

# Allgemeine Reisebedingungen

Unsere Allgemeinen Reisebedingungen:

Stand: 03/2024

Sehr geehrter Kunde (m/w/d),

Wir bitten Sie um aufmerksame Lektüre der nachfolgenden Reisebedingungen. Sie sind Inhalt des Reisevertrags zwischen Ihnen („Kunde“ (m/w/d)) und uns, der **Wirtschaftsförderungsagentur Ennepe-Ruhr GmbH („EN-Agentur“), Eickener Straße 41, 45525 Hattingen, Tel: 02324/5648-0 Fax: 02324/5648-48, E-Mail tourismus@en-agentur.de**

## 1. Abschluss des Reisevertrages

**1.1** Mit der Buchung (Tour-/ Reiseanmeldung), die mündlich, telefonisch, schriftlich oder per E-Mail erfolgen kann, bietet der Kunde der **EN-Agentur** den Abschluss eines Reisevertrages verbindlich an. Grundlage seines Angebotes sind die Reisebeschreibung, diese Allgemeine Reisebedingungen und alle ergänzenden Informationen vor der Buchung, die dem Kunden zur Kenntnis gebracht wurden. Die vorgenannten Informationen und Dokumente stehen ausschließlich in deutscher Sprache zur Verfügung. Der Vertragstext wird von der **EN-Agentur** gespeichert.

**1.2** Im Falle einer elektronischen Übermittlung des Buchungswunsches bestätigt die **EN-Agentur** dem Kunden auf elektronischem Weg den Eingang. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Buchungsbestätigung dar und begründet keinen Anspruch auf Zustandekommen des Reisevertrages entsprechend dem Buchungswunsch des Kunden.

**1.3** Der Reisevertrag kommt mit der Buchungsbestätigung der **EN-Agentur** an den Kunden zustande. Sie bedarf keiner bestimmten Form. Weicht der Inhalt der Buchungsbestätigung vom Inhalt der Reiseanmeldung ab, liegt ein neues Angebot der **EN-Agentur** vor, an das die **EN-Agentur** für die Dauer von 10 Kalendertagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf Grundlage dieses neuen Angebotes zustande, wenn der Kunde dieses innerhalb der Bindungsfrist gegenüber der **EN-Agentur** annimmt, z.B. durch ausdrückliche Erklärung oder Leistung einer Anzahlung.

**1.4** Der Anmeldende haftet für alle Verpflichtungen von ihm mitangemeldeter Reisetilnehmer aus dem Reisevertrag.

## 2. Leistungs- und Zahlungsverpflichtung

**2.1** Die Leistungsverpflichtung der **EN-Agentur** ergibt sich ausschließlich aus der Buchungsbestätigung der **EN-Agentur** in Verbindung mit der für den Zeitpunkt der Reise bzw. Tagestour gültigen Beschreibung unter Maßgabe sämtlicher darin enthaltener Hinweise und Erläuterungen.

**2.2** Die **EN-Agentur** ist gemäß § 651i BGB für die ordnungsgemäße Erbringung aller von dem Vertrag umfassten Reiseleistungen verantwortlich und gemäß § 651q BGB zum Beistand verpflichtet, wenn sich der Kunde oder ein(e) zum Kunden gehörende(r) Reisende(r) Schwierigkeiten befindet.

**2.3** Gegen Übermittlung des Sicherheitsscheins wird bei Reisen eine Anzahlung in Höhe von 20 % des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung muss bis 28 Tage vor Reiseantritt erfolgen.

**2.4** Dauert die Reise nicht länger als 24h, schließt sie keine Übernachtung ein und beträgt der Reisepreis nicht über 500,00€, gilt kein Reiserecht und darf daher der volle Reisepreis auch ohne Aushändigung eines Sicherheitsscheins verlangt werden (sog Tagestour). Insbesondere Ziffer 5.1-5.4 und 6 dieser AGB sowie weitere auf die §§ 651a ff BGB bezogene Vorschriften dieser AGB gelten dann

ebenfalls nicht, soweit Tagestouren nicht ausdrücklich erwähnt werden.

Der Tagestourenpreis ist spätestens bis am Tag der Tourdurchführung und damit zum Antritt der Leistung zu zahlen. Eine Anzahlung ist nicht erforderlich.

## 3. Leistungs- und Preisänderungen

**3.1** Änderungen und Abweichungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und die von der **EN-Agentur** nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind gestattet, soweit die Änderungen oder Abweichungen nicht erheblich sind, nicht zu einer wesentlichen Änderung der Reiseleistung führen und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Tagestour/Reise nicht beeinträchtigen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Die **EN-Agentur** ist verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen und Leistungsabweichungen unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Gegebenenfalls wird die **EN-Agentur** dem Kunden einen kostenlosen Rücktritt anbieten.

**3.2** Die **EN-Agentur** kann den Reisepreis nach Vertragsschluss ändern, wenn die nachfolgenden Bedingungen erfüllt sind: (a) ein geänderter Preis für die Beförderung von Passagieren, der sich aus den Kosten für Treibstoff oder andere Energieträger ergibt; (b) geänderte Höhe der Steuern oder der sonstigen Abgaben für die zu erbringenden Reiseleistungen, wie Touristenabgaben, Hafen- oder Flughafengebühren; oder (c) Änderung der für die Reise geltenden Wechselkurse. Die Mitteilung der Preiserhöhung durch die **EN-Agentur** muss mindestens 20 Tage vor Tour-/Reisebeginn zusammen mit einer Kalkulation und einer Erklärung für diese Änderung erfolgen.

Wenn der Reisepreis um mehr als 8% des Gesamtpreises erhöht wird, hat der Kunde die Wahl zwischen folgenden Möglichkeiten:

- (a) die Preiserhöhung akzeptieren und bezahlen;
- (b) die Preiserhöhung ablehnen und mit voller Rückerstattung vom Vertrag zurücktreten; oder
- (c) die Preiserhöhung ablehnen, vom Vertrag zurücktreten und eine Alternativreise buchen, wenn die **EN-Agentur** eine solche anbietet. In diesem Fall informiert die **EN-Agentur** den Kunden über den neuen Reisepreis. Wenn die alternative Tagestour/Reise eine geringere Qualität aufweist oder weniger kostet, führt dies in der Regel zu einer Preissenkung.

**3.3** Die **EN-Agentur** setzt dem Kunden eine angemessene Frist, sich, wie in Ziffer 3.2 dargestellt, zu entscheiden. Reagiert der Kunde nicht oder nicht fristgemäß, gilt die Änderung als angenommen. Hierauf wird der Kunde auch mit der Fristsetzung hingewiesen.

**3.4** Der Kunde hat Anspruch auf eine Preissenkung, wenn die Kosten gemäß Ziffer 3.2 Absatz 1 (a)-(c) sich nach Vertragsschluss aber vor Tour-/ Reisebeginn verringern. Für den Vorgang entstehende Verwaltungskosten darf die **EN-Agentur** hinzurechnen.

## 4. Kündigung und Rücktritt durch die EN-Agentur

**4.1** Die **EN-Agentur** kann bei Nichterreichen einer in der konkreten Reiseausschreibung genannten Mindestteilnehmerzahl nach Maßgabe folgender Bestimmungen vom Reisevertrag zurücktreten:

(a) Die **EN-Agentur** ist verpflichtet, die Absage der Tagestour/Reise Kunden gegenüber unverzüglich zu erklären, wenn feststeht, dass die Tagestour/Reise wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nicht durchgeführt wird.

(b) Der Kunde kann bei einer Absage die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Tagestour/Reise verlangen, wenn die **EN-Agentur** in der Lage ist, eine solche Tagestour/Reise ohne Mehrpreis für den Kunde aus ihrem Leistungsportfolio anzubieten. Der Kunde hat dieses Recht unverzüglich nach der Erklärung über die Absage der Tagestour/Reise gegenüber der **EN-Agentur** geltend zu machen.

**4.2** Die **EN-Agentur** kann in folgenden Fällen vor Beginn der Tagestour/Reise vom Reisevertrag zurücktreten oder nach Beginn der Tagestour/Reise den Reisevertrag fristlos kündigen:

(a) Wenn der Kunde den Reisepreis bis zum vertraglich vereinbarten Termin nicht beglichen hat, und eine von der **EN-Agentur** dem Kunden gesetzte angemessene Nachfrist erfolglos abgelaufen ist.

(b) Wenn der Kunde die Durchführung der Tagestour/Reise von **EN-Agentur** nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maße vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Das Rücktrittsrecht der **EN-Agentur** besteht, wenn die Durchführung der Tagestour/Reise in Folge bei Vertragsschluss nicht vorhersehbarer, außergewöhnlicher Umstände (Naturkatastrophen, behördliche Anordnungen etc.) erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt wird. Sofern möglich, erhält der Kunde durch die **EN-Agentur** in diesem Fall ein Alternativprogramm.

## 5. Rücktritt durch den Kunden

**5.1** Als Rücktritt gilt nur, wenn die Reise komplett für alle Teilnehmer abgesagt wird. Bei Nichtantreten der Reise durch Einzelne erfolgt keine Reisepreisminderung. Auf das Übertragungsrecht des Kunden nach Ziffer 6.6 dieser Reisebedingungen wird verwiesen.

**5.2** Bis zum Reisebeginn kann der Kunde jederzeit durch Erklärung gegenüber der **EN-Agentur**, die zu Nachweiszwecken in speicherbarer Form erfolgen sollte, vom Reisevertrag zurücktreten. Im Falle des Rücktritts verliert die **EN-Agentur** den Anspruch auf Erhalt des Reisepreises. Stattdessen steht ihr eine Entschädigung gemäß Ziffer 5.3 zu.

**5.3** Bei Rücktritt durch den Kunden stehen der **EN-Agentur** unter Berücksichtigung gewöhnlich ersparter Aufwendungen und die gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendung der Reiseleistungen folgende pauschale Entschädigungen zu:

- a) bis 11 Tage vor Reisebeginn 10 % des Reisepreises
- b) vom 10. Tag bis zum 5. Tag vor Reisebeginn 30 % des Reisepreises
- c) vom 4. Tag bis einen Tag vor Reisebeginn 70 % des Reisepreises
- d) bei Rücktritt am Anreisetag oder bei Nichtanreise 90% des Reisepreises

**5.4** Dem Kunden ist es gestattet, der **EN-Agentur** nachzuweisen, dass ihm tatsächlich keine oder wesentlich geringere Kosten als die geltend gemachte Kostenpauschale entstanden sind. In diesem Fall ist der Kunde nur zur Bezahlung der tatsächlich angefallenen Kosten verpflichtet.

**5.5** In Abweichung von Ziffer 5.3 ist ein Rücktritt des Kunden ohne Entschädigung vor und während der Reise nur dann möglich, wenn am Bestimmungsort oder in unmittelbarer Nähe unvermeidbare oder außergewöhnliche Umstände auftreten, die eine Durchführung der Reise erheblich beeinträchtigen. Schlechte Witterung stellt grundsätzlich keinen solchen Umstand dar.

**5.6** Rücktritt bei Tagestouren: Gebuchte Tagestouren können bis 48 Stunden vor Beginn kostenfrei storniert werden. Danach sind 100 % des Gesamtpreises fällig.

**5.7** Die Tagestouren finden bei jedem Wetter statt; Witterungsgründe – solange sie nicht zu einer Gefährdung von Leib und Leben führen – berechtigen nicht zum kostenlosen Rücktritt oder zur Absage.

**5.8** Die **EN-Agentur** behält sich vor, im Einzelfall eine höhere Entschädigung entsprechend ihr entstandener, dem Kunden gegenüber konkret zu beziffernder und zu belegender Kosten, zu berechnen.

## 6. Pflichten, Obliegenheiten und Rechte des Kunden

**6.1** Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Mängel unverzüglich gegenüber der **EN-Agentur** anzuzeigen.

**6.2** Ansprüche des Kunden entfallen nur dann nicht, wenn die dem Kunden obliegende Mangelanzeige unverschuldet unterbleibt.

**6.3** Wird die Reise infolge eines Reisemangels erheblich beeinträchtigt, kann der Kunde den Vertrag kündigen. Dasselbe gilt, wenn ihm die Reise infolge eines solchen Mangels aus wichtigen, dem Reiseveranstalter erkennbaren Grund nicht zuzumuten ist. Die Kündigung ist erst zulässig, wenn die **EN-Agentur** bzw. ihre Beauftragten eine ihr vom Kunden bestimmte angemessene Frist verstreichen lassen haben, ohne Abhilfe zu leisten. Der Bestimmung einer Frist bedarf es nicht, wenn die Abhilfe unmöglich ist oder von der **EN-Agentur** oder ihren Beauftragten verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse des Kunden gerechtfertigt wird.

**6.4** Der Kunde ist verpflichtet, bei aufgetretenen Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen mitzuwirken, evtl. Schäden zu vermeiden und gering zu halten und dem Schadeneintritt entgegenzuwirken. Für den Kunden besteht auch eine Sorgfaltspflicht gegenüber seinen Mitreisenden (andere Kunden, Reiseleiter, etc.) bezüglich der Bewahrung der Gesundheit der Mitreisenden. Bewusstes Inkaufnehmen gesundheitlicher Schäden anderer kann den Ausschluss von der Reise zur Folge haben.

**6.5** Neben der Kündigung stehen dem Kunden bei Reisemängeln und Vorliegen der jeweiligen gesetzlichen Voraussetzungen folgende Gewährleistungsrechte zu: Abhilfe, Selbstabhilfe mit Aufwendungsersatz, Abhilfe durch Ersatzleistungen, Kostentragung für notwendige Beherbergung, Minderung, Schadensersatz und/oder Aufwendungsersatz.

**6.6** Der Kunde ist berechtigt, den Reisevertrag auf einen Dritten zu übertragen, der die Reise statt seiner für ihn antritt, soweit die Voraussetzungen der § 651e BGB erfüllt sind. Diese beinhalten insbesondere, dass der Kunde innerhalb einer angemessenen Frist und auf einem dauerhaften Datenträger erklärt, dass statt seiner ein Dritter in die Rechten und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Eine mindestens 7 Tage vor Reisebeginn zugegangene Erklärung des Kunden ist rechtzeitig. Angemessene und der **EN-Agentur** tatsächlich entstandene Mehrkosten durch den Vertragseintritt des Dritten muss der Kunde tragen. Der Dritte kann als neue Vertragspartei durch die **EN-Agentur** abgelehnt werden, wenn er die vertraglichen Reiseerfordernisse nicht erfüllt.

## 7. Haftung

**7.1** Die vertragliche Haftung der **EN-Agentur** für Schäden, die nicht Körperschäden sind (auch die Haftung für die Verletzung vor-, neben- oder nachvertraglicher Pflichten) und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Ansprüche des Kunden aufgrund internationaler Vereinbarungen bleiben von diesem Haftungsausschluss unberührt.

**7.2** Die **EN-Agentur** haftet nicht für Leistungsstörungen, die entweder vor Ort vermittelt werden oder die bereits bei der Buchung vermittelt werden und in der Buchungsbestätigung ausdrücklich als Fremdleistungen gekennzeichnet sind (z.B. Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Ausflüge usw.).

**7.3** Die Veranstaltungen der **EN-Agentur** finden unter anderem in der freien Natur statt. Jeglicher Aufenthalt in der Natur ist mit gewissen Risiken verbunden, welche bei einer Freizeitveranstaltung in Kauf genommen werden müssen. Sonne, Regen, Nebel, Hagel, Hitze, Kälte, Gewitter und dergleichen sind natürliche Erscheinungen, mit denen gerechnet werden muss.

## **8. Verjährung**

Ansprüche des Reiseteilnehmers gegenüber der **EN-Agentur**, mit Ausnahme von Gewährleistungs- und Ansprüchen auf materiellen und immateriellen Schadensersatz nach Reiserecht und Ansprüchen wegen der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit, verjähren innerhalb von einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

## **9. Bild- und Tonaufnahmen**

Bildaufnahmen von Teilnehmern und Tonaufnahmen von stattfindenden Touren anzufertigen und diese zu veröffentlichen, ist grundsätzlich nicht gestattet. Ausnahmen sind im Einzelfall mit der **EN-Agentur** und den abgebildeten Personen abzusprechen.

## **10. Gerichtsstand und geltendes Recht**

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Wenn der Kunde die Buchung als Verbraucher vorgenommen hat und zu diesem Zeitpunkt seinen gewöhnlichen Aufenthalt in einem anderen Land hat, bleibt die Anwendung zwingender Rechtsvorschriften dieses Landes von der getroffenen Rechtswahl unberührt. Gerichtsstand ist Hattingen, falls der Kunde Kaufmann ist oder keinen festen Wohnsitz innerhalb der Bundesrepublik Deutschland hat.

## **11. Verbraucherstreitbeilegung und Beschwerden**

**11.1** Die Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) der Europäischen Kommission für Verbraucher ist über folgenden Link erreichbar: <https://webgate.ec.europa.eu/odr> Sie betrifft nur Reise-/Tagestourverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden.

**11.2** Die **EN-Agentur** ist nicht bereit oder verpflichtet, gegenüber Verbrauchern an Streitbeilegungsverfahren vor einer Schlichtungsstelle teilzunehmen. Sie wird sich jedoch nach besten Kräften bemühen, einen Streitfall zügig zu lösen und damit gerichtliche Maßnahmen zu vermeiden.

**11.3** Beschwerden kann der Kunde jederzeit über die im ersten Absatz dieser Reisebedingungen genannten Kontaktmöglichkeiten an die **EN-Agentur** herantragen. Ein besonderes internes Beschwerdeverfahren gibt es bei der **EN-Agentur** nicht.