

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reiseverträge von Busunternehmen

Stand: Februar 2008

## 1. Abschluss des Reisevertrages

- a) Der Reisevertrag soll schriftlich mit den Formularen des Reiseveranstalters (Reiseanmeldung und Reisebestätigung) abgeschlossen werden. Sämtliche Abreden, Nebenabreden und Sonderwünsche sollen schriftlich erfasst werden. Bei Vertragsschluss oder unverzüglich danach wird dem Reisenden die vollständige Reisebestätigung ausgehändigt. Dazu ist der Reiseveranstalter nicht verpflichtet, wenn es sich um eine kurzfristige Buchung weniger als sieben Werktage vor Reisebeginn handelt.
- b) An die Reiseanmeldung ist der Reisende zwei Wochen gebunden. Innerhalb dieser Frist wird die Reise durch den Veranstalter bestätigt. Kurzfristige Buchungen zwei Wochen vor Reisebeginn und kürzer führen durch die sofortige Bestätigung bzw. durch die Zulassung zur Reise zum Vertragsschluss.
- c) Telefonisch nimmt der Reiseveranstalter, worauf der Reisende ausdrücklich hinzuweisen ist, lediglich verbindliche Reservierungen vor, auf die hin der Reisevertrag durch die schriftliche Reiseanmeldung, die der Reisende unverzüglich unterschrieben an den Veranstalter zurückzuleiten hat, und die Reisebestätigung geschlossen wird. Sendet der Reisende die unterschriebene Reiseanmeldung nicht innerhalb einer Frist von 7 Tagen nach Zugang der Reiseanmeldung zurück, so kann der Reiseveranstalter von der Reservierung Abstand nehmen, sofern es der Reisende nach Aufforderung wiederum unterlässt, die Reiseanmeldung unterschrieben an ihn weiterzuleiten. Schadensersatzansprüche wegen Nichteinhaltung der Reservierungsabrede bleiben hiervon unberührt. Der Reiseveranstalter bestätigt dem Reisenden bei elektronischen Buchungen den Zugang der Buchung unverzüglich auf elektronischem Weg.
- d) Weicht die Reisebestätigung von der Reiseanmeldung des Reisenden ab, so liegt in der Reisebestätigung ein neuer Vertragsantrag, an den der Veranstalter 10 Tage gebunden ist und den der Reisende innerhalb dieser Frist annehmen kann. Für die Annahme wird die rechtzeitige Rücksendung der unterschriebenen Reiseanmeldung empfohlen.
- e) Bei ausdrücklich und eindeutig im Prospekt, den Reiseunterlagen und in den sonstigen Erklärungen als vermittelt bezeichneten Fremdleistungen ist der Reiseveranstalter lediglich Reisevermittler. Bei diesen Reisevermittlungen ist eine vertragliche Haftung – außer bei Körperschäden – als Vermittler ausgeschlossen, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegen, Hauptpflichten aus dem Reisevermittlervertrag betroffen sind, eine zumutbare Möglichkeit zum Abschluss einer Versicherung besteht oder zugesicherte Eigenschaften fehlen. Der Veranstalter haftet insofern grundsätzlich nur für die Vermittlung, nicht jedoch für die vermittelten Leistungen selbst (vgl. §§ 675, 631 BGB). Für den Vertragsschluss gelten die Bestimmungen der Ziffer 1. sinngemäß.

## 2. Zahlungen

- a) Sämtliche Zahlungen (Anzahlung bzw. Restzahlung) des Reisenden sind nur nach Aushändigung des Sicherheitsscheines unter Beachtung der nachfolgenden Bestimmungen zu leisten.
- b) Nach Abschluss des Reisevertrages sind 20 % des Reisepreises zu zahlen.
- c) Der Restbetrag ist auf Anforderung frühestens drei Wochen, – bei Reisen mit einer Mindestteilnehmerzahl nach Ziff. 11. allerdings frühestens zwei Wochen – vor Reisebeginn Zug um Zug gegen Aushändigung der vollständigen Reiseunterlagen, soweit für die Reise erforderlich und/oder vorgesehen (z.B. Hotelgutschein oder Beförderungsschein), zu zahlen.
- d) Vertragsabschlüsse innerhalb von zwei Wochen vor Reisebeginn verpflichten den Reisenden zur sofortigen Zahlung des gesamten Reisepreises Zug um Zug gegen Aushändigung der vollständigen Reiseunterlagen, soweit für die Reise erforderlich und/oder vorgesehen (z.B. Hotelgutschein oder Beförderungsschein).
- e) Die Verpflichtung zur Aushändigung eines Sicherheitsscheines besteht nicht, wenn die Reise nicht länger als 24 Stunden dauert, keine Übernachtung einschließt und der Reisepreis 75 Euro nicht übersteigt.

## 3. Leistungen

- a) Prospekt- und Katalogangaben sind für den Reiseveranstalter bindend. Der Reiseveranstalter behält sich jedoch ausdrücklich vor, aus sachlich berechtigten, erheblichen und nicht vorhersehbaren Gründen vor Vertragsschluss eine konkrete Änderung der Prospekt- und Preisangaben zu erklären, über die der Reisende vor Buchung selbstverständlich informiert wird.
- b) Die vertraglichen Leistungen richten sich nach der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses maßgeblichen Leistungsbeschreibung (Prospekt/Katalog) sowie den weiteren Vereinbarungen, insbesondere nach der Reiseanmeldung und der Reisebestätigung. Ziffer 3.c) ist zu beachten.
- c) Zusätzliche Zusicherungen, Nebenabreden, besondere Vereinbarungen oder vereinbarte Sonderwünsche des Reisenden sollen in die Reiseanmeldung und insbesondere in die Reisebestätigung aufgenommen werden. Auf Ziffer 1.a) dieser Bedingungen wird Bezug genommen.

## 4. Preisänderungen

- a) Der Reiseveranstalter kann vier Monate nach Vertragsschluss Preiserhöhungen bis zu 5 % des Gesamtreisepreises verlangen, wenn nachweisbar und erst nach Vertragsabschluss konkret eintretend einer Erhöhung der Beförderungskosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Hafen- oder Flughafenengebühren, oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse Rechnung getragen wird. Auf den genannten Umständen beruhende Preiserhöhungen sind nur insoweit zulässig, wie sich die Erhöhung ausgehend vom Beförderungs-, Abgaben- und Wechselkursanteil konkret berechnet auf den Reisepreis auswirkt.
- b) Eine Preiserhöhung kann nur bis zum 21. Tag vor dem vereinbarten Abreisetermin verlangt werden. Eine nach Ziffer 4.a) zulässige Preisänderung hat der Reiseveranstalter dem Reisenden unverzüglich nach Kenntnis vom Preiserhöhungsgrund zu erklären.
- c) Bei Preiserhöhungen nach Vertragsschluss um mehr als 5 % des Gesamtreisepreises kann der Reisende kostenlos zurücktreten oder stattdessen die Teilnahme an einer anderen mindestens gleichwertigen Reise verlangen, wenn der Veranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus seinem Angebot anzubieten.
- d) Die Rechte nach Ziffer 4.c) hat der Reisende unverzüglich nach der Erklärung des Reiseveranstalters diesem gegenüber geltend zu machen.

## 5. Leistungsänderungen

- a) Änderungen und Abweichungen einzelner Reiseleistungen vom 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 oder Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen.
- b) Eine zulässige Änderung einer wesentlichen Reiseleistung hat der Reiseveranstalter dem Reisenden unverzüglich nach Kenntnis vom Änderungsgrund zu erklären.

- c) Im Fall der erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten oder stattdessen die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Reise verlangen, wenn der Veranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus seinem Angebot anzubieten. Ziffer 4.c) gilt entsprechend.
- d) Für den Fall einer zulässigen Änderung bleiben die übrigen Rechte (insbesondere Minderung, Schadensersatz) unberührt.

#### **6. Rücktritt des Kunden**

- a) Nach dem jederzeit möglichen Rücktritt ist der Reisende verpflichtet, grundsätzlich pauschal folgende Entschädigungen zu zahlen: Erfolgt der Rücktritt bis vier Wochen vor Reisebeginn 5 % des Gesamtreisepreises, erfolgt der Rücktritt bis drei Wochen vor Reisebeginn 15 % des Gesamtreisepreises, bei Rücktritt bis zu zwei Wochen vor Reisebeginn 35 % des Gesamtreisepreises, bei Rücktritt bis eine Woche vor Reisebeginn und danach fallen 50 % des Gesamtreisepreises als Stornokosten an.
- b) Maßgeblich für den Lauf der Fristen ist der Zugang der Rücktrittserklärung beim Reiseveranstalter oder bei der Buchungsstelle. Dem Reisenden wird der schriftliche Rücktritt empfohlen.
- c) Dem Reisenden wird ausdrücklich der Nachweis gestattet, ein Anspruch auf Entschädigung sei überhaupt nicht entstanden oder die Entschädigung sei wesentlich niedriger als die Pauschale.

#### **7. Änderungen auf Verlangen des Reisenden**

Verlangt der Reisende nach Vertragsschluss Änderungen oder Umbuchungen, so kann der Reiseveranstalter bei Vornahme entsprechender Umbuchungen ein Bearbeitungsentgelt von 15 Euro verlangen, soweit er nach entsprechender Information des Reisenden nicht eine höhere Entschädigung nachweist, deren Höhe sich nach dem Reisepreis unter Abzug des Wertes der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen sowie dessen bestimmt, was der Reiseveranstalter durch anderweitige Verwendung der Reiseleistung erwerben kann.

#### **8. Ersatzreisende**

- a) Der Reisende kann sich bis zum Reisebeginn durch einen Dritten ersetzen lassen, sofern dieser den besonderen Reiseerfordernissen genügt und seiner Teilnahme nicht gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen und der Reiseveranstalter der Teilnahme nicht aus diesen Gründen widerspricht.
- b) Der Reisende und der Dritte haften dem Reiseveranstalter als Gesamtschuldner für den Reisepreis.
- c) Der Reisende und der Dritte haften dem Reiseveranstalter als Gesamtschuldner für die durch die Teilnahme des Dritten entstehenden Mehrkosten, regelmäßig pauschaliert auf 15 Euro, wobei es dem Reisenden und dem Dritten ausdrücklich gestattet ist, einen niedrigeren oder keinen Mehraufwand nachzuweisen.

#### **9. Reiseabbruch**

Wird die Reise infolge eines Umstandes abgebrochen, der in der Sphäre des Reisenden liegt (z.B. Krankheit), so ist der Reiseveranstalter verpflichtet, bei den Leistungsträgern die Erstattung ersparter Aufwendungen sowie erzielter Erlöse aus der Verwertung der nicht in Anspruch genommener Leistungen zu erreichen. Das gilt nicht, wenn völlig unerhebliche Leistungen betroffen sind oder wenn einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

#### **10. Störung durch den Reisenden**

Der Reiseveranstalter kann den Reisevertrag fristlos kündigen, wenn der Reisende trotz Abmahnung erheblich weiter stört, so dass seine weitere Teilnahme für den Reiseveranstalter und/oder die Reisetilnehmer nicht mehr zumutbar ist. Dies gilt auch, wenn der Reisende sich nicht an sachlich begründete Hinweise hält. Dem Reiseveranstalter steht in diesem Fall der Reisepreis weiter zu, soweit sich nicht ersparte Aufwendungen und Vorteile aus einer anderweitigen Verwertung der Reiseleistung(en) ergeben. Schadensersatzansprüche im übrigen bleiben unberührt.

#### **11. Mindestteilnehmerzahl**

- a) Ist in der Beschreibung der Reise (Prospekt/Katalog) ausdrücklich und in der Reisebestätigung auf eine bestimmte Mindestteilnehmerzahl und die Rücktrittserklärungsfrist (spätestens bis zwei Wochen vor Reisebeginn) hingewiesen, so kann der Reiseveranstalter erklären, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht und die Reise nicht durchgeführt wird.
- b) Der Reiseveranstalter wird dem Reisenden die Erklärung nach Ziffer 11.a) unverzüglich nach Kenntnis der nichterreichten Teilnehmerzahl, spätestens bis zwei Wochen vor Reisebeginn zugehen lassen.
- c) Der Reisende kann die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Reise verlangen, wenn der Veranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus seinem Angebot anzubieten.
- d) Der Reisende hat sein Recht nach Ziffer 11.c) unverzüglich nach Zugang der Erklärung des Reiseveranstalters diesem gegenüber geltend zu machen.
- e) Macht der Reisende nicht von seinem Recht nach Ziffer 11.c) Gebrauch, so ist der vom Reisenden gezahlte Betrag unverzüglich zurückzuerstatten.

#### **12. Kündigung infolge höherer Gewalt**

- a) Erschwerung, Gefährdung oder Beeinträchtigung erheblicher Art durch nicht vorhersehbare Umstände wie Krieg, innere Unruhen, Epidemien, hoheitliche Anordnungen (Entzug der Landrechte, Grenzsicherungen), Naturkatastrophen, Havarien, Zerstörung von Unterkünften oder gleichgewichtige Fälle berechtigen beide Teile zur Kündigung des Reisevertrages.
- b) Im Fall der Kündigung kann der Reiseveranstalter für erbrachte oder noch zu erbringende Reiseleistungen eine nach § 638 Abs. 3 BGB zu bemessende Entschädigung verlangen.
- c) Der Reiseveranstalter ist im Kündigungsfall zur Rückbeförderung verpflichtet, falls der Vertrag die Beförderung mit umfasst. In jedem Fall hat er die zur Vertragsaufhebung erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen.
- d) Die Mehrkosten der Rückbeförderung tragen die Parteien je zur Hälfte, die übrigen Mehrkosten hat der Reisende zu tragen.

#### **13. Gewährleistung und Abhilfe**

- a) Sind die Reiseleistungen nicht vertragsgemäß, so kann der Reisende Abhilfe verlangen, sofern diese nicht einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert. Die Abhilfe besteht in der Beseitigung des Reisemangels bzw. einer gleichwertigen Ersatzleistung.
- b) Der Reisende kann die Herabsetzung des Reisepreises nach § 638 Abs. 3 BGB verlangen, wenn er den oder die Reisemängel beim Reiseleiter, oder falls dieser nicht erreichbar ist, beim Reiseveranstalter direkt anzeigt, soweit nicht erhebliche Schwierigkeiten die Mängelanzeige gegenüber dem Reiseveranstalter unzumutbar machen. Die Telefon- und Telefaxnummern ergeben sich aus den Reiseunterlagen. Unterlässt der Reisende schuldhaft die Mängelanzeige, so stehen ihm keine Ansprüche auf Herabsetzung des Reisepreises zu. Hat der Reisende mehr als die geminderte Vergütung gezahlt, so ist der Mehrbetrag vom Unternehmer zu erstatten. Die §§ 346 Abs. 1, 347 Abs. 1 des BGB finden entsprechende Anwendung.
- c) Ist die Reise mangelhaft und leistet der Veranstalter nicht innerhalb der vom Reisenden bestimmten angemessenen Frist Abhilfe, so kann der Reisende auch selbst Abhilfe schaffen und den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen. Einer Fristsetzung bedarf es nicht, wenn der Reiseveranstalter die Abhilfe verweigert oder ein besonderes Interesse des Reisenden die sofortige Selbsthilfe rechtfertigt.

- d) Wird die Reise durch einen Mangel erheblich beeinträchtigt, so kann der Reisende eine angemessene Frist zur Abhilfe setzen. Verstreicht die Frist nutzlos, kann der Reisende den Reisevertrag kündigen. Die Fristsetzung ist entbehrlich, wenn die Abhilfe unmöglich ist, verweigert wird oder die sofortige Kündigung durch ein besonderes Interesse des Reisenden gerechtfertigt ist. Das gilt entsprechend, wenn dem Reisenden die Reise infolge eines Mangels aus wichtigem und für den Reiseveranstalter erkennbarem Grund nicht zuzumuten ist.
- e) Bei berechtigter Kündigung kann der Reiseveranstalter für erbrachte oder zur Beendigung der Reise noch zu erbringende Reiseleistungen eine Entschädigung verlangen. Für deren Berechnung sind der Wert der erbrachten Reiseleistungen sowie der Gesamtpreis und der Wert der vertraglich vereinbarten Reiseleistungen maßgeblich (vgl. § 638 Abs. 3 BGB). Das gilt nicht, sofern die erbrachten oder zu erbringenden Reiseleistungen für den Reisenden kein Interesse haben. Der Reiseveranstalter hat die erforderlichen Maßnahmen zu treffen, die infolge der Vertragsaufhebung notwendig sind. Ist die Rückbeförderung vom Reisevertrag mit umfasst, so hat der Reiseveranstalter auch für diese zu sorgen und die Mehrkosten zu tragen.
- f) Der Reisende kann unbeschadet der Minderung oder der Kündigung Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen, es sei denn, der Mangel beruht auf einem Umstand, den der Reiseveranstalter nicht zu vertreten hat.

#### **14. Mitwirkungspflicht**

Der Reisende ist verpflichtet, die ihm zumutbaren Schritte zu unternehmen, um eventuelle Schäden gering zu halten. Auf die Ziffern 10. und 13. wird Bezug genommen.

#### **15. Haftungsbeschränkung**

- a) Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt,
- aa) soweit ein Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird, oder
- bb) soweit der Reiseveranstalter für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.
- b) 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 Reiseveranstalter gegenüber dem Reisenden auf diese Übereinkommen und die darauf beruhenden gesetzlichen Bestimmungen berufen.
- c) Bei eindeutig und ausdrücklich als vermittelt bezeichneten Leistungen ist Ziffer 1.e) dieser Bedingungen zu beachten.
- d) Für alle gegen den Reiseveranstalter gerichteten Schadensersatzansprüche aus unerlaubter Handlung, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, haftet der Reiseveranstalter bei Sachschäden bis 4000 Euro. Übersteigt der dreifache Reisepreis diese Summe, ist die Haftung für Sachschäden auf die Höhe des dreifachen Reisepreises beschränkt. Diese Haftungshöchstsummen gelten jeweils je Reisendem und Reise. Dem Reisenden wird in diesem Zusammenhang im eigenen Interesse der Abschluss einer Reiseunfall- oder Reisegepäckversicherung empfohlen.

#### **16. Ausschlussfrist und Verjährung**

- a) Ansprüche wegen mangelhafter Reiseleistung nach den §§ 651 c bis 651 f BGB hat der Reisende innerhalb eines Monats nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung der Reise gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen. Nach Ablauf dieser Frist können Ansprüche nur geltend gemacht werden, wenn der Reisende die genannte Frist ohne eigenes Verschulden nicht einhalten konnte.
- b) Ansprüche des Reisenden im Sinne der Ziffer 16.a) verjähren grundsätzlich in einem Jahr nach dem vertraglich vorgesehenen Reiseende, jedoch mit der Einschränkung, dass diese Verjährungsfrist von einem Jahr nicht vor Mitteilung eines Mangels an den Reiseveranstalter durch den Reisenden beginnt. Bei grobem Verschulden verjähren die in Ziffer 16.a) betroffenen Ansprüche in zwei Jahren.
- c) 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 Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein.
- d) Im übrigen gilt, insbesondere auch bei arglistigem Verschweigen des Mangels, die regelmäßige Verjährungsfrist von drei Jahren.

#### **17. Pass-, Visa- und gesundheitspolizeiliche Formalitäten**

- a) Der Reiseveranstalter weist auf Pass-, Visumerfordernisse einschließlich der Fristen zur Erlangung dieser Dokumente und gesundheitspolizeiliche Formalitäten in dem von ihm herausgegebenen und dem Reisenden zur Verfügung gestellten Prospekt oder durch Unterrichtung vor der Buchung einschließlich zwischenzeitlicher Änderungen insbesondere vor Vertragsschluss und vor Reisebeginn hin, die für das jeweilige Reiseland für deutsche Staatsbürger ohne Besonderheiten wie Doppelstaatsbürgerschaft etc. gelten.
- b) Bei pflichtgemäßer Erfüllung der Informationspflicht durch den Reiseveranstalter hat der Reisende die Voraussetzungen für die Reise zu schaffen, sofern sich nicht der Reiseveranstalter ausdrücklich zur Beschaffung der Visa oder Bescheinigungen etc. verpflichtet hat.
- c) Entstehen z.B. infolge fehlender persönlicher Voraussetzungen für die Reise Schwierigkeiten, die allein auf das Verhalten des Reisenden zurückzuführen sind (z.B. keine Beschaffung des erforderlichen Visums), so kann der Reisende nicht kostenfrei zurücktreten oder einzelne Reiseleistungen folgenlos in Anspruch nehmen. Insofern gelten die Ziffern 6. (Rücktritt des Kunden) und 9. (Reiseabbruch) entsprechend.

#### **18. Gerichtsstand**

- a) Der Reisende kann den Reiseveranstalter an dessen Sitz verklagen.
- b) Für Klagen des Reiseveranstalters gegen den Reisenden ist dessen Wohnsitz maßgeblich, sofern es sich nicht um Vollkaufleute oder Personen handelt, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort nach Vertragsschluss ins Ausland verlegt haben oder deren Wohnsitz oder Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. In diesen Fällen ist der Sitz des Reiseveranstalters maßgeblich.

#### **19. Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen**

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen begründet nicht die Unwirksamkeit des Reisevertrages im übrigen.