

Allgemeine Geschäftsbedingungen - tour concept travel & transport management gmbh, berlin

1. Geltung der Bedingungen

1.1 Für die Geschäftsbeziehungen der tour concept travel & transport management gmbh (hinfort "Agentur") zu ihren Kunden gelten ausschließlich die nachstehenden Bedingungen, auch wenn sie bei späteren Vertragsabschlüssen nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Diese Bedingungen gelten auch bei Auskünften und Beratungen durch die Agentur.

1.2 Geschäftsbedingungen des Kunden, die die Agentur nicht ausdrücklich in Textform anerkennt, werden auch dann nicht Vertragsbestandteil, wenn die Agentur nicht ausdrücklich widerspricht. Abweichungen von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Agentur sind nur gültig, wenn sie in Textform vereinbart oder anerkannt worden sind.

2. Angebote und Vertragsabschluss

2.1 Angebote der Agentur sind freibleibend, d. h., sie gelten nur als Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes durch den Kunden. Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn die Agentur das schriftliche oder mündliche Angebot des Kunden in Textform bestätigt.

2.2 Für den Inhalt des Vertrages ist die Auftragsbestätigung in Textform der Agentur maßgebend. In Falle einer Agenturleistung ohne vorherige Auftragsbestätigung gelten die mit der Leistung übermittelten Unterlagen (Rechnung, Lieferschein o. ä.) als Auftragsbestätigung.

3. Vertragsgegenstand

3.1 Maßgeblich für die Art und den Umfang der von der Agentur zu erbringenden Leistungen sind die Angaben im Vertrag. Abweichungen vom Inhalt des Vertrages oder diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind nur dann leistungsbestimmend, wenn sie von der Agentur in Textform bestätigt sind.

3.2 Prospekte, die nicht von der Agentur herausgegeben werden, sind für die Agentur und ihre Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Kunden in Textform zum Gegenstand des Reisevertrages gemacht werden.

3.3 Will der Kunde den Reisevertrag auch für Dritte (Mitreisende) abschließen, hat er dies bei Vertragsabschluss unter namentlicher Nennung und Angabe der Anschriften der Mitreisenden der Agentur ausdrücklich mitzu teilen.

4. Leistungsänderungen

4.1 Die Agentur darf Reiseleistungen gegenüber dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages nur ändern, wenn diese Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen. Die Änderungen müssen unter Berücksichtigung der Interessen der Agentur für den Kunden zumutbar sein.

4.2 Die Agentur wird den Kunden über wesentliche Leistungsänderungen unverzüglich unterrichten und über den Änderungsgrund informieren. Wesentliche Leistungsänderungen bedürfen der Zustimmung des Kunden, die als erfüllt gilt, wenn der Kunde einer ihm mitgeteilten Leistungsänderung nicht unverzüglich, spätestens aber innerhalb von drei Werktagen in Textform widerspricht und die Agentur bei der Mitteilung der Leistungsänderung auf die Folge eines unterbleibenden Widerspruchs hingewiesen hat.

4.3 Wird eine wesentliche Reiseleistung erheblich geändert, ist der Kunde berechtigt, vom Reisevertrag zurückzutreten. Der Kunde hat den Rücktritt unverzüglich nach Mitteilung der Änderungen zu erklären.

4.4 Ansprüche des Kunden wegen mangelhafter Reiseleistungen bleiben unberührt, auch wenn der Kunde die Leistungsänderungen akzeptiert hat, sofern die geänderten Leistungen mangelhaft sind.

5. Preisänderungen

5.1 Die Agentur ist zu Preiserhöhungen auch nach Vertragsabschluss berechtigt, wenn dies mit genauen Angaben zur Berechnung des neuen Preises im Vertrag vorgesehen ist und damit einer Erhöhung der Beförderungskosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Hafen- oder Flughafengebühren oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse Rechnung getragen wird. Voraussetzung ist, dass zwischen Vertragsabschluss und Reisebeginn mehr als vier Monate liegen.

5.2 Wird der Reisepreis um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde zum Rücktritt vom Reisevertrag berechtigt. Der Kunde hat das Rücktrittsrecht unverzüglich nach Zugang der Erhöhungserklärung durch die Agentur dieser gegenüber geltend zu machen.

6. Bezahlung

6.1 Die Agentur darf Zahlungen des Kunden vor Beendigung der Reise nur verlangen oder

entgegennehmen, wenn dem Kunden ein Sicherheitsschein übergeben wurde. Rechnungen der Agentur sind ohne Abzüge innerhalb von 14 Tagen seit Rechnungsdatum zu zahlen.

6.2 Kommt der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, ist die Agentur berechtigt, vom Reisevertrag zurückzutreten und vom Kunden Rücktrittskosten gemäß Ziff. 7 zu verlangen.

7. Rücktritt und Stornokosten

7.1 Vor Reisebeginn kann der Kunde jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber der Agentur - aus Beweisgründen möglichst in Textform - zu erklären.

7.2 Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück, hat die Agentur keinen Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann die Agentur eine angemessene Entschädigung verlangen, deren Höhe sich nach dem Reisepreis unter Abzug des Wertes der von der Agentur ersparten Aufwendungen bestimmt. Kann die Agentur die Reiseleistungen anderweitig verwerten, ist auch dies bei der Höhe der Bemessung der Entschädigung zu berücksichtigen. Die Entschädigung entfällt, sofern die Agentur den Rücktritt des Kunden zu vertreten hat oder ein Fall höherer Gewalt vorliegt. Bei höherer Gewalt gilt die gesetzliche Regelung des § 651 j BGB.

7.3 Die Agentur pauschaliert ihren Entschädigungsanspruch unter Berücksichtigung des Zeitpunktes des Rücktrittes, der gewöhnlich ersparten Aufwendungen und der unter Umständen möglichen anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen. Maßgeblich für die Berechnung ist der Zugang der Rücktrittserklärung des Kunden bei der Agentur gemäß nachfolgender Tabelle:

10% Rücktritt bis drei Monate vor Reisebeginn
15% Rücktritt bis zwei Monate vor Reisebeginn
25% Rücktritt bis 30 Tage vor Reisebeginn
50% Rücktritt bis 20 Tage vor Reisebeginn
60% Rücktritt bis 15 Tage vor Reisebeginn
70% Rücktritt bis 7 Tage vor Reisebeginn
80% Rücktritt nach dem 7. Tag vor Reisebeginn

7.4 Bei Gruppenreisen werden in der Regel individuelle Entschädigungen vereinbart.

7.5 Dem Kunden bleibt es jederzeit vorbehalten, den Nachweis zu führen, dass der Agentur überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist.

7.6 Die Agentur kann an Stelle der vorstehenden oder vereinbarten Pauschalen eine höhere Entschädigung verlangen. In diesem Fall ist die Agentur verpflichtet, die Schadenshöhe unter Berücksichtigung von ersparten Aufwendungen und einer etwaigen anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen nachzuweisen.

8. Umbuchungen

Nach Vertragsabschluss hat der Kunde keinen Anspruch auf Änderung im Hinblick auf Reiseterrain, Reiseziel, Ort des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart. Umbuchungswünsche wird die Agentur gleichwohl nach Möglichkeit berücksichtigen. Für Umbuchungen kann die Agentur ein angemessenes Entgelt erheben.

9. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Kunde einzelne Reiseleistungen nicht in Anspruch, führt dies nicht zu einer Reduzierung des Reisepreises. Die Agentur wird sich jedoch um Erstattung von ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen und diese an den Kunden weitergeben.

10. Obliegenheiten des Kunden

10.1 Mängelanzeige
Werden Reiseleistungen nicht vertragsgemäß erbracht, hat der Kunde dies der Agentur unverzüglich anzuzeigen. Unterlässt der Kunde die Anzeige schuldhaft, kann er keine Minderung des Reisepreises geltend machen. Dies gilt dann nicht, wenn die Anzeige aussichtslos oder aus anderen Gründen unzumutbar ist. Ist eine Reiseleitung vorhanden, hat die Mängelanzeige dieser gegenüber, ansonsten gegenüber der Agentur zu erfolgen.

10.2 Fristsetzung vor Kündigung
Ist die Reise im Sinne des § 651 c Abs. 1 BGB mangelhaft, kann der Kunde den Reisevertrag gemäß § 651 e BGB kündigen. Vorausgesetzt ist jedoch, dass der Kunde der Agentur zunächst eine angemessene Frist zur Mangelbeseitigung gesetzt hat, innerhalb derer der Mangel nicht beseitigt worden ist. Der Bestimmung einer Frist bedarf es nicht, wenn eine Mangelbeseitigung unmöglich ist oder von der Agentur verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse des Kunden gerechtfertigt ist.

10.3 Gepäckverlust und Gepäckverspätung
Die Agentur empfiehlt, Schäden oder Verluste bei Flugreisen unverzüglich an Ort und Stelle der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen.

Die Agentur weist darauf hin, dass Fluggesellschaften in der Regel Erstattungen ablehnen, wenn keine oder eine verspätete Schadenanzeige erfolgt. Schadenanzeigen sind bei Gepäckverlust innerhalb von sieben Tagen, bei Verspätungen innerhalb von 21 Tagen zu erstatten.

10.4 Reiseunterlagen

Der Kunde hat die Agentur in Textform zu informieren, wenn ihm die erforderlichen Reiseunterlagen wie Flugschein oder Hotelgutschein nicht innerhalb der von der Agentur mitgeteilten Frist zugehen.

11. Haftungsbeschränkung

11.1 Die vertragliche Haftung der Agentur für Schäden des Kunden, mit Ausnahme von Gesundheits- und Körperschäden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, es sei denn, die Agentur hat den Schaden des Kunden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.

11.2 Die deliktische Haftung der Agentur für Sachschäden ist bei leichter Fahrlässigkeit ebenfalls auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Ansprüche des Kunden nach dem Montrealar Übereinkommen wegen Beschädigung oder Verlust seines Reisegepäcks bleiben von der Beschränkung unberührt.

12. Ausschluss und Verjährung von Ansprüchen des Kunden

12.1 Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise hat der Kunde innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Zeitpunkt der Beendigung der Reise gegenüber der Agentur geltend zu machen. Konnte der Kunde die Frist aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht einhalten, verlängert sich die Monatsfrist um den Zeitraum, innerhalb dessen die Verhinderung andauert. Fristen für die Anmeldung von Gepäckverlusten oder -beschädigungen gemäß Ziff. 10.3 dieser AGB bleibt unberührt.

12.2 Ansprüche des Kunden auf Minderung, Kündigung oder Schadenersatz (§ 651 d - f BGB) verjähren in einem Jahr, beginnend mit dem Tag, an dem die Reise nach dem Vertrag enden sollte.

13. Speditionsleistungen

Erbringt die Agentur Speditionsleistungen im Sinne von § 453 HGB, gelten die Allgemeinen Deutschen Speditionsbedingungen (ADSp), die diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgehen. Anstelle der Ziff. 23 bis 29 der ADSp gilt die gesetzliche Regelung der §§ 461 - 466 HGB.

14. Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsvorschriften

14.1 Die Agentur wird den Kunden über die Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften für Angehörige von EU-Staaten vor Vertragsabschluss sowie über deren eventuelle Änderungen vor Reiseantritt unterrichten. In Bezug auf Angehörige anderer Staaten sollte sich der Kunde an das für diese zuständige Konsulat wenden, wobei die Agentur den Kunden nach Möglichkeit unterstützt.

14.2 Der Kunde ist für das rechtzeitige Beschaffen und Mitführen der notwendigen Reisedokumente, insbesondere Pässe und Visa, verantwortlich. Gleiches gilt für etwa erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenbestimmungen. Nachteile, die aus einer Nichtbeachtung erwachsen, insbesondere Rücktrittskosten, gehen zu Lasten des Kunden, es sei denn, die Agentur hat den Kunden schuldhaft unzureichend oder falsch informiert. Die Agentur haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung notwendiger Visa, es sei denn, dass die Verzögerung von der Agentur zu vertreten ist.

15. Vermittlungsleistungen der Agentur

In Einzelfällen ist die Agentur nicht selbst Reiseveranstalter, sondern vermittelt lediglich Reiseleistungen. Die Agentur wird bei Vertragsabschluss ausdrücklich und optisch hervorgehoben darauf hinweisen, wenn sie lediglich Vermittlungsleistungen erbringt. In diesem Fall gilt abweichend von den vorstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und diese ergänzend Folgendes:

15.1 Vertragspartner

Für sämtliche Rechte und Pflichten der Kunden der Agentur gegenüber dem Vertragspartner der Vermittelten Leistung gelten ausschließlich die mit diesem Vertragspartner (Leistungserbringer) getroffenen Vereinbarungen, insbesondere dessen Geschäfts- oder Beförderungsbedingungen. Im Innenverhältnis zwischen Kunde und Agentur gilt dies auch dann, wenn die Agentur gegenüber den Leistungserbringern im eigenen Namen tätig

wird. Die Agentur handelt nur als Stellvertreter für den Kunden, der aus den abgeschlossenen Verträgen direkt berechtigt und verpflichtet wird. Die Agentur ist verpflichtet, ihren Kunden alle für die Inanspruchnahme der vermittelten Leistungen notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen.

Darüber hinaus ist die Agentur beauftragt, gegenüber den jeweiligen Leistungserbringern die Rechte und Interessen des Kunden zu wahren, vertragliche Ansprüche für den Kunden geltend zu machen und die vermittelten Vertragsverhältnisse für den Kunden abzuwickeln, soweit eine Leistungserbringung nicht direkt gegenüber dem Kunden zu erfolgen hat (z. B. Durchführung des Transportes, Einräumung von Übernachtungsmöglichkeiten).

15.2 Vollmachten

Der Kunde erteilt der Agentur Verhandlungs- und Abschlussvollmachten. Die Agentur ist berechtigt, sowohl im eigenen Namen als auch im Namen des Kunden Verträge über die im Auftrag ausgewiesenen Leistungen mit Dritten abzuschließen. Die Agentur hat sich hierbei, insbesondere hinsichtlich der Kosten, in dem durch den Auftrag vorgegebenen Rahmen zu halten.

15.3 Rechtübertragung

Soweit die Agentur im eigenen Namen gegenüber den Leistungserbringern auftritt, hat sie die Stellvertretung und die sich daraus ergebende direkte Berechtigung der Kunden gegenüber den Leistungserbringern auf Anforderung des Kunden offen zu legen. Die Agentur ist im Innenverhältnis zur Übertragung aller Rechte und Pflichten aus den von ihr vermittelten Verträgen auf die Kunden verpflichtet, soweit eine Übertragung nicht ohne weiteres erfolgt.

15.4 Kostenerstattung und Vergütung

Der Kunde ist verpflichtet, die sich aus den vermittelten Verträgen ergebenden Verbindlichkeiten gegenüber den Leistungserbringern zu erfüllen. Soweit nicht direkte Vergütung der Leistungserbringer ausdrücklich vereinbart wird, erfolgt die Vergütung über die Agentur.

15.5 Gewährleistung und Haftung

Die Agentur übernimmt keine eigene Gewährleistung für die von ihr vermittelten Leistungen, da sie nicht selbst Leistungserbringer ist.

Die Agentur haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- oder Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die sie als Fremdleistungen lediglich vermittelt hat. Verletzt die Agentur Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten im Hinblick auf die von ihr vermittelten Leistungen, haftet sie gemäß Ziff. 11 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

15.6 Versicherungen

Die Agentur weist auf die Versicherbarkeit in Hinblick auf die von ihr vermittelten Leistungen hin, insbesondere auf Reiserücktritts-, Gepäck- und Veranstaltungsausfallversicherungen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung mit den Kunden ist die Agentur nicht verpflichtet, den Abschluss solcher Versicherungen zu vermitteln oder solche Versicherungen zu Gunsten des Kunden abzuschließen.

15.7 Ausländisches Recht

Hinsichtlich der von der Agentur vermittelten Leistungen Dritter kann ausländisches Recht anwendbar sein, da insoweit nur die Vereinbarungen zwischen dem Kunden und den Dritten maßgeblich sind.

16. Kundendaten

Die Agentur speichert die Daten ihrer Kunden (§ 26 Bundesdatenschutzgesetz).

17. Rechtswahl

Auf das Rechtsverhältnis zwischen Kunden und Agentur ist ausschließlich deutsches Recht anwendbar.

18. Gerichtsstand

18.1 Gerichtsstand ist der Sitz der Agentur.

18.2 Für Klagen der Agentur gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgebend. Kunden, 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 Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz der Agentur vereinbart. Vertraglich nicht abdingbare Bestimmungen internationaler Abkommen oder ausländischer Rechtsordnungen gehen der vorstehenden Gerichtsstandsvereinbarung vor.