



GRIECHENLAND REISEN

griechenlandabc.de

TCM Agentur – Dimitrios Zachos Reiseagentur – Falterweg 23, DE-44799 Bochum

Allgemeine Geschäfts- und Vermittlungsbedingungen

Die Allgemeine Geschäftsbedingungen, Reisebedingungen und Vermittlerbedingungen der TCM Reise- bzw. Online Reiseagentur Dimitrios Zachos mit den Reiseportalen griechenlandabc.de, ferienwahl.de, inselhüpfen.eu, tourmix.eu und reisenmixin.de (im weiteren Verlauf wir), enthalten wichtige Informationen für Ihre Reisebuchung. Lesen Sie diese daher genau, denn mit Ihrer Buchung erkennen Sie diese Reisebedingungen an. Sie gelten für alle Reiseangebote.

Vorbemerkung

Lieber Reisekunde, bitte schenken Sie den nachstehenden Informationen Ihre Aufmerksamkeit. Hierzu einige Erläuterungen zu wichtigen nachfolgend regelmäßig verwendeten Begriffen:

Veranstalter	Wer - mindestens - zwei im Voraus bestimmte einzelne Reiseleistungen als Gesamtheit anbietet (§ 651a BGB), zum Beispiel Hotel und Flug in einer im Voraus bestimmten Bündelung. Vertragspartner werden der Reisende und der Veranstalter der Reise. Es ist ein Sicherungsschein zu erteilen (§ 651k BGB). Das Reisebüro kann ausnahmsweise auch Veranstalter der Reise sein.
Vermittler	Derjenige, der die Reiseleistungen zwischen dem Reisenden und dem Veranstalter / Leistungsträger der Reise vermittelt (§§ 675, 631 BGB). Das Reisebüro ist in der Regel Vermittler der Reise.
Leistungsträger	Derjenige, der über ein Vertragsverhältnis eine einzelne touristische Leistung erbringt, also z.B. das Hotel, die Fluggesellschaft etc., die wir für ihn vermittelt haben.
Reisevertragsrecht	Das Verbraucherschutzrecht nach § 651a ff. BGB bei der Anbahnung und Durchführung einer (Pauschal-) Reise. Regelt das Verhältnis zwischen dem Reisenden und dem Veranstalter der Reise.
Verbundene Reiseleistungen	Verbundene Reiseleistungen liegen vor, wenn der Reisende über einen Vermittler mind. zwei verschiedene Leistungen für dieselbe Reise bucht, jedoch separate Verträge mit den jeweiligen Leistungsträgern entstehen, bei einem Kontakt mit dem Reisevermittler oder durch Vertragsschluss innerhalb von 24 Stunden durch gezielte Vermittlung des Reisevermittlers.

Sofern Sie einzelne Leistungen, wie zum Beispiel Beförderung oder Unterkunft separat buchen (einzeln oder in Form einer sog. verbundenen Reiseleistung), beachten Sie bitte auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungsträgers. Soweit Sie eine Pauschalreise buchen, sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Reiseveranstalters zu beachten, bei dem Sie die Reise gebucht haben.

I Erklärung zu Preis- und Reservierungsanfragen

Sehr geehrter Kunde, Sie interessieren sich für eine auf unseren Internetseiten beworbenen Reisen, die in der Art von evtl. mehreren Reiseveranstaltern gleichzeitig angeboten wird. Dafür vielen Dank!

Unverbindliche Anfragen per Formular aus den o.g. Reiseportalen

Bei diesen digitalen Anfragen die nicht mit „Verbindliche Reservierung“, „Auftragsbestätigung“ oder „Reservierungsauftrag“ gekennzeichnet sind, handelt es sich lediglich um eine „Preis- und Reiseanfrage“, demnach also um keine verbindliche Buchung oder Reservierung. Nach einer Überprüfung der Verfügbarkeiten und Preisvergleich unter ausgewählten Reiseanbietern (Reiseveranstaltern bzw. bei einzelnen Leistungsträgern), werde ich oder meine Mitarbeiter:innen als Reisevermittler das bestmögliche Reiseangebot eines einzelnen Reiseveranstalters ausarbeiten oder einzelne Leistungen mehrerer Reiseveranstalter als verbundene Reiseleitungen miteinander in übersichtlicher Form auflisten und Ihnen per Mail zustellen. Dafür fallen keine Kosten an, sofern vorher, schriftlich oder mündlich, nichts anderes vereinbart wurde. Im Angebot werden alle notwendigen Angaben wie Termine, voraussichtliche Flugzeiten (wenn diese vorliegen), Bedingungen, den Namen des/der Reiseveranstalter/s genannt, zu dessen AGB's verlinkt und den für Sie absoluten Endpreis inkl. etwaiger Gebühren und/oder Service-Entgelte aufgelistet bekommen.

Detailangaben und Kundengeld-Absicherung

Bei Buchungswunsch und noch vor einer endgültigen Einbuchung, erhalten Sie von mir auch die seit dem 01.07.2018 gesetzlich vorgeschriebenen EU-Formblätter mit genaueren Angaben aller Leistungserbringer bzw. Reiseveranstalter. Alle Reiseveranstalter - **und auch ich selbst** - verfügen zu Ihrem Schutz über die gesetzlich vorgeschriebene Insolvenzversicherung. Sie erhalten bei Buchung mit der Bestätigung den Sicherungsschein (Kundengeld-Absicherung), ohne den Sie keine Zahlungen vornehmen sollen.

Die nachfolgenden Vermittlungsbedingungen gelten für unsere Vermittlungsleistungen.

1. Vermittlung von Reisen und sonstigen Leistungen für Dritte

Wir treten als Vermittler zwischen dem Veranstalter von (Pauschal-) Reisen sowie sonstigen Leistungsträgern von touristischen Leistungen und dem Kunden (Reisenden) auf und sind nicht als Vertragspartner an der Erbringung der Reiseleistung beteiligt. Unsere vertragliche Verpflichtung beschränkt sich daher auf die Vermittlung der angebotenen und vorhandenen Reisen oder Leistungen.

Die von uns, auch im Internet dargestellten Angebote, stellen KEIN verbindliches Vertragsangebot von uns oder des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers dar. Mit der Angabe seiner Daten und die Erteilung des Buchungsauftrags gibt der Kunde aber ein verbindliches Vertragsangebot ab. Das Vertragsverhältnis kommt zustande, wenn dem Kunden eine Annahmeerklärung zugeht. Eventuell von uns erklärte Empfangsbestätigungen (d.h. die bloße Bestätigung, denmittlungsauftrag erhalten zu haben), stellen keine Annahme des Angebotes dar. Der Vertrag mit dem Kunden kommt bei einer verfügbaren Reise oder Leistung mit dem Veranstalter oder Leistungserbringer zustande, wenn dieser die Annahme des Angebots des Kunden erklärt, was grundsätzlich durch Erteilung einer Reisebestätigung geschieht.

Wir übernehmen keinerlei Haftung für die Durchführung der gebuchten Reiseleistungen/Angebote und geben keine Zusicherungen für die Eignung oder Qualität der der angebotenen Reiseleistungen/Angebote. Verantwortlich dafür ist der jeweilige Veranstalter/ Leistungsträger, mit dem der Kunde den Vertrag schließt.

Wir bieten dem Kunden sämtliche (Reise-) Leistungen verschiedenster Reiseveranstalter und Leistungsträger (z. B. bei Einzelreiseleistungen oder verbundene Reiseleistungen) aus-schließlich zur Vermittlung als Reisevermittler, Vermittler verbundener Reiseleistungen oder Vermittler von Einzelreiseleistungen an.

2. Einbeziehung von AGB der Veranstalter und Leistungsträger

Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Veranstalter bzw. Leistungsträger gelten die dort vereinbarten Vertragsbedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers bzw. deren Leistungsträger. Diese Vertragsbedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) werden in den einzelnen Leistungsausschreibungen benannt und verfügbar gemacht. Darin können z. B. Zahlungsbedingungen, Bestimmungen über Fälligkeit, Haftung, Stornierung, Umbuchung und Rückzahlung sowie andere Rechte und Pflichten geregelt sein. Der Kunde ist verpflichtet sich, sich bezüglich des genauen Inhalts der anwendbaren Vertragsbedingungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) in den angebotenen Informationsquellen, insbesondere soweit diese durch Wiedergabe auf einer Website angeboten werden, zu unterrichten. Auf die Unkenntnis ihm auf

diesem Weg in zumutbarer Weise verfügbar gemachter Vertragsbedingungen und AGB kann sich der Kunde nicht berufen.

3. Pflichten des Kunden / Weiterleitung von Mängelanzeigen

Der Kunde ist verpflichtet, die ihm von uns übergebenen Vertrags- und Reiseunterlagen des vermittelten Reiseveranstalters / Leistungsträgers, insbesondere Buchungsbestätigungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa, Versicherungsscheine und sonstige Reiseunterlagen, auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag, zu überprüfen. Sie sind verpflichtet, uns erkennbare Fehler, Abweichungen, fehlende Unterlagen oder sonstige Unstimmigkeiten unverzüglich zu unterrichten. Kommen Sie dieser Pflicht nicht nach, so kann eine Schadensersatzverpflichtung unsererseits eines hieraus Ihnen entstehenden Schadens nach den gesetzlichen Bestimmungen über die Schadensminderungspflicht (§ 254 BGB) eingeschränkt oder ganz ausgeschlossen sein.

Ebenfalls sind sonstige Mängel unserer Vermittlungsleistung uns gegenüber unverzüglich anzuzeigen. Uns ist Gelegenheit zur Abhilfe zu geben. Unterbleibt diese Anzeige schuldhaft, entfallen jedwede Ansprüche des Kunden aus dem Vermittlungsvertrag, soweit eine zumutbare Abhilfe durch uns möglich gewesen wäre. Unberührt bleiben Ansprüche aus deliktischer Haftung.

Wir gelten als vom Reiseveranstalter bevollmächtigt, Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen des Reisenden bzgl. der Erbringung der Reiseleistungen entgegenzunehmen und werden diesen unverzüglich von Ihren Mängelanzeigen und Erklärungen in Kenntnis zu setzen. Zur Prüfung der Mängelanzeige auf Richtigkeit oder eine Beratung bzgl. etwaiger Ansprüche sind wir weder verpflichtet noch berechtigt.

4. Ausstellung und Versand von Flugtickets/Identität der ausführenden Fluggesellschaften bei gebuchten Flugleistungen

Grundsätzlich werden Flugtickets spätestens 10-14 Tage vor Abflug ausgestellt und entsprechend der gewählten Versandart an den Reisenden zugestellt oder übergeben. Dies gilt nur, soweit die entsprechende Airline als Reiseanbieter keine anderweitigen Ausstellungsfristen vorgegeben hat. Wir können auf Ihren Wunsch Flugtickets auch früher ausstellen, wobei darauf hingewiesen wird, dass ab Ausstellung im Falle einer Stornierung oder eines Umbuchungswunsches des Reisenden, durch den Anbieter Storno-/Umbuchungsgebühren in Höhe von bis zu 100% des Reisepreises anfallen können. Ein rechtlicher Anspruch auf Aushändigung besteht erst zum Abflugtag. Der Reisende hat zu beachten, dass nach Ausstellung der Tickets im Falle einer Stornierung/Umbuchung zuzüglich zu den von den Anbietern ggf. erhobenen Storno-/Umbuchungsgebühren eine Bearbeitungsgebühr durch uns erhoben wird.

Sofern die Fluggesellschaft anstelle eines Tickets in Papierform ein elektronisches Ticket („E-Ticket“) anbietet, wird im Regelfall ein elektronischer Buchungscode in Textform (meist per E-Mail) übermittelt. Dieser ist vom Reisenden beim Check-In zusammen mit einem Identifikationsdokument (Personalausweis bzw. Reisepass) vorzulegen.

Gemäß der EU-Verordnung VO 2111/05 weisen wir hiermit auf die Verpflichtung des Reisevermittlers hin, den Reisenden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft für alle Beförderungsleistungen auf dem Hin- und Rückflug vor Vertragsschluss zu informieren, sofern die Fluggesellschaft bereits vor Vertragsschluss feststeht. Wir verweisen insoweit auf die Angaben in der jeweiligen Leistungsbeschreibung über die eingesetzten Fluggesellschaften. Soweit die Fluggesellschaft noch nicht feststeht, informieren wir Sie vor Vertragsschluss über die Fluggesellschaft, die voraussichtlich den Flug durchführen wird. Sobald die Fluggesellschaft feststeht, werden wir sicherstellen, dass Ihnen die Informationen hierüber so rasch wie möglich zugehen. Dies gilt auch für jede etwaige Änderung bei den die Flugleistung ausführenden Fluggesellschaften.

5. Versicherungen

Wir weisen auf die Möglichkeit und etwaige Notwendigkeit des Abschlusses von geeigneten Versicherungen, insbesondere einer Reiserücktrittskostenversicherung und/oder einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit, einer Reisegepäckversicherung, einer Auslandskrankenversicherung.

Die Prüfung der Notwendigkeit des Abschlusses und der Eignung einer der genannten oder weiteren Versicherungen obliegt ausschließlich dem Kunden.

6. Zahlung des Preises

Soweit wir Reise- oder sonstige Leistungen in Rechnung stellen und diesbezügliche Zahlungen einziehen, geschieht dies im Namen und für Rechnung des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers. Unberührt bleiben die Rechte zur Einziehung uns zustehender Serviceentgelte.

Die Zahlungsbedingungen richten sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie sonstigen Regelungen des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers. Soweit wir Zahlungen für Veranstalter einer Pauschalreise entgegennehmen, so dürfen wir vor Ende der Reise erst nach Erteilung des Sicherungsscheines im Sinne von § 651 r Abs. 4 BGB Zahlungen auf den Reisepreis fordern und annehmen. Bei Vermittlung verbundener Reiseleistungen dürfen wir erst Zahlungen entgegennehmen, wenn wir für die nach § 651 w Abs. 3 BGB erforderliche Kundengeldabsicherung gesorgt und Ihnen den dazugehörigen Sicherungsschein ausgehändigt haben.

Wir behalten uns vor, etwaige Rückbelastungsentgelte bei Kreditkartenzahlung oder bei Banklastschrift an den Kunden weiter zu berechnen.

7. Service-entgelt & Händlermargen

Leistungsträger wie Fluggesellschaften oder Fährgesellschaften gewähren uns als Reisevermittler keine Provisionen. Dadurch werden wir als Reiseagentur ein Händler statt Handelsvertreter. Die von uns als Händler für Sie erbrachte Dienstleistung wird daher über ein Service-Entgelt erhoben. Unsere Händlermarge wie auch das von uns erhobene Service-Entgelt (Gebühren siehe nachfolgenden Absatz) sind bei den von uns im Angebot genannten Endpreisen wie auch die darin enthaltene gesetzliche Mehrwertsteuer bereits enthalten.

Anfragen für „Preis- und Beratungsanfragen“ oder „Einzelreservierungen“ erfordern für die Erstellung neben Insiderwissen auch einen zeitlichen Aufwand. Beides verknüpft mit unserem Knowhow und Insiderwissen von mir und meiner Mitarbeiter:innen erfolgen telefonisch oder schriftlich nur gegen Beratungsgebühr, je nach Aufwand und Dauer 29,- bis 69,- €, die im Falle einer verbindlichen Buchung **mit der Restzahlung verrechnet** wird.

7.1 Service-Entgelt & Händlermargen

Der Kunde beauftragt uns im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsvertrages (telefonisch oder per Mail) damit, ihn im Hinblick auf die Leistungen der Veranstalter bzw. Leistungsträger zu beraten und ihm diese zu vermitteln. In der Regel werden hierfür Service-Entgelte wie folgt erhoben:

Bei Einzelbuchungen inklusive Einzelreservierungen bei Buchung von

- **Flug** (inkl. Low Cost, Charter- und Linienflugscheine)

Flug Europa je Ticket: 50,00 €

Interkontinental Elektronisches je Ticket: 85,00 €

Stornierung/Umbuchung nach einer verbindlichen Reservierung je Ticket: 25,00 € (zzgl. fällige Kosten je nach Tarifart und Leistungsträger)

Sitzplatzreservierungen & Sonderreservierungen 20,00 € pro Vorgang des Leistungsträgers

- **Fähren/Transfers** Vermittlung je Vorgang: 15,00 € | Stornierung/Umbuchung: 10,- €

- **Hotel/Mietwagen** Vermittlung je Vorgang: 15,00 € | Stornierung/Umbuchung: 10,- €

- **Visabeschaffung** (zzgl. Visagebühren + Porto): je Pass 25,00 €

Telefonische Fachberatung mit und ohne Reisempfehlungen (Insiderwissen)

Anfragen für „Preis- und Beratungsanfragen“ oder „Einzelreservierungen“ erfordern für die Erstellung neben Insiderwissen auch einen zeitlichen Aufwand. Beides verknüpft mit unserem Knowhow und Insiderwissen von mir und meiner Mitarbeiter:innen erfolgen telefonisch oder schriftlich nur gegen Beratungsgebühr, je nach Aufwand und Dauer 29,- bis 89,- €, die im Falle einer verbindlichen Buchung **mit der Restzahlung verrechnet** wird. Dieser Betrag ist bei einer Stornierung der Reise, unabhängig der Gründe, nicht erstattbar.

Beratung und/oder Erstellung eines individuellen Reiseangebotes vor einer Buchung

*Pro Auftrag/Angebot 69,- bis 99,- €, je nach Aufwand und Anzahl der verbundenen Leistungen. Wird bei verbindlicher Buchung und Antritt der Reise **mit der Restzahlung verrechnet** und ist bei Stornierung nicht erstattbar.*

Kosten für Koordination, Aufwand, Kommunikations- & Servicegebühren:

Die Höhe der Kosten richten sich je nach Aufwand der verbundenen Leistungen. In der Regel ab 69.- € pro Reisenden. Die darin enthaltenen Kosten als Aufwand für Angebotserstellung & Vorreservierungen, Steueranteile, Versicherungen (Insolvenz & Haftpflicht) sowie die EDV-Nutzungskosten sind bei uns im Angebotspreis enthalten und werden bei der Einzelaufstellung der Rechnungen/Bestätigungen einer Buchung als Pauschal- oder Bausteinreise gesondert ausgeschrieben, sofern diese erhoben werden.

Mahngebühren:

Zahlungserinnerung bzw. Mahnstufe 1: kostenlos

Mahnstufe 2: 20,- €

Mahnstufe 3: 30.- €

Das Service Entgelt ist zusätzlich zu den Ansprüchen der Veranstalter bzw. Leistungsträger zu zahlen und sofort fällig. Im Rahmen der Vermittlung von Pauschalreisen hat der Kunde nur für in der Preisliste aufgeführte Sonderleistungen des Vermittlers ein Serviceentgelt zu entrichten, es sei denn, es wird individuell etwas anderes vereinbart. Sollten wir bereits gebuchte Reisen und Leistungen umbuchen oder stornieren müssen, bleibt der Anspruch des Reisebüros auf bereits angefallene Service-Entgelte und/oder Händlergebühren unberührt. Entstandene Aufwendungen sind ebenfalls zu erstatten.

8. Stornierung von Reisen

Die Stornierungsbedingungen richten sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie sonstigen Regelungen des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers bei Pauschal- sowie Bausteinreisen. Wurden bei bereits gebuchten Reisen für einzelne oder mehrere Leistungen Service-Entgelte (Versicherungen, EDV-Nutzungskosten usw.) im Rahmen von Pauschal- als auch Bausteinreisen durch *TCM Reise- bzw. Online Reiseagentur Dimitrios Zachos* berechnet, werden diese in keinem Fall erstattet. Bei ausgebliebener Zahlung durch den Kunden behält *TCM Reise- bzw. Online Reiseagentur Dimitrios Zachos* weiterhin das Recht, die in der Rechnung geforderte Summe fortlaufend einzufordern. Entstandene Aufwendungen können nachberechnet werden.

9. Haftung

Wir haften nicht für den Vermittlungserfolg oder die Erbringung der Leistung selbst, sondern nur dafür, dass die Vermittlung mit der erforderlichen Sorgfalt vorgenommen wird. Bei der Erteilung von Hinweisen und Auskünften im Rahmen des Gesetzes haften wir für die sorgfältige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe an den Kunden. Eine Haftung für die Richtigkeit erteilter Auskünfte besteht gemäß § 676 BGB nicht. Dies gilt nicht, wenn ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde bzw. es eine ausdrückliche gesetzliche Informationspflicht besteht.

Wir sind in dem uns zumutbaren Umfang bemüht sicherzustellen, dass die auf der Website verfügbaren Informationen, Software und sonstigen Daten, insbesondere in Bezug auf Preise, Beschränkungen und Termine, zum Zeitpunkt der Veröffentlichung aktuell, vollständig und richtig sind.

Wir übernehmen keinerlei Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Zuverlässigkeit sowie Zulässigkeit von fremden Inhalten, es sei denn, es treffen uns diesbezüglich gesetzliche Haftungsgründe.

Wir haften nicht für den nicht von uns zu vertretenden Verlust, Untergang oder Beschädigung der Unterlagen im Zusammenhang mit der Versendung. Die einzelnen Angaben zu den (Pauschal-) Reisen und Leistungen beruhen auf den Angaben der Veranstalter bzw. Leistungsträger. Diese stellen keine Zusicherung von unserer Seite dar. Sämtliche auf der Website präsentierten Leistungen sind nur begrenzt verfügbar. Wir haften nicht für die Verfügbarkeit einer Leistung zum Zeitpunkt der Buchung. Dies gilt nicht, soweit uns fehlerhafte oder unrichtige Angaben bekannt waren oder bei Anwendung handels- und branchenüblicher Sorgfalt bekannt sein mussten. Insoweit ist die Haftung von uns für das Kennen müssen solcher Umstände jedoch auf Fälle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beschränkt.

10. Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle & Gerichtsstand

Wir sind nicht zur Teilnahme an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle verpflichtet und nehmen an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle auch nicht teil. Für den Fall, dass der Reisende nach Abschluss des Vermittlungsvertrages seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus Deutschland heraus verlegt oder dieser im Zeitpunkt der Klageerhebung unbekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz des Reisebüros vereinbart. Reiseagentur Dimitrios Zachos, Falterweg 23 in 44799 Bochum

11. Datenschutz

Wir sind datenschutzrechtlich verantwortlich für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten zum Zwecke der Vertragsdurchführung gem. Art. 6 S. 1. Abs. 1 lit. b DS-GVO. Die personenbezogenen Daten der Kunden werden ausschließlich zur Durchführung und Abwicklung der Buchung verarbeitet. Die Daten werden gelöscht, sobald sie für den Zweck ihrer Verarbeitung nicht mehr erforderlich sind, es sei denn, dass wir nach Art. 6 Abs. 1 lit. c DS-GVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen oder sonstigen gesetzlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten zu einer längeren Speicherung verpflichtet sind oder der Kunde in eine darüberhinausgehende Speicherung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DS-GVO eingewilligt hat.

Stand Juni 2023 – Änderungen und Irrtum vorbehalten