

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Abschluss des Reisevertrages

- 1.1. Reiseanmeldungen können mündlich, telefonisch, durch E-Mail oder Fax erfolgen.
Der Reisevertrag soll mit den Formularen des Reiseveranstalters (Reiseanmeldung und Reisebestätigung) einschließlich sämtlicher Abreden, Nebenabreden und Vorgaben des Reisenden geschlossen werden.
Bei Vertragsschluss erhält der Reisende durch E-Mail die Reisebestätigung, die auch als Bestätigung des Vertrages dient und § 651d Abs. 3 S.2 BGB entspricht.
Sind beide Teile bei Vertragsschluss anwesend oder wird der Vertrag außerhalb der Geschäftsräume des Veranstalters geschlossen, so hat der Reisende Anspruch auf eine Bestätigung des Vertrags in Papierform.
- 1.2. An die Reiseanmeldung ist der Reisende 10 Tage, bei Reiseanmeldung per Fax und E-Mail gebunden.
Innerhalb dieser Frist wird die Reise durch den Veranstalter bestätigt.
- 1.3. Telefonisch nimmt der Veranstalter, worauf der Reisende ausdrücklich hinzuweisen ist, lediglich verbindliche Reservierungen vor. Danach soll der Reisevertrag nach Ziff. 1.1. geschlossen werden.
- 1.4. Eine von der Reiseanmeldung abweichende oder nicht rechtzeitige Reisebestätigung ist ein neuer Vertragsantrag, an den der Veranstalter 10 Tage gebunden ist und den der Reisende innerhalb dieser Frist annehmen kann.

2. Zahlungen

- 2.1. Es gelten die im Reisevertrag abgesprochenen Zahlungsbedingungen.

3. Leistungen und Pflichten

- 3.1. Der Veranstalter behält sich Änderungen vor, insbesondere Änderungen der Leistungsbeschreibung sowie der Preise. Er darf eine konkrete Änderung der Preisangaben erklären, wenn der reisende vor Reiseanmeldung hierüber informiert.
- 3.2. Der Veranstalter hat Informationspflichten vor Reiseanmeldung, soweit dies für die vorgesehene Reise erheblich ist, nach §651d Abs. 1 BGB zu erfüllen (insbesondere über wesentliche Eigenschaften der Reise, Reisepreis, An- und Restzahlung, Mindestteilnehmerzahl, Rücktrittsentschädigung).
- 3.3. Vertragsinhalt und Leistungen bestimmen sich nach den vor Reisebeginn gemachten Angaben des Veranstalters nach Ziff.5.1. und insbesondere den vereinbarten Vorgaben des Reisenden, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart ist. Sie sollen in der Reiseanmeldung und Reisebestätigung enthalten sein (siehe oben Ziff.1.). Außerdem ist dem Reisenden, sofern nicht bereits in der Annahme des Antrags (Reisebestätigung - siehe oben Ziff.1.) bei Vertragsschluss enthalten, unverzüglich nach Vertragsschluss eine vollständige Reisebestätigung oder Abschrift des Vertrages zur Verfügung zu stellen.
- 3.4. Der Veranstalter hat über seine Beistandspflichten zu informieren und diese nach §651q BGB zu erfüllen, wenn der Reisende z.B. hinsichtlich der vereinbarten Rückbeförderung oder anderen Gründen in Schwierigkeiten befindet. Bei vom Reisenden verschuldeten Umständen kann der Veranstalter Ersatz angemessener und tatsächlich entstandener Aufwendungen verlangen.
- 3.5. Der Veranstalter hat dem Reisenden rechtzeitig vor Reisebeginn die notwendigen Reiseunterlagen zu übermitteln (Gutscheine, Fahrkarten, Eintrittskarten etc.) und über nach Vertragsschluss eingetretene Änderungen zu unterrichten (siehe auch Ziff.6. und Ziff.7.).
- 3.6. Preis- und Leistungsänderungen nach Vertragsschluss sind in Ziff.4. sowie Ziff.5. geregelt.

4. Unerhebliche und erhebliche Leistungsänderungen

- 4.1. Unerhebliche Änderungen der Reiseleistungen durch den Veranstalter sind einseitig zulässig, aber nur wirksam, wenn sie der Veranstalter gegenüber dem Reisenden z.B. durch E-Mail, Fax oder in Papierform klar, verständlich und in hervorgehobener Weise vor Reisebeginn erklärt. Die Rechte des Reisenden bei Reisemängeln bleiben hiervon unberührt.
- 4.2. Erhebliche Vertragsänderungen sind nicht einseitig und nur unter den konkreten Voraussetzungen des § 651g BGB vor Reisebeginn zulässig, über die der Veranstalter ausdrücklich z.B. durch E-Mail, Fax oder in Papierform zu unterrichten hat. Der Reisende kann zurücktreten oder die angebotene Vertragsänderung bzw. Ersatzreise innerhalb der Annahmefrist des Veranstalters annehmen. Ohne fristgemäße Erklärung des Reisenden gilt das Angebot des Veranstalters als angenommen. Im Übrigen ist § 651g Abs. 3 BGB anzuwenden.

4.3. Wird die erhebliche Änderung oder die Ersatzreise angenommen, so hat der Reisende Anspruch auf Minderung (§ 651m Abs. 1 BGB), wenn die Ersatzreise nicht mindestens gleichwertig ist. Ergeben sich durch die Änderung für den Veranstalter geringere Kosten, so sind dem Reisenden die geringeren Kosten zu erstatten (§ 651 m Abs. 2 BGB).

5. Preiserhöhung und Preissenkung vor Reisebeginn

5.1. Der Veranstalter kann Preiserhöhungen bis 8% des Reisepreises einseitig nur bei Vorliegen der Gründe für die Erhöhung aus sich unmittelbar ergebenden und nach Vertragsschluss erhöhten Beförderungskosten (Treibstoff, andere Energieträger), oder erhöhten Steuern und sonstigen Abgaben (Touristenabgaben, Hafener oder Flughafengebühren), oder geänderter für die Pauschalreise geltenden Wechselkurse vornehmen. Die hierauf beruhenden Änderungen des vereinbarten und geänderten Reisepreises (Differenz) werden entsprechend der Zahl der Reisenden errechnet, auf die Person umgerechnet und anteilig erhöht. Unterrichtet der Veranstalter den Reisenden durch E-Mail, Fax, in Papierform etc. nicht klar und verständlich über die Preiserhöhung, die Gründe und die Berechnung spätestens bis 20 Tage vor Reisebeginn, ist die Preiserhöhung nicht wirksam.

5.2. Übersteigt die nach Ziff.5.1. vorbehaltene Preiserhöhung 8% des Reisepreises, kann der Veranstalter sie nicht einseitig, sondern nur unter den engen Voraussetzungen des § 651g BGB vornehmen. Er kann dem Reisenden insofern eine entsprechende Preiserhöhung anbieten und verlangen, dass der Reisende sie innerhalb der vom Veranstalter bestimmten angemessenen Frist annimmt oder zurücktritt. Einzelheiten ergeben sich aus § 651g BGB.

5.3. Der Reisende kann eine Senkung des Reisepreises verlangen, wenn und soweit sich die in Ziff.7.1. genannten Preise, Abgaben oder Wechselkurse nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn geändert haben und dies zu niedrigeren Kosten für den Veranstalter führt. Hat der Reisende mehr als den hiernach geschuldeten Betrag gezahlt, ist der Mehrbetrag vom Reiseveranstalter zu erstatten. Der Veranstalter darf von dem zu erstattenden Mehrbetrag die ihm tatsächlich entstandenen Verwaltungsausgaben abziehen. Er hat dem Reisenden auf dessen Verlangen nachzuweisen, in welcher Höhe Verwaltungsausgaben entstanden sind.

6. Rücktritt des Reisenden vor Reisebeginn – Nichtantritt der Reise

6.1. Vor Reisebeginn kann der Reisende jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Der Rücktritt sollte schriftlich oder in Textform (E-Mail, Fax,) gegenüber dem Veranstalter erfolgen. Ausreichend ist der Rücktritt gegenüber dem Reisevermittler. Maßgeblich ist der Zugang des Rücktritts beim Veranstalter oder Vermittler.

6.2. Tritt der Reisende vom Vertrag zurück, oder tritt er die Reise nicht an, verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Der Reiseveranstalter kann jedoch eine angemessene Entschädigung der Busreisen nach Ziff.9.3. verlangen. Bei den sonstigen Reisen gilt Ziff.9.5.

7. Entschädigungspauschalen

7.1 Bei:

Busreisen

bis 30 Tage vor Reisebeginn 5 %

ab 29. Tag vor Reisebeginn 15 %

ab 14. Tag vor Reisebeginn 35 %

ab 7. Tag vor Reisebeginn 60 %

am Tag des Reiseantritts 80 %

Sonstige Reisen - Entschädigung wie bei Busreisen (siehe oben).

7.2. Dem Reisenden wird ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass der Anspruch auf Entschädigung nicht entstanden oder die Entschädigung wesentlich niedriger als die angeführte Pauschale sei.

7.3. Bei Reisen, die nicht unter Ziff.7.2 fallen, bestimmt sich die Höhe der Entschädigung nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen sowie der abzüglich dessen, was der durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt. Der Veranstalter hat insoweit auf Verlangen des Reisenden die Höhe der Entschädigung zu begründen.

7.4. Nach dem Rücktritt des Reisenden ist der Veranstalter zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet. Die Rückerstattung hat unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rücktrittserklärung zu erfolgen.

7.5. Abweichend von Ziff.7.2. kann der Reiseveranstalter vor Reisebeginn keine Entschädigung verlangen, wenn 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 i.S. dieses Untertitels, wenn sie nicht der Kontrolle der Partei unterliegen, die sich hierauf beruft und sich ihre Folgen auch dann nicht hätte vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

8. Umbuchungen und Änderungen auf Verlangen des Reisenden

- 8.1. Grundsätzlich besteht nach Vertragsschluss kein Anspruch des Reisenden auf Änderung des Vertrags. Der Veranstalter kann jedoch, soweit für ihn möglich, zulässig und zumutbar, Wünsche des Reisenden berücksichtigen.
- 8.2. Verlangt der Reisende nach Vertragsschluss Änderungen oder Umbuchungen, so kann der Veranstalter bei Umbuchung etc. als Bearbeitungsentgelt pauschaliert 15 EURO verlangen, soweit er nicht nach entsprechender ausdrücklicher Information des Reisenden ein höheres Bearbeitungsentgelt oder eine höhere Entschädigung nachweist, deren Höhe sich nach dem Reisepreis unter Abzug des Werts der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen sowie dessen bestimmt, was der Reiseveranstalter durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwerben kann.

9. Reiseabbruch

Wird die Reise nach Reisebeginn infolge eines Umstandes abgebrochen oder wird eine Leistung aus einem Grund nicht in Anspruch genommen, der in der Sphäre des Reisenden liegt (z.B. Krankheit), so hat der Veranstalter verpflichtet, bei den Leistungsträgern die Erstattung ersparter Aufwendungen sowie erzielter Erlöse für die nicht in Anspruch genommenen Leistungen zu erreichen, sofern es sich nicht um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder gesetzliche oder behördliche Bestimmungen dem entgegenstehen.

10. Kündigung bei schwerer Störung durch den Reisenden – Mitwirkungspflichten

- 10.1. Der Veranstalter kann den Reisevertrag fristlos kündigen, wenn der Reisende trotz Abmahnung erheblich weiter stört, so dass seine weitere Teilnahme für den Veranstalter und/oder die Reisenden nicht mehr zumutbar ist. Dies gilt entsprechend auch, wenn der Reisende sich nicht an sachlich begründete Hinweise hält. Dem Veranstalter steht in diesem Fall der Reisepreis weiter zu, soweit sich nicht ersparte Aufwendungen und Vorteile aus einer anderweitigen Verwertung der Reiseleistung(en) ergeben. Schadensersatzansprüche des Veranstalters bleiben insofern unberührt.
- 10.2. Der Reisende soll die ihm zumutbaren Schritte (z. B. Information des Veranstalters) unternehmen, um drohende ungewöhnlich hohe Schäden abzuwenden oder gering zu halten.

11. Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl

- 11.1. Der Veranstalter hat den Reisenden vor Reiseanmeldung und in der Reisebestätigung über Mindestteilnehmerzahl und Frist zu informieren.
- 11.2. Der Veranstalter kann vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten, wenn sich für die Reise weniger Personen als die im Vertrag angegebene Mindestteilnehmerzahl angemeldet haben.
- 11.3. Ist die Mindestteilnehmerzahl nach Ziff.11.1. nicht erreicht und will der Veranstalter zurücktreten, hat der Veranstalter den Rücktritt innerhalb der im Vertrag bestimmten Frist zu erklären, jedoch spätestens bei einer Reisedauer von mehr als sechs Tagen 20 Tage, bei einer Reisedauer von zwei bis höchstens sechs Tagen 7 Tage und bei einer Reisedauer von weniger als zwei Tagen 48 Stunden - jeweils vor Reisebeginn.
- 11.4. Tritt der Reiseveranstalter vom Vertrag zurück, verliert er den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis.
- 11.5. Der Veranstalter ist infolge des Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet und hat die Rückerstattung unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt zu leisten.

12. Rücktritt des Veranstalters bei unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen

- 12.1. Der Veranstalter kann vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten, wenn er aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrages gehindert ist und er den Rücktritt unverzüglich nach Kenntnis vom Rücktrittsgrund erklärt.
- 12.2. Durch den Rücktritt nach Ziff.12.1. verliert der Veranstalter den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis, ist zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet und hat insofern unverzüglich, auf jeden Fall innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt, die Rückerstattung zu leisten.

13. Reisemängel, Rechte und Obliegenheiten des Reisenden

- 13.1. Mängelanzeige durch den Reisenden Der Reisende hat dem Veranstalter einen Reisemangel anzuzeigen. Wenn der Veranstalter wegen der schuldhaften Unterlassung der Anzeige durch den Reisenden nicht Abhilfe schaffen konnte, kann der Reisende keine Minderung nach §651m BGB oder Schadenersatz nach §651n BGB verlangen.
- 13.2. Adressat der Mängelanzeige Reisemängel sind während der Reise bei der Reiseleitung anzuzeigen. Ist eine Reiseleitung oder ein Vertreter des Veranstalters nicht vorhanden oder nicht vereinbart, sind Reisemängel, sofern eine schnelle Verbindung möglich ist, direkt beim Veranstalter oder der in der Reisebestätigung angeführten Kontaktstelle oder dem Reisevermittler anzuzeigen (E-Mail, Fax, Telefonnummern ergeben sich aus der Reisebestätigung).
- 13.3. Abhilfeverlangen und Selbstabhilfe Der Reisende kann Abhilfe verlangen. Der Veranstalter hat darauf den Reisemangel zu beseitigen. Adressat des Abhilfeverlangens ist die Reiseleitung. Im Übrigen gilt Ziff.15.2. (siehe oben). Wenn der Veranstalter nicht innerhalb der vom Reisenden gesetzten angemessenen Frist abhilft,

Seite 3

kann der Reisende selbst Abhilfe schaffen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen. Wird die Abhilfe verweigert oder ist sie sofort notwendig, bedarf es keiner Frist. Der Veranstalter kann die Abhilfe nur verweigern, wenn sie unmöglich ist oder unter Berücksichtigung des Ausmaßes des Reisemangels und des Werts der betroffenen Reiseleitung mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist. In diesen Fällen gilt §651k Abs.3 bis Abs.5 BGB. Der Veranstalter ist verpflichtet, den Reisenden über Ersatzleistungen, Rückbeförderung etc. und Folgen konkret zu informieren und seine Beistandspflichten zu erfüllen (vgl. §651q BGB).

- 13.4.** Minderung Für die Dauer des Reisemangels mindert sich nach §651m BGB der Reisepreis. Auf Ziff.13.1. (siehe oben) wird verwiesen.
- 13.5.** Kündigung wird die Reise durch den Reisemangel erheblich beeinträchtigt, kann der Reisende den Vertrag nach Ablauf einer von ihm zu setzenden angemessenen Frist kündigen. Verweigert der Veranstalter die Abhilfe oder ist sie sofort notwendig, kann der Reisende ohne Fristsetzung kündigen. Die Folgen der Kündigung ergeben sich aus §651l Abs.2 und Abs.3 BGB.
- 13.6.** Schadenersatz der Reisende kann unbeschadet der Minderung oder der Kündigung Schadenersatz nach §651n BGB verlangen. Bei Schadensersatzpflicht hat der Veranstalter den Schadenersatz unverzüglich zu leisten.
- 13.7.** Anrechnung von Entschädigung hat der Reisende aufgrund desselben Ereignisses gegen den Veranstalter Anspruch auf Schadenersatz oder auf Erstattung eines infolge einer Minderung zu viel gezahlten Betrages, so muss sich der Reisende den Betrag anrechnen lassen, den er aufgrund desselben Ereignisses als Entschädigung oder als Erstattung nach Maßgabe internationaler Übereinkünfte oder von auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften nach §651p Abs. 3 BGB erhalten hat.

14. Haftungsbeschränkung

- 14.1.** Die vertragliche Haftung des Veranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit ein Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird, oder soweit der Veranstalter für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.
- 14.2.** Gelten für eine von einem Leistungsträger zu erbringende Reiseleistung internationale Übereinkommen oder auf diesen beruhende gesetzliche Bestimmungen, nach denen ein Anspruch auf Schadensersatz nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen geltend gemacht werden kann, so kann sich der Veranstalter gegenüber dem Reisenden auf diese Übereinkommen und die darauf beruhenden gesetzlichen Bestimmungen berufen.
- 14.3.** Aus Ziff.7 (Anrechnung von Entschädigungen) wird verwiesen.

15. Verjährung - Geltendmachung

- 15.1.** Die Ansprüche nach § 651i Abs.3 Nr.2., 4. bis 7. BGB –sind gegenüber dem Veranstalter oder dem Reisevermittler, der die Buchung vorgenommen hat geltend zu machen.
- 15.2.** Die Ansprüche des Reisenden – ausgenommen Körperschäden - nach §651i Abs.3 BGB (Abhilfe, Kündigung Minderung, Schadenersatz) verjähren in zwei Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tage, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte.

16. Verbraucherstreitbeilegung und Online-Streitbeilegungsplattform

- 16.1.** Unser Unternehmen Reisedienst Neumann GmbH nimmt nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.
- 16.2.** Online-Streitbeilegungsplattform: Die Europäische Kommission stellt Unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten für Vertragsabschlüsse über die Internetseite des Veranstalters oder mittels E-Mail bereit.