2025 / © silent services gmbh**

#### Reiseveranstalter:

silent services gmbh  
Industriering 3  
9491 Ruggell  
Liechtenstein

Handelsregister-Nr.: FL-0002.703.726-0

E-Mail: [hello@clubdore.com](mailto:hello@clubdore.com)

Web: [www.clubdore.com](http://www.clubdore.com)

## **Datenschutzhinweis:**

Die im Rahmen der Buchung der Pauschalreise von den Reisenden zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten werden elektronisch verarbeitet und von silent services gmbh sowie deren Leistungsträgern (z.B. Beförderungsunternehmen, Hotels, Incoming-Agenturen, Datenbankanbieter für Einreise- und gesundheitspolizeiliche Vorschriften) genutzt und in weltweit eingesetzten Reservierungssystemen (wie AMADEUS/SABRE) gespeichert und verarbeitet, soweit dies für die Vertragsdurchführung erforderlich ist.

Aufgrund gesetzlicher Vorgaben, insbesondere US-amerikanischer Sicherheitsgesetze, sind Fluggesellschaften verpflichtet, die Flug- und Reservierungsdaten jedes Passagiers vor Einreise in die USA an die US-Transportsicherheitsbehörde (TSA) zu übermitteln. Ohne diese Datenübermittlung ist eine Einreise in die USA nicht möglich – dies betrifft auch Zwischenlandungen und Flüge über US-amerikanischen Luftraum. Auch bei Flügen in andere Staaten können vergleichbare Meldepflichten bestehen.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt unter Beachtung der Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie des Datenschutzgesetzes (DSG) Liechtenstein.

Die ausführlichen Datenschutzhinweise einschließlich der Rechte der Reisenden (insbesondere Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit) sind unter <https://www.clubdore.com/datenschutz/> abrufbar, können bei silent services gmbh angefordert werden oder werden zum Zeitpunkt der Erhebung der Daten (z.B. bei Reiseanfrage oder Reisebuchung) zur Verfügung gestellt.

## **Fernabsatzverträge:**

silent services gmbh weist darauf hin, dass Buchungen von Pauschalreisen im Fernabsatz (z.B. telefonisch oder per E-Mail) kein Widerrufsrecht nach den Fern- und Auswärtsgeschäftegesetzen gewähren, soweit diese Dienstleistungen auf einen bestimmten Termin oder Zeitraum erbracht werden sollen. Ein Widerrufsrecht besteht nur, wenn der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurde und keine vorhergehende Bestellung des Verbrauchers vorlag.

## **Reiseversicherungen:**

silent services gmbh empfiehlt ausdrücklich den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Auslandsreise-Krankenversicherung einschließlich Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit. Zudem wird dringend geraten, beim Abschluss der Versicherung auf einen eingeschlossenen oder separat buchbaren Pandemieschutz (z.B. Covid-19-Schutz) zu achten.

Diese ARB haben eine Gültigkeit für alle Reisebuchungen ab dem 22.04.2025.