

## Allgemeine Reisebedingungen

Diese Allgemeinen Reisebedingungen ergänzen die gesetzlichen Regelungen und regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen als Kunde und dem Reiseveranstalter Natours Reisen (im Folgenden „VA“). Nehmen Sie sich daher Zeit, die Allgemeinen Reisebedingungen zu lesen.

### 1. Vertragsabschluss, Anmeldung und Bestätigung

Die Anmeldung kann mündlich, telefonisch, schriftlich oder elektronisch (E-Mail, Internet) erfolgen. Der Kunde bietet dem VA den Abschluss des Reisevertrages auf der Grundlage der Reiseauschreibung aller ergänzenden Angaben und dieser Reisebedingungen verbindlich an. Der Vertrag kommt mit der Annahme durch den VA zustande, für die es keiner besonderen Form bedarf. Der VA informiert den Kunden mit der Bestätigung/Rechnung über den Abschluss des Vertrages. Die Anmeldung erfolgt durch den Anmelder auch für alle in der Anmeldung mit aufgeführten Personen, für deren Vertragsverpflichtung der Anmelder wie für seine eigenen Verpflichtungen einsteht, sofern er diese durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat. Weicht der Inhalt der Bestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, so gilt dies als neues Vertragsangebot, an das der VA 10 Tage gebunden ist. Innerhalb dieser Frist kann der Kunde die Annahme dieses neuen Angebot (u.a. durch Leistung der Anzahlung) erklären.

### 2. Leistungen und Preise; Leistungs- und Preisänderungen

Art und Umfang der durch den VA vertraglich geschuldeten Leistungen ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen im Katalog / Internetausschreibung in Verbindung mit der individuellen Bestätigung der Reise.

#### 2.1 Änderungen vor Vertragsabschluss

Die Reiseauschreibung kann vom VA aus sachlich berechtigten, erheblichen und nicht vorhersehbaren Gründen gem. §4 Abs.2 BGB-InfoVO vor Vertragsschluss geändert werden, über die Änderung wird der Reisegast vor Buchung selbstverständlich informiert.

Der VA kann vor Vertragsschluss vom Katalog abweichende Änderungen der Reisepreise erklären und behält sich vor, vor Vertragsabschluss eine Änderung des Reisepreises aufgrund einer Erhöhung der Beförderungskosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen (wie Hafen- oder Flughafengebühren), oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse nach Veröffentlichung des Prospektes zu erklären. Der VA behält sich vor, den Reisepreis vor Vertragsschluss anzupassen, wenn die im Katalog ausgeschriebene Pauschalreise nur durch den Einkauf zusätzlicher Kontingente nach Veröffentlichung des Katalogs verfügbar ist. Der Kunde ist vor der Buchung auf die erklärten Änderungen rechtzeitig hinzuweisen.

#### 2.2 Änderungen nach Vertragsabschluss

Nach Vertragsschluss notwendig werdende Änderungen wesentlicher Reiseleistungen, die vom VA nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind dem VA gestattet, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen.

#### 2.3 Preisänderungen

Preisänderungen sind nach Abschluss des Reisevertrages lediglich im Falle der auch nach Abschluss des Reisevertrages eingetretenen, bei Abschluss unvorhersehbaren Erhöhung der Beförderungskosten oder der Abgaben für bestimmte Leistungen wie Fluggebühren in dem Umfang möglich, wie sich die Erhöhung pro Kopf bzw. pro Sitzplatz auswirkt, wenn zwischen dem Zugang der Reisebestätigung und dem vereinbarten Reiseternin mehr als vier Monate liegen. Sollte dies der Fall sein, wird der Kunde unverzüglich vom VA in Kenntnis gesetzt. Eine Preiserhöhung, die ab dem 20. Tag vor dem vereinbarten Reiseternin verlangt wird, ist unwirksam. Bei einer Preiserhöhung um mehr als 5 % des Reisepreises oder im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Kunde berechtigt, ohne Gebühren vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer anderen, mindestens gleichwertigen Reise aus dem Programm vom VA zu verlangen, wenn der VA in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis aus dem eigenen Reiseangebot anzubieten. Der Kunde hat die hier genannten Rechte unverzüglich nach der Erklärung des VA über die Preiserhöhung bzw. Änderung der Reiseleistung diesem gegenüber geltend zu machen.

### 3. Zahlungsbedingungen

Mit Vertragsabschluss und Erhalt der Bestätigung/Rechnung und des Sicherungsscheines wird eine Anzahlung in Höhe von 20 % des Reisepreises fällig, die auf den Rechnungsbetrag angerechnet wird.

Bis spätestens zwei Wochen vor dem Abreisetag, ist die Restsumme unaufgefordert zu überweisen.

### 4. Umbuchung, Rücktritt durch den Kunden, Ersatzperson

#### 4.1 Umbuchung

Werden auf Wunsch des Kunden nach der Buchung der Reise Änderungen hinsichtlich des Reiseternins, des Reiseziels, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchungen) vorgenommen, so kann der VA bis 30 Tage vor Reisebeginn eine Umbuchungsentschädigung von 25 € je Umbuchung verlangen. Danach sind Umbuchungen nur nach vorherigem Rücktritt vom Reisevertrag zu den genannten Bedingungen und bei gleichzeitiger Neuanschreibung durch den Kunden möglich. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen. Der Kunde kann jederzeit nachweisen, dass keine oder geringere Kosten als die vorstehende Pauschale durch die Umbuchung entstanden sind. Ein rechtlicher Anspruch auf Umbuchungen besteht nicht.

#### 4.2 Rücktritt durch den Kunden

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. Tritt der Kunde vom Vertrag zurück, so kann der VA eine angemessene Entschädigung für die getroffenen Reisevorkehrungen verlangen, wobei dieser Anspruch nach seiner Wahl konkret oder pauschal berechnet werden kann. Pauschalisiert kann folgende Entschädigung in Prozent des Reisepreises orientiert am Zeitpunkt der Stornierung verlangt werden:

- bis zum 30. Tag vor Reisebeginn: 20%
- bis zum 15. Tag vor Reisebeginn: 50%
- vom 14. bis zum 3. Tag vor Reisebeginn: 75%
- vom 2. Tag bis zum Reisebeginn/bei Nichtantritt: 90%.

Der VA behält sich vor, im Einzelfall unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen eine höhere Entschädigung entsprechend der tatsächlich entstandenen, konkret bezifferten und nachzuweisenden Kosten vom Kunden zu verlangen. Es steht dem Kunden stets frei – auch bei Berechnung der pauschalisierten Stornogebühren –, nachzuweisen, dass ein Schaden nicht oder nicht in bezifferter Höhe entstanden ist.

#### 4.3 Ersatzperson

Sollte der Kunde die Reise nicht antreten können, hat er die Möglichkeit, bis zum Reisebeginn eine Ersatzperson zu stellen, die an seiner Stelle in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt und die den Kunden dem VA zuvor anzuzeigen hat. Der VA behält sich vor, diese Person abzulehnen, so sie den besonderen Erfordernissen der Reise nicht entspricht oder ihre Einbeziehung aus organisatorischen Gründen nicht möglich ist oder ihrer Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Die in den Vertrag eintretende Ersatzperson und der ursprünglich Reisende haften als Gesamtschuldner auf den Reisepreis und sämtliche durch den Eintritt der Ersatzperson entstehenden Mehrkosten. Der VA empfiehlt, auf jeden Fall eine Reiserücktrittversicherung abzuschließen.

#### 4.4 Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Kunde einzelne Reiseleistungen, die ihm ordnungsgemäß vom VA angeboten werden nicht in Anspruch und hat der Kunde diese Gründe zu vertreten (z.B. Krankheit), so besteht kein Anspruch des Kunden auf anteilige Rückerstattung. Der VA zahlt dem Kunden jedoch ersparte Aufwendungen ohne Anerkennung einer Rechtspflicht zurück, wenn diese von einzelnen Leistungsträgern tatsächlich an den VA zurückerstattet wurden.

### 5. Rücktritt durch den Veranstalter, Störung

#### 5.1 Rücktritt bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl

Ist in der Beschreibung der Reise ausdrücklich auf eine Mindestteilnehmerzahl hingewiesen, sowie der Zeitpunkt angegeben, bis zu dem die Rücktrittserklärung dem Reisenden vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn spätestens zugegangen sein muss, und wird diese nicht erreicht, so kann der VA vom Vertrag zurücktreten. Der eingezahlte Reisepreis wird umgehend erstattet.

## 5.2 Störung

Stört der Kunde trotz einer entsprechenden Abmahnung des VA nachhaltig oder verhält er sich in solchem Maße vertragswidrig, dass eine Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur vereinbarten Beendigung oder zum Ablauf einer Kündigungsfrist mit ihm unzumutbar ist, oder sonst stark vertragswidrig, kann der VA den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Dabei behält der VA den Anspruch auf den Reisepreis abzgl. des Wertes ersparter Aufwendungen und ggf. erfolgter Erstattungen durch Leistungsträger oder ähnliche Vorteile, die der VA aus einer anderweitigen Verwendung nicht in Anspruch genommener Reiseleistung erlangt. Eventuelle Mehrkosten für die Rückbeförderung trägt der Kunde in diesem Fall selbst.

## 6. Obliegenheiten des Kunden, Mängelanzeige, Abhilfe, Fristsetzung vor Kündigung des Reisegastes, Anzeigefristen / Ausschluss von Ansprüchen

Der Kunde erklärt mit der Reiseanmeldung, dass er den aus der Reiseausschreibung erkennbaren Anforderungen nach bestem Wissen gewachsen ist und ihm keine gesundheitlichen Einschränkungen bekannt sind, die die Durchführung der gebuchten Reise beeinträchtigen könnten. Bei bekannten gesundheitlichen Beeinträchtigungen verpflichtet sich der Kunde, Rücksprache mit dem Veranstalter zu nehmen. Eine teilweise oder gänzliche Erstattung des Reisepreises ist im Falle des Reiseabbruchs aufgrund bekannter gesundheitlicher Beeinträchtigungen bzw. grober Fehleinschätzung der Leistungsfähigkeit ausgeschlossen. Der Veranstalter ist berechtigt, Kunden ganz oder teilweise von Reiseinhalten auszuschließen, um eine Gefährdung des Reisenden oder Mitreisende aufgrund erkennbarer körperlicher oder psychischer Defizite, Alkohol- Drogen- oder Medikamentenmissbrauchs auszuschließen.

### 6.1 Mängel

Mängel sind durch den Kunden unverzüglich der örtlichen Reiseleitung oder unter genannten Adressen/Telefonnummern anzuzeigen und es ist eine angemessene Frist zur Abhilfe zu nennen. Wird dies schuldhaft unterlassen, so tritt ein Anspruch auf Minderung nicht ein. Die Abhilfe kann verweigert werden, wenn hierfür ein unverhältnismäßig hoher Aufwand nötig wäre. Die Abhilfe kann auch durch gleichwertige oder höherwertige Leistungen erbracht werden.

### 6.2 Kündigung

Wird eine Reise infolge eines Mangels erheblich beeinträchtigt und leistet der VA innerhalb einer angemessenen Frist keine Abhilfe, so kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen den Reisevertrag – in seinem eigenen Interesse und aus Beweisgründen zweckmäßig durch schriftliche Erklärung – kündigen. Die Bestimmung einer Frist vor der Kündigung ist nicht notwendig, wenn die Abhilfe vom VA verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse des Kunden gerechtfertigt wird.

### 6.3 Fristen

Gewährleistungsansprüche aus dem Reisevertrag hat der Kunde innerhalb eines Monats nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung der Reise (Rückreisedatum) an der u.g. Adresse geltend zu machen. Nach Ablauf der einmonatigen Frist kann der Kunde Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden ist oder wenn es sich um deliktische Ansprüche handelt. Gepäckschäden oder Gepäckverzögerungen sind binnen 7 Tage bei Gepäckverlust, binnen 21 Tagen bei Gepäckverspätung nach Aushändigung anzuzeigen, wobei empfohlen wird, unverzüglich an Ort und Stelle die Schadensanzeige bei der zuständigen Fluggesellschaft zu erheben. Gleichermaßen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der örtlichen Reiseleitung oder uns gegenüber anzuzeigen.

### 6.4 Verjährung, Abtretung von Ansprüchen

Ansprüche des Kunden aus dem Reisevertrag nach §§ 651c bis 651f BGB verjähren bei Sachschäden und Vermögensschäden in einem Jahr ab dem vertraglich vereinbarten Reiseende, soweit ein Schaden des Kunden weder auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Veranstalters, seiner Erfüllungsgehilfen oder eines gesetzlichen Vertreters des Veranstalters herrührt. Schweben zwischen dem Kunden und dem VA Verhandlungen über Ansprüche oder den Anspruch begründende Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Kunde oder der VA die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Eine Verjährung tritt frühestens 3

Monate nach dem Ende der Hemmung ein. Ansprüche auf Ersatz von Körperschäden und Ansprüche aus unerlaubten Handlung unterliegen der gesetzlichen Verjährungsfrist. Die Abtretung von Ansprüchen gegen den VA ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht für die Abtretung unter Familienangehörigen

## 7. Haftung des Reiseveranstalters, Haftungsbeschränkung

Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt soweit ein Schaden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wurde oder soweit der VA für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist. Für alle gegen den VA gerichteten Schadensersatzansprüche aus unerlaubter Handlung, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, haftet der VA bei Sachschäden in Höhe des dreifachen Reisepreis pro Person und Reise. Sie gelten nicht für Ansprüche nach Montrealer Übereinkommen wegen des Verlusts von Reisegepäck.

## 8. Pass-, Visa- und gesundheitspolizeiliche Vorschriften

Der VA informiert Staatsangehörige des Staates, in dem die Reise angeboten wird, über Pass-, und Visumerfordernisse und gesundheitspolizeiliche Formalitäten (z.B. vorgeschriebene Impfungen und Atteste), die für den Aufenthalt und die Reise erforderlich sind. Angehörigen anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft.

Für die Einhaltung aller für die Durchführung einer Reise wichtigen Vorschriften ist der Kunde verantwortlich. Der Kunde muss darauf achten, dass sein Reisepass oder sein Personalausweis für die Reise eine ausreichende Gültigkeit besitzt und muss die Zoll- und Devisenvorschriften im Ausland einhalten. Nachteile, die sich aus der Nichtbefolgung der Vorschriften ergeben, gehen zu eigenen Lasten, sofern der VA seine Hinweispflicht schuldhaft nicht oder schlecht erfüllt hat.

## 9. Datenschutz

Die dem VA zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit dies zur Vertragsdurchführung erforderlich ist. Dieses beinhaltet auch Weitergabe an Vertragspartner und Leistungsträger soweit dies zur ordnungsgemäßen Durchführung der Reise notwendig ist. Dabei werden die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes eingehalten. Auf den Teilnehmerlisten, die allen Reisegästen zugesandt werden, veröffentlichen wir: Vor- und Zuname, PLZ und Wohnort ohne Anschrift). Dieser Veröffentlichung kann widersprochen werden.

## 10. Informationspflichten über Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Der VA ist gem. EU-VO Nr. 2111/05 verpflichtet, den Kunden über die Identität des jeweiligen Luftfahrtunternehmens sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei Buchung zu informieren. Steht die ausführende Fluggesellschaft zu diesem Zeitpunkt noch nicht fest, so muss der VA diejenige Fluggesellschaft nennen, die die Flugbeförderung wahrscheinlich durchführen wird und sicherstellen, dass der Kunde unverzüglich Kenntnis der Identität erhält, sobald diese feststeht. Gleiches gilt, wenn die Identität der Fluggesellschaft wechselt. Die Black List (Schwarze Liste) der EU ist auf der Internetseite [https://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_de.htm](https://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_de.htm) und in unseren Geschäftsräumen einsehbar.

## 11. Mietausrüstung

Der Kunde haftet für Schäden und das Abhandenkommen von ihm für die Dauer und Durchführung der Reise überlassenen Ausrüstung, Kanus und Fahrrädern, sofern diese vorsätzlich oder fahrlässig verursacht wurden (§ 823 BGB), (z. B. das Mietfahrrad wird fahrlässig nicht abgeschlossen).

## 12. Sonstiges Gerichtsstand

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrags führt nicht zur Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrags. Auf den Reisevertrag findet ausnahmslos das deutsche Recht Anwendung. Klagen gegen den VA können am Sitz des VA eingereicht werden.

## 13. Versicherung

Ihr Reisepreis (einschließlich) Anzahlung ist abgesichert durch die Insolvenzversicherung bei: TourVers Borsteler Chaussee 51 22453 Hamburg,