

Allgemeine Reisebedingungen

Reiseveranstalter Best Tours GmbH

1. Abschluss des Reisevertrages

1.1 Mit der Buchung (Reiseanmeldung), die mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail oder per Telefax erfolgen kann, bietet der Kunden dem Reiseveranstalter den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an.

1.2 Der Kunde ist an seine Reiseanmeldung 5 Arbeitstage gebunden. Innerhalb dieser Frist kann der Reiseveranstalter das Angebot des Kunden auf Abschluss eines Reisevertrages annehmen. Bei kurzfristigen Buchungen (zwei Wochen von Reisebeginn oder kürzer) ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die Reiseanmeldung unverzüglich zu bearbeiten.

1.3 Der Reisevertrag kommt mit dem Zugang der Buchungsbestätigung (Annahmeerklärung) durch den Reiseveranstalter zustande.

Dem Kunden wird bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss durch den Reiseveranstalter eine Reisebestätigung in Textform übermittelt.

1.4 Weicht die Reisebestätigung von der Reiseanmeldung des Kunden ab, so liegt hierin ein neues Angebot des Reiseveranstalters, an welches er – sofern im Ausnahmefall nichts anderes vereinbart wird - 10 Tage gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage des neuen Angebotes zustande, wenn der Kunde innerhalb der Bindungsfrist dem Reiseveranstalter gegenüber die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder (An-)Zahlung erklärt.

1.5 Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, soweit er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

1.6 Bei ausdrücklich und eindeutig im Prospekt, den Reiseunterlagen und in den sonstigen Erklärungen als vermittelt bezeichnete Fremdleistungen (z.B. Eintrittskarten) ist der Reiseveranstalter lediglich Reisevermittler. Für den Vertragsschluss gelten die Bestimmungen der Ziffer 1.1. sinngemäß.

2. Bezahlung

2.1 Nach Abschluss des Reisevertrages wird gegen Aushändigung des Sicherungsscheins eine Anzahlung in Höhe von 20% des Reisepreises zur Zahlung fällig. Sofern der Sicherungsschein übergeben ist, wird die Restzahlung 30 Tage vor Reisebeginn fällig. Reiseveranstalter und Reisevermittler dürfen Zahlungen auf den Reisepreis von Beendigung der Reise nur fordern und/oder annehmen, wenn dem Kunden der Sicherungsschein nach § 651 k BGB übergeben wurde. Einer Übergabe eines Sicherungsscheins bedarf es nach § 651 Abs. 6 BGB nicht, wenn die Reise nicht länger als 24 Stunden dauert, keine Übernachtung einschließt und der Reisepreis EUR 75,00 nicht übersteigt.

2.2 Leistet der Kunde die Anzahlung und/oder Restzahlung nicht entsprechend der vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, so ist der Reiseveranstalter berechtigt, nach Mahnung und Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 4.2 Satz 2 bis 4.5 zu belasten.

2.3 Die Kosten für Reiseversicherungen werden sofort fällig.

3. Leistungen / Leistungsänderung

3.1 Die vom Reiseveranstalter im Rahmen seiner Prospekte bzw. Kataloge getätigten Angaben sind für diesen grundsätzlich bindend. Der Reiseveranstalter behält sich jedoch ausdrücklich vor, vor Vertragsschluss jederzeit eine Änderung der Leistungsbeschreibung vorzunehmen, über die der Kunde vor Buchung natürlich entsprechend informiert wird.

3.2 Sonderwünsche des Kunden sind in die Reisebestätigung aufzunehmen, sofern diese nach der Art der Reise von Bedeutung sind. Im Übrigen sollen auch sonstige Nebenabreden und Sonderwünsche des Kunden in die Reisebestätigung aufgenommen werden.

3.3 Änderungen wesentlicher Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und vom Reiseveranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.

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

3.5 Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Kunden über wesentliche Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis vom Änderungsgrund zu informieren.

3.6 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Kunde berechtigt, unentgeltlich 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 Kunden aus seinem Angebot anzubieten. Der Kunde hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung des Reiseveranstalters über die Änderung der Reiseleistung oder die Absage der Reise diesem gegenüber geltend zu machen.

4. Rücktritt durch den Kunden vor Reisebeginn / Stornokosten

4.1 Der Kunden kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten, Der Rücktritt ist gegenüber dem Reiseveranstalter unter der zu Beginn dieser AGB angegebenen Anschrift zu erklären. Falls die Reise über ein Reisebüro gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklä-

ren.

4.2 Tritt der Kunden vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann der Reiseveranstalter, soweit der Rücktritt nicht von ihm zu vertreten ist oder ein Fall höherer Gewalt vorliegt, eine angemessenen Entschädigung für die bis zum Rücktritt getroffenen Reisevorkehrungen und seine Aufwendungen in Abhängigkeit von dem jeweiligen Reisepreis verlangen.

4.3 Der Reiseveranstalter hat diesen Entschädigungsanspruch, soweit ihm der Kunde nicht nachzuweist, dass diesem ein Schaden oder eine Wertminderung überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedrigerer ist, als die anhand nachstehender Tabelle ermittelbare Pauschale zeitlich gestaffelt, d.h. unter Berücksichtigung der Nähe des Zeitpunktes des Rücktritts zum vertraglich vereinbarten Reisebeginn in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis pauschalisiert und bei der Berechnung der Entschädigung gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen berücksichtigt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung wie folgt berechnet, jeweils pro Person bzw. pro Wohneinheit:

bei Rücktritt ab Buchungstag bis zum 36. Tag vor Reiseantritt: 20 % des Reisepreises

bei Rücktritt ab dem 35. Tag bis 26 Tage vor Reisebeginn: 30 % des Reisepreises

bei Rücktritt ab dem 25. Tag bis 18 Tage vor Reisebeginn: 45 % des Reisepreises

bei Rücktritt ab dem 17. Tag bis 10 Tage vor Reisebeginn: 60 % des Reisepreises

bei Rücktritt ab dem 9. Tag bis 1 Tage vor Reisebeginn: 80 % des Reisepreises

am Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise: 90 % des Reisepreises

4.4 Der Reiseveranstalter behält sich vor, anstelle der vorstehenden pauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern, soweit der Reiseveranstalter nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Auswendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.

4.5 Das dem Kunden gemäß § 651 b BGB zustehenden Recht, einen Ersatzteilnehmer zu stellen, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt.

4.6 Im Falle der Buchung einer Flugreise können hiervon abweichende Regelungen der jeweils ausführenden Fluggesellschaft gelten. Hierüber wird der Kunde gesondert informiert.

5. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Kunde einzelne Reiseleistungen, die ihm ordnungsgemäß angeboten wurden nicht in Anspruch aus Gründen, die ihm zuzurechnen sind (z.B. wegen vorzeitiger Rückreise oder aus sonstigen zwingenden Gründen), hat er keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises. Der Reiseveranstalter wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder wenn einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

6. Kündigung durch den Reiseveranstalter

Der Veranstalter kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn die Durchführung der Reise trotz einer entsprechenden Abmahnung durch den Veranstalter vom Reisenden nachhaltig gestört wird. Das gleiche gilt, wenn sich ein Reisender in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Kündigt der Veranstalter in solche einem Fall, behält er den Anspruch auf den Reisepreis; er muss sich jedoch den Wert der ersparter Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die aus einer anderen Verwendung nicht in Anspruch genommener Leistungen erlangt werden einschließlich der ihm von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

7. Kündigung wegen höherer Gewalt

Gemäß § 651 j BGB steht dem Reiseveranstalter sowie dem Kunden das Recht der Kündigung des Reisevertrages aufgrund nicht vorhersehbarer höherer Gewalt, die die Reise erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, zu.

8. Gewährleistung

8.1 Wird eine Reiseleistung nicht oder nicht vertragsgemäß erbracht, so kann der Kunde Abhilfe verlangen, sofern diese nicht einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert.

8.2 Der Kunde kann eine Minderung des Reisepreises verlangen, wenn Reiseleistungen nicht vertragsgemäß erbracht worden sind und der es nicht schuldhaft unterlassen hat, den Mangel unverzüglich, d.h. ohne schuldhaftes Zögern, anzuzeigen. Es wird insoweit auch auf Ziffer 9.2 dieser ARB verwiesen.

8.3 Will ein Kunde den Reisevertrag wegen eines Reismangels der in § 651 c BGB bezeichneten Art nach § 651 e BGB oder aus wichtigem, dem Reiseveranstalter erkennbaren Grund wegen Unzumutbarkeit kündigen, hat er dem Reiseveranstalter zuvor eine angemessene Frist zu Abhilfe zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Abhilfe unmöglich ist oder vom Reiseveranstalter verweigert wird, oder die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein

besonderes, dem Reiseveranstalter erkennbares Interesse des Kunden gerechtfertigt wird.

9. (Mitwirkungs-)Pflichten des Kunden

9.1 Der Kunde ist verpflichtet, die ihm zumutbaren Schritte zu unternehmen, um eventuelle Schäden zu vermeiden und/oder gering zu halten.

9.2 Mängelanzeige

-Ist keine Reiseleitung vor Ort vorhanden ist der Kunde verpflichtet, seine Beanstandungen/ Mängel unverzüglich gegenüber dem Reiseveranstalter anzuzeigen.

-Ist eine Reiseleitung vor Ort, so kann die Anzeige gegenüber dieser oder dem Reiseveranstalter erfolgen. Die Reiseleitung vor Ort ist insoweit beauftragt für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Sie ist jedoch nicht befugt, Ansprüche des Reisenden anzuerkennen.

-Unterlässt der Kunde schuldhaft, einen aufgetretenen Reisemangel unverzüglich anzuzeigen, tritt eine Minderung des Reisepreises nicht ein. Dies gilt nicht, sofern die Anzeige erkennbar aussichtslos oder aus anderen Gründen unzumutbar ist.

9.3 Schäden oder Zustellungsverzögerungen von Reisegepäck bei Flugreisen empfiehlt der Veranstalter dringend unverzüglich an Ort und Stelle mittels Schadensanzeige (P.I.R.) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Fluggesellschaften lehnen in der Regel Erstattungen ab, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist.

Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen und bei Verspätung innerhalb von 21 Tagen ab Aushändigung zu erstatten.

Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung des Reiseveranstalters anzuzeigen.

Soweit deswegen Gewährleistungsrechte aus den §§ 651c Abs. 3, 651 d, 651e Abs. 3 und 4 BGB geltend gemacht werden, wird auf Ziffer 11.1 und 11.3 dieser ARB verwiesen.

9.4 Der Kunde hat den Reiseveranstalter zu informieren, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen (z.B. Flugschein, Hotelgutscheine) nicht innerhalb der vom Reiseveranstalter mitgeteilten Frist erhält.

10. Haftungsbeschränkungen

10.1 Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt

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

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

Die Haftungshöchstsummen gelten jeweils je Reisenden und Reise. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealar Abkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von der Beschränkung unberührt.

10.2 Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Kunden erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen des Reiseveranstalters sind. Der Reiseveranstalter haftet jedoch

a) für Leistungen, welche die Beförderung von Kunden vom ausgeschriebenen Ausgangsort der Reise zum ausgeschriebenen Zielort, Zwischenbeförderungen während der Reise und die Unterbringung während der Reise beinhalten sowie

b) wenn und insoweit für einen Schaden des Kunden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten des Reiseveranstalters ursächlich geworden ist.

11. Ausschlussfrist

11.1 Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise (§§ 651c bis 651f BGB) sind spätestens innerhalb eines Monats nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung der Reise gegen über Ihrem Reiseveranstalter (Anschrift siehe unten nach Ziffer 15) geltend zu machen. Dies sollte im eigenen Interesse des Kunden schriftlich geschehen.

11.2 Die Frist beginnt mit dem Tag, der dem Tag des vertraglichen Reiseendes folgt. Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Sonntag, einen am Erklärungsort anerkannten allgemeinen Feiertag oder an einem Sonnabend, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

11.3 Die Frist aus Ziffer 11.1 gilt auch für die Anmeldung von Gepäckschäden oder Zustellungsverzögerungen beim Gepäck im Zusammenhang mit Flügen gemäß Ziffer 9.3 dieser ARB, wenn Gewährleistungsrechte aus den §§ 651 c Abs. 3, 651d, 651 e Abs. 3 und 4 BGB geltend gemacht werden. Ein Schadensersatzanspruch wegen Gepäckschädigung ist binnen 7 Tagen, ein Schadensersatzanspruch wegen Gepäckverspätung binnen 21 Tagen nach Aushändigung geltend zu machen.

11.4 Schweben zwischen dem Kunden und dem Reiseveranstalter Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Kunde oder der Reiseveranstalter die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

12. Verjährung

12.1 Ansprüche des Kunden nach den §§ 651c bis 651f BGB aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Reiseveranstalters oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Reiseveranstalters beruhen, verjähren in zwei Jahren.

Dies gilt auch für Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Reiseveranstalters oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Reiseveranstalters beruhen.

12.2 Alle übrigen Ansprüche nach den §§ 651c bis 651f BGB verjähren in einem Jahr.

12.3 Die Verjährung nach den vorstehenden Absätzen (Ziffer 12.1 und 12.2) beginnt mit dem Tag, der dem Tag des vertraglichen Reiseendes folgt. Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Sonntag, einen am Erklärungsort anerkannten allgemeinen Feiertag oder an einem Sonnabend, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

13. Reiseversicherungen

Der Reiseveranstalter empfiehlt den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit. Nähere Informationen erhält der Kunde im Reisebüro.

14. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

14.1 Der Reiseveranstalter wird Staatsangehörige des EU-Mitgliedstaates, in dem die Reise angeboten wird, über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften vor Vertragsschluss sowie deren eventuelle Änderungen vor Reiseantritt unterrichten. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat entsprechende Auskunft.

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

14.3 Der Kunde ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlichen notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z.B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu Lasten des Kunden, sofern nicht der Reiseveranstalter unzureichend oder falsch informiert hat.

15. Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmung des Reisevertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages zur Folge.

16. Besondere Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

-Der Veranstalter ist gemäß EU-Verordnung (EG) 2111/2005 vom 14.12.2005 verpflichtet, den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu unterrichten.

-Steht eine ausführende Fluggesellschaft bei der Buchung noch nicht fest, so ist der Reiseveranstalter verpflichtet, dem Kunden über die Identität der/des wahrscheinlich ausführenden Fluggesellschaft(en) zu informieren.

-Sobald die Identität endgültig fest steht, muss der Reiseveranstalter den Kunden darüber informieren, welche Fluggesellschaft den Flug durchführt.

-Im Falle des Wechsels der ausführenden Fluggesellschaft, muss der Reiseveranstalter den Kunden über den Wechsel informieren und unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunden so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird.

-Die Liste von Fluggesellschaften, die in der EU einer Betriebsuntersagung unterliegen („schwarze Liste“) ist auf folgender Internetseite abrufbar:

HYPERLINK"http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_en.htm"
http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_en.htm

17. Hotelinformationen

Die im Katalog veröffentlichte Beschreibungen einzelner Hotels sind Eigenangaben der jeweiligen Hotels. Best TOURS GmbH behält sich das Recht auf Änderungen und Ergänzungen der AGB gemäß BGB und HGB. Es gelten jeweils die AGB in der zum Zeitpunkt des Reisevertragsschlusses gültigen Fassung.

Stand: November 2017

Reiseveranstalter Best Tours GmbH
Frau Annette Porat
Schönbergstr. 82, 72793 Pfullingen