

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN – KONTAKTOURS

## 1. ABSCHLUSS DES REISEVERTRAGES

1.1 Mit der Anmeldung bietet der Kunde dem Reiseveranstalter den Abschluss eines Reisevertrages verbindlich an. Grundlage dieses Angebotes sind die Reiseausschreibungen und ergänzende Informationen des Reiseveranstalters für die jeweilige Reise.

1.2 Die Anmeldung kann schriftlich, mündlich oder fernmündlich vorgenommen werden. Sie erfolgt durch den Anmelder auch für alle in der Anmeldung aufgeführten Teilnehmer, für deren Vertragsverpflichtung der Anmelder wie für seine eigenen Verpflichtungen einsteht, sofern er eine entsprechende gesonderte Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

1.3 Der Reisevertrag kommt mit dem Zugang der Annahmeerklärung des Reiseveranstalters zustande. Sie bedarf keiner bestimmten Form. Bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss wird der Reiseveranstalter dem Kunden eine schriftliche Reisebestätigung übermitteln. 1.4 Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, so liegt ein neues Angebot des Reiseveranstalters vor, an das er für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Reisende innerhalb der Bindungsfrist dem Reiseveranstalter die Annahme durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung oder Restzahlung erklärt.

## 2. BEZAHLUNG

Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Reise dürfen nur gegen Aushändigung des Sicherungsscheines im Sinne von § 651 k Abs. 3 BGB erfolgen. Mit Vertragsschluss kann eine Anzahlung in Höhe von 20 % des Reisepreises, mindestens jedoch EUR 75,00, zahlbar innerhalb von 2 Wochen, gefordert werden. Die Anzahlung bei Flugreisen beträgt 50 % des Reisepreises, mindestens jedoch EUR 100 pro Reiseteilnehmer. Die Restzahlung ist spätestens 28 Tage vor Reiseantritt fällig. Die Reiseunterlagen werden ca. 2-3 Wochen vor Reisebeginn erstellt und sofort bzw. unverzüglich nach Zahlungseingang an den Kunden ausgehändigt.

## 3. LEISTUNGEN

Welche Leistungen vertraglich vereinbart sind, ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen im Angebot, auf der Homepage oder im Prospekt und aus den hierauf Bezug nehmenden Angaben in der Reisebestätigung. Die hierin enthaltenen Angaben sind für den Reiseveranstalter bindend. Der Reiseveranstalter behält sich jedoch ausdrücklich vor, vor Vertragsschluss eine Änderung der Reiseausschreibung zu erklären, über die der Reisende vor Buchung selbstverständlich informiert wird.

## 4. LEISTUNGSÄNDERUNGEN

Welche Leistungen vertraglich vereinbart sind, ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen im Angebot, auf der Homepage oder im Prospekt und aus den hierauf Bezug nehmenden Angaben in der Reisebestätigung. Die hierin enthaltenen Angaben sind für den Reiseveranstalter bindend. Der Reiseveranstalter behält sich jedoch ausdrücklich vor, vor Vertragsschluss eine Änderung der Reiseausschreibung zu erklären, über die der Reisende vor Buchung selbstverständlich informiert wird.

4.1 Änderungen oder Abweichungen einzelner Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden und die vom Reiseveranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen oder Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen.

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

4.3 Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen oder -abweichungen unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Gegebenenfalls wird er dem Kunden eine kostenlose Umbuchung oder einen kostenlosen Rücktritt anbieten.

4.4 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Reisende berechtigt, ohne Gebühren vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn der Reiseveranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus seinem Angebot anzubieten.

## 5. RÜCKTRITT DURCH DEN KUNDEN, UMBUCHUNGEN, ERSATZPERSONEN

5.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Maßgeblich ist der Zugang der Rücktrittserklärung beim Reiseveranstalter. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären.

5.2 Tritt der Kunde vom Reisevertrag zurück oder tritt er die Reise nicht an, so kann der Reiseveranstalter Ersatz für die getroffenen Reisevorkahrungen und für seine Aufwendungen verlangen. Bei der Berechnung des Ersatzes sind gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen zu berücksichtigen.

5.3 Der Reiseveranstalter kann diesen Ersatzanspruch unter Berücksichtigung der nachstehenden Gliederung nach der Nähe des Zeitpunktes des Rücktritts zum vertraglich vereinbarten Reisebeginn in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis pauschalieren:

### Standard-Gebühren pro Person

Bis 30. Tag vor Reiseantritt: 25 %  
Ab 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt: 35 %  
Ab 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt: 45 %  
Ab 14. bis 07. Tag vor Reiseantritt: 60 %  
Ab 06. bis 01. Tag vor Reiseantritt: 80 %  
oder bei Nichtantritt der Reise: 90 %

Es wird darauf hingewiesen, dass für Airlines, auch soweit sie mit weiteren Reiseleistungen in einer Pauschalreise verbunden sind, aufgrund nationaler und internationaler Bestimmungen besondere Rücktrittsbedingungen bestehen. Für diese Flüge gelten die in den Reisebedingungen der Airlines aufgestellten Rücktritts- und Umbuchungskosten, auch wenn Kontakttours e.K. der Veranstalter der Gesamtreise ist. Gerne übermitteln wir auf Anfrage die AGB vertraglich gebundener Carrier bzw. anderer Reiseveranstalter. Änderungen des Flugpreises nach Vertragsschluss sind zulässig im Falle einer Veränderung der Treibstoffkosten, Veränderungen oder der Einführung von luftfahrtspezifischen Abgaben (Steuern, Gebühren, Beiträgen, Sonderabgaben) und luftfahrtspezifischen Entgelten. Die Fluggesellschaft bzw. Kontakttours e.K. informiert den Buchenden nach Kenntniserlangung hierüber unverzüglich.

5.4 Die in den Ziffern I bis II nicht genannten Reisearten werden hinsichtlich der Rücktrittsfolgen entsprechend den in diesen Reisebedingungen entwickelten Grundsätzen behandelt. Dem Reisenden bleibt es unbenommen, dem Reiseveranstalter nachzuweisen, dass ihm kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist, als die von ihm geforderte Pauschale. Der Reiseveranstalter behält sich vor, in Abweichung von den vorstehenden Pauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistung konkret zu beziffern und zu belegen.

5.5 Werden auf Wunsch des Kunden nach der Buchung der Reise für einen Termin, der innerhalb des zeitlichen Geltungsbereiches der Reiseausschreibung liegt, Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart vorgenommen (Umbuchung), kann der Reiseveranstalter bei Einhaltung der nachstehenden Fristen ein Umbuchungsentgelt pro Reisenden erheben.

5.6 Umbuchungswünsche des Kunden, die nach Ablauf der Fristen erfolgen, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu Bedingungen gemäß 5.3 und gleichzeitiger Neuanmeldung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen.

5.7 Bis zum Reisebeginn kann der Reisende verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Der Reiseveranstalter kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, so haften er und der Reisende dem Reiseveranstalter als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten. Hierdurch entstehende Mehrkosten von je Euro 25,00 bei Busreisen und Euro 75,00 bei Flugreisen gehen zu Lasten des Reisenden.

## 6. KÜNDIGUNG & RÜCKTRITT DURCH DEN VERANSTALTER

Der Reiseveranstalter kann in folgenden Fällen vor Antritt der Reise vom Reisevertrag zurücktreten oder nach Antritt der Reise den Reisevertrag kündigen:

### 6.1 Ohne Einhaltung einer Frist

Der Reiseveranstalter erwartet, dass der Reisende die Sitten, Gebräuche und Gesetze des Gastlandes respektiert. Sollte der Reisende gegen sie verstoßen oder sich vertragswidrig verhalten, gibt der Reisende dem Veranstalter die Möglichkeit, ihn nach schriftlicher Abmahnung im Wiederholungsfall, bei anteiliger Erstattung des Reisepreises, von der weiteren Reise auszuschließen. Bei groben Verstößen (z.B. Straftaten, wie vorsätzliche Körperverletzung, Diebstahl, Drogenkonsum, mutwilliger Sachbeschädigung usw.) kann auch ein sofortiger Ausschluss von der Reise in Betracht kommen. Entstehende Kosten gehen zu Lasten des Reisenden. Das Gleiche gilt auch, wenn der Reisende das Miteinander in der Gruppe unzumutbar beeinträchtigt. Wenn der Vertragspartner trotz Mahnung und Fristsetzung seiner Zahlungsverpflichtung nicht nachkommt bzw. die vereinbarten Vertragsbedingungen nicht einhält.

### 6.2 Bis 30 Tage vor Reiseantritt

Bei Nichterreichen der ausgeschriebenen Mindestteilnehmerzahl (siehe jeweilige Programmausschreibung unter MTZ), wenn in der Reiseausschreibung für die entsprechende Reise auf eine Mindestteilnehmerzahl hingewiesen wird. In jedem Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, den Kunden unverzüglich nach Eintritt der Voraussetzung für die Nichterfüllung der Reise hiervon in Kenntnis zu setzen und ihm die Rücktrittserklärung unverzüglich zuzuleiten. Der Kunde erhält den eingezahlten Reisepreis unverzüglich zurück.

## 7. AUFHEBUNG DES VERTRAGES WEGEN AUSSER-GEWÖHNLICHER UMSTÄNDE

Wird die Reise infolge bei Vertragsabschluss nicht vorhersehbarer höherer Gewalt (Krieg, Streik, Unruhen, behördlichen Anordnungen, Naturkatastrophen etc.) erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, so kann sowohl der Reiseveranstalter als auch der Reisende den Vertrag kündigen. Wird der Vertrag durch den Reiseveranstalter gekündigt, so kann dieser für die bereits erbrachten oder zur Beendigung der Reise noch zu erbringenden Reiseleistungen eine nach § 638 Abs. 3 Bürgerliches Gesetzbuch zu bemessende Entschädigung verlangen. Weiterhin ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die notwendigen Maßnahmen zu treffen, insbesondere, falls der Vertrag die Rückbeförderung umfasst, den Reisenden zurückzubefördern. Die Mehrkosten für die Rückbeförderung sind von den Parteien je zur Hälfte zu tragen. Im Übrigen fallen die Mehrkosten dem Reisenden zur Last.

## 8. BESCHRÄNKUNG DER HAFTUNG

8.1 Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt.

a) soweit ein Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder

b) soweit der Reiseveranstalter für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

8.2 Die deliktische Haftung des Reiseveranstalters für Sachschäden, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Diese Haftungshöchstsumme gilt jeweils je Reisenden und Reise. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche im Zusammenhang mit Reisegepäck nach dem Montrealar Übereinkommen bleiben von der Beschränkung unberührt.

8.3 Ein Schadenersatzanspruch gegen den Reiseveranstalter ist insoweit beschränkt oder ausgeschlossen als aufgrund internationaler Übereinkommen oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften, die auf die von einem Leistungsträger zu erbringenden

Leistungen anzuwenden sind, ein Anspruch auf Schadenersatz gegen den Leistungsträger nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist.

## 9. MITWIRKUNGSPFLICHT

9.1 Der Reisende ist verpflichtet bei aufgetretenen Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen mitzuwirken, eventuelle Schäden zu vermeiden oder gering zu halten.

9.2 Der Reisende ist insbesondere verpflichtet, seine Beanstandungen unverzüglich der örtlichen Reiseleitung bzw. Kontakttours e.K. zur Kenntnis zu geben. Der Veranstalter ist bemüht, sofort für Abhilfe zu sorgen. Unterlässt es der Reisende schuldhaft, einen Mangel anzuzeigen, so tritt ein Anspruch auf Minderung nicht ein.

## 10. AUSSCHLUSS VON ANSPRÜCHEN UND VERJÄHRUNG

10.1 Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise hat der Reisende innerhalb eines Monats nach vertraglich vorgesehener Beendigung der Reise gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen. Die Geltendmachung kann Frist während nur gegenüber dem Reiseveranstalter unter der nachfolgend angegebenen Anschrift erfolgen. Nach Ablauf der Frist kann der Reisende Ansprüche geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden ist. Dies gilt jedoch nicht für die Frist zur Anmeldung von Gepäckschäden oder Gepäckverlust im Zusammenhang mit Flügen. Diese sind binnen 7 Tagen bei Gepäckverlust, binnen 21 Tagen bei Gepäckverspätung nach Aushändigung, zu melden.

10.2 Ansprüche des Reisenden nach den §§ 651 c bis 651 f BGB verjähren nach einem Jahr. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte. Schweben zwischen dem Reisenden und dem Reiseveranstalter Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Reisende oder der Reiseveranstalter die Fortsetzung der Verhandlung verweigert. Die Verjährung tritt frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

## 11. INFORMATIONSFLICHT ÜBER DIE IDENTITÄT DES AUSFÜHRENDEN LUFTFAHRTUNTERNEHMENS

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet den Reiseveranstalter, 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 der Reiseveranstalter verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald der Reiseveranstalter weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss er den Kunden informieren. Wechselt die dem Kunde als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss der Reiseveranstalter 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 über die Internetseite [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_de.htm) abrufbar.

## 12. PASS-, VISA- UND GESUNDHEITSVORSCHRIFTEN

12.1 Der Reiseveranstalter wird Staatsangehörige eines Staates der Europäischen Union, in dem die Reise angeboten wird, über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften vor Vertragsabschluss sowie über deren eventuelle 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.

12.2 Der Reisende ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, z.B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn der Reiseveranstalter schuldhaft nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

12.3 Der Reiseveranstalter haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Reisende den Reiseveranstalter mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass der Reiseveranstalter eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.

## 13. GEPÄCKBEFÖRDERUNG

Gepäck wird in normalem Umfang befördert. Dies bedeutet pro Person maximal einen Koffer und ein Handgepäckstück. Abweichungen bedürfen der vorherigen Zustimmung des Veranstalters. Gepäck und sonstige mitgenommene Sachen sind vom Reisenden beim Umsteigen zu beaufsichtigen.

## 14. VERSICHERUNGEN

Wir empfehlen den Abschluss von zusätzlichen Reiseversicherungen wie z. Bsp. Reiserücktrittskostenversicherung oder ein Reiseschutzpaket. Unser Vertragspartner ist die HANSE-MERKUR Reiseversicherung AG.

## 15. GERICHTSSTAND

15.1 Der Reisende kann den Reiseveranstalter nur an dessen Sitz verklagen.

15.2 Für Klagen des Reiseveranstalters gegen den Reisenden ist der Wohnsitz des Reisenden maßgebend. Für Klagen gegen Kunden bzw. Vertragspartner des Reiseveranstalters, 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 zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz des Reiseveranstalters vereinbart.

15.3 Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht, a) wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Reisevertrag zwischen dem Reisenden und dem Reiseveranstalter 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 nachfolgenden Bestimmungen oder die entsprechenden deutschen Vorschriften.

## 16. UNWIRKSAMKEIT EINZELNER BESTIMMUNGEN

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages hat nicht die Unwirksamkeit des ganzen Vertrages zur Folge. Kontakttours e.K. ist Veranstalter aller auf der Homepage oder in Prospekten aufgeführten Reisen, soweit auf den Reiseseiten nicht anders angegeben.

Kontakttours e.K.  
InhaberIn: Berit Albert  
Dirksenstr: 40/ 10178 Berlin