

# Allgemeine Geschäfts- & Reisebedingungen

(Veranstalterbedingungen)

## Präambel

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen bzw. Reisebedingungen (AGB / ARB) werden Bestandteil des zwischen dem Reiseveranstalter Intakt-Reisen GmbH & Co. KG und dem/den die Reise buchenden Kunden abgeschlossenen Pauschalreisevertrages [gemäß dem § 651a ff BGB] und ergänzen insoweit die gesetzlichen Bestimmungen der §§ 651a ff. BGB und der Artikel 250 und 252 des EGBGB. Entsprechend der EU-Richtlinie 2015/2302 wurde der Kunde von Intakt-Reisen vor bzw. bei Abschluss dieses Pauschalreisevertrages über Einzelheiten zu seiner Pauschalreise in den allgemeinen und konkreten Leistungsbeschreibungen der Reise sowie, soweit zur jeweiligen Reise vorhanden, in zusätzlichen Buchungs- und speziellen Reisebedingungen unterrichtet; So gelten z.B. für einige Schiffsreisen zusätzlich zu dieser ARB hier besondere Reisebedingungen, auf die in der jeweiligen Reisebeschreibung extra hingewiesen wird. Die Rechte der Kunden gemäß der EU-Richtlinie 2015/2302 können dem dafür vorgeschriebenen Standard-Formblatt entnommen werden, welches am Ende dieser AGB / ARB als „Anhang“ hinterlegt ist.

## § 1 Abschluss des Pauschalreisevertrages

1.1 Mit der schriftlich, (fern-)mündlich oder per E-Mail bzw. Internetportal erfolgten Buchung bietet der Kunde der Intakt-Reisen GmbH & Co. KG, im Folgenden Intakt-Reisen genannt, verbindlich den Abschluss eines Reisevertrages an. Dies gilt auch für alle anderen in der Buchung aufgeführten Mitreisenden, für deren Vertragsverpflichtungen der Buchende wie für seine eigenen Verpflichtungen einsteht, soweit er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

1.2 Der Reisevertrag kommt erst mit Zugang der nicht formgebundenen Bestätigung von Intakt-Reisen beim Kunden zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss übermittelt Intakt-Reisen dem Kunden die den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung in der Regel per E-Mail bzw. in Fällen des Art. 250 § 6 I EGBGB auf Papier.

Grundlage dieses Reisevertrags sind ausschließlich die aktuellen Reisebeschreibungen und -bedingungen von Intakt-Reisen zum Zeitpunkt der Buchung sowie die Reisebestätigung.

1.3 Weicht der Inhalt der Reisebestätigung von dem Inhalt der Anmeldung ab, hält sich Intakt-Reisen für 10 Tage an dieses neue Angebot seinerseits gebunden.

Der Vertrag kommt dann auf Grundlage dieses neuen Angebotes zustande, sofern der Kunde es innerhalb dieser Frist durch ausdrückliche Erklärung oder (An-)Zahlung annimmt, Intakt-Reisen auf die Änderungen explizit hingewiesen und seine vertraglichen Informationspflichten erfüllt hat

1.4 Der Kunde stellt Intakt-Reisen mit Abschluss des Reisevertrages die zu dessen Durchführung erforderlichen (persönlichen) Daten aller in der Buchung aufgeführten Mitreisenden zur Verfügung. Falsche oder unvollständige Bereitstellung von (persönlichen) Daten kann zu fehlerhaften Gutscheinen, Flugtickets usw. führen. Intakt-Reisen haftet dafür nicht.

## § 2 Bezahlung

2.1 Reisepreis(an)zahlungen dürfen sowohl Veranstalter als auch Vermittler nur dann vorab einfordern, wenn sie dem Buchenden mit der Zahlungsaufforderung auch einen Sicherheitsschein in Textform übergeben.

2.2 Mit der Reisebestätigung (= Vertragsabschluss) wird bei Buchungen, die mehr als 4 Wochen vor Reisebeginn erfolgen, eine Anzahlung in der Regel in Höhe von 20 % des Reisepreises fällig. Der restliche

Reisepreis wird spätestens 4 Wochen vor Reiseantritt fällig, sofern die Reise nicht mehr wegen Rücktritt durch den Reiseveranstalter Intakt-Reisen (s.u.) abgesagt werden kann. Ggfs. abweichende (An-)Zahlungsbedingungen finden Sie in der jeweiligen Reisebeschreibung unter „Hinweisen“!

2.3 Bei Buchungen innerhalb 4 Wochen vor Reisebeginn ist der komplette Reisepreis sofort fällig.

2.4 Versicherungsprämien und andere Auslagen im Zusammenhang mit der Reisebuchung, die sofort zur Zahlung durch Intakt-Reisen anstehen, werden mit sofortiger Fälligkeit auch dem Kunden in Rechnung gestellt.

2.5 Bei Zahlungsverzug ist Intakt-Reisen berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung bei weiterem Verzug vom Vertrag zurückzutreten und entsprechend § 7.2 Stornierungskosten zu verlangen. Für evtl. weitere Mahnungen erhebt Intakt-Reisen ein Mahnkostenentgelt von 10 EUR pro Mahnung.

## **§ 3 Leistungen und Leistungsänderungen**

3.1 Zu welchen Leistungen Intakt-Reisen gegenüber dem Kunden verpflichtet ist, ergibt sich aus der Buchungsbestätigung und der dieser zugrundeliegenden Ausschreibung der Reise auf der Website von Intakt-Reisen zum Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. einem aktuellen individuellen schriftlichen Angebot von Intakt-Reisen inklusive aller dazugehörigen Hinweise und Erläuterungen sowie den sonstigen vorvertraglichen Informationen von Intakt-Reisen über wichtige Aspekte der Reiseleistungen wie (Zusatz-)Kosten, Zahlungsmodalitäten und Stornopauschalen (gem. Artikel 250 §3 EGBGB).

Änderungen oder Abweichungen wesentlicher Eigenschaften von Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und die von Intakt-Reisen nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind Intakt-Reisen vor Reisebeginn gestattet, soweit die Änderungen oder Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen (z.B.: Änderungen der Fluggesellschaft, der Abflugzeiten, geringfügige Änderungen im Reiseprogramm). Intakt-Reisen ist verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. auch durch E-Mail, SMS oder Sprachnachricht) klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zu informieren. 3.2 Intakt-Reisen darf jedoch bis spätestens 20 Tage vor Reisebeginn aus berechtigten und vor Vertragsabschluss nicht absehbaren Gründen wie beispielsweise einer Erhöhung der Beförderungskosten, Treibstoffpreise, Zöllen, Steuern oder Abgaben Änderungen oder Abweichungen bei wesentlichen Eigenschaften von Reiseleistungen gegenüber der Ausschreibung bzw. auch Preisänderungen vornehmen, wenn der Reisende vor Buchung klar verständlich und schriftlich darauf hingewiesen wird.

3.3 Aus denselben Gründen sind auch nach Vertragsabschluss und vor Reisebeginn Abweichungen oder Änderungen bei wesentlichen Eigenschaften von Reiseleistungen gegenüber den vereinbarten Leistungen des Pauschalreisevertrages zugelassen (Siehe auch §1.3). wenn diese Gründe bei Vertragsabschluss nicht absehbar waren und nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden.

In beiden Fällen 3.2 und 3.3 dürfen diese Abweichungen oder Änderungen jedoch nicht erheblich sein, den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen und der Kunde muss unverzüglich nach Kenntnisnahme des Änderungsgrundes durch Intakt-Reisen auf einem dauerhaften Datenträger gem. § 651f II BGB, wie beispielsweise E-Mail, SMS oder Brief, klar und verständlich sowie in hervorgehobener Weise darüber aufgeklärt werden.

3.4 Bei erheblichen Änderungen einer Reiseleistung nach Art. 250 § 3 Nr. 1 EGBGB oder einer Abweichung von besonderen, im Pauschalreisevertrag festgehaltenen Vorgaben des Reisenden ist dieser berechtigt, innerhalb einer von Intakt-Reisen gesetzten angemessenen Frist zu entscheiden, ob er

- ohne Stornokosten vom Vertrag zurücktreten oder
- eine gegebenenfalls angebotene Ersatz-Pauschalreise wahrnehmen möchte oder
- die Abweichung von der vertraglich vereinbarten Leistung akzeptiert.

Ist diese Frist ohne eine Antwort des Kunden verstrichen, gilt die Änderung bzw. Abweichung als angenommen.

Intakt-Reisen hat den Kunden über diese erhebliche Änderung bzw. Abweichung unverzüglich nach eigener Kenntnisnahme des Änderungsgrundes zusammen mit der Mitteilung über die Rechte des Kunden und der oben erläuterten Fristsetzung zur Wahrnehmung seiner Rechte schriftlich, klar und eindeutig aufzuklären.

3.5 Eventuelle Gewährleistungsansprüche gelten weiterhin, soweit die geänderten Leistungen mangelbehaftet sind. Falls die angebotene Ersatz-Pauschalreise im Vergleich zur ursprünglich vertraglich vereinbarten Pauschalreise nicht mindestens gleichwertig ist, muss der Reisepreis gemäß § 651m Abs. 1 BGB gemindert werden; wenn bei gleichwertiger Qualität geringere Kosten anfallen, muss dem Kunden der Differenzbetrag gemäß § 651m Abs. 2 BGB erstattet werden.

3.6 Etwaige abweichende Zusagen in Prospekten Dritter, z.B. von Reisevermittlern, Hotels vor Ort oder anderen Leistungsträgern, sind für diesen Reisevertrag dagegen nicht relevant.

3.7 Vermittlung von Fremdleistungen:

In Verbindung mit einer bei Intakt-Reisen gebuchten Reise kann der Kunde ggfs. über den Veranstalter auch eine Bahnfahrkarte, eine Reiseversicherung oder Flüge, die nicht Teil der Leistungsausschreibung sind, buchen. Intakt-Reisen ist in diesem Fall ausschließlich Mittler und haftet nicht für Verspätungen oder sonstige Erbringung der Leistungsinhalte, sondern ausschließlich für die Vermittlung dieser Fremdleistung(en). Für diese Fremdleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Stornobedingungen des jeweiligen Vertragspartners.

3.8 Fremdleistungen von Drittunternehmen vor Ort, wie beispielsweise Anbietern von Busrundfahrten, Fahrradverleihern, Bootstouren etc., bei denen der Reisende direkt gebucht hat, gehören nicht zum Leistungsumfang von Intakt-Reisen.

3.9 Bei Reisen mit Wildtier-Safaris ist es generell unsicher, ob der Kunde die gewünschten Tiere auch wirklich zu Gesicht bekommt, da das Verhalten von Wildtieren nicht zuverlässig berechenbar ist. Falls nicht, ist dies kein Grund für eine Erstattung des Reisepreises.

3.10 Bei manchen Zielgebieten kann es vorkommen, dass Flughafensteuern bzw. Sicherheitsgebühren für den Rückflug direkt am Rückflughafen vom Kunden zu bezahlen sind. Diese sind dann nicht im Reisepreis inkludiert.

## **§ 4 Rücktritt durch den Kunden und Umbuchung bzw. Ersatzperson**

§ 4 Rücktritt durch den Kunden und Umbuchung bzw. Ersatzperson

4.1 Der Kunde kann vor Reisebeginn jederzeit vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, indem er Intakt-Reisen unter den am Ende der AGB angegebenen Kontaktdaten – der Nachweisbarkeit wegen vorzugsweise auf einem dauerhaften Datenträger wie E-Mail oder Brief – den Rücktritt erklärt.

4.2 Geschieht dies vor Reisebeginn bzw. tritt der Kunde die Reise aus eigener Entscheidung gar nicht an („no show“), so kann Intakt-Reisen eine angemessene Entschädigung vom Kunden als Ersatz für den dann nicht mehr geschuldeten Reisepreis verlangen, sofern nicht Intakt-Reisen den Rücktritt zu vertreten hat oder dieser unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen geschuldet ist. Siehe dazu auch §4.9 hier sowie § 651 h III BGB (Fassung ab 1. Juli 2018).

4.3 Maßgebend für die Höhe dieser Entschädigung ist der Zugang der Rücktrittserklärung im Verhältnis zum Reisebeginn, weshalb Intakt-Reisen dafür die Schriftform empfiehlt. Der Entschädigungsanspruch ist also zeitlich gestaffelt und in nachfolgenden Stornopauschalen festgelegt, denen die zu erwartende Ersparnis von Aufwendungen und die Wahrscheinlichkeit einer anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen zugrunde liegen.

a) Allgemeine Stornopauschale (gilt nicht für Schiffsreisen & Kreuzfahrten):

- bis 30. Tag vor Reisebeginn 20 %,
- bis 22. Tag vor Reisebeginn 30 %,
- bis 15. Tag vor Reisebeginn 50 %,
- bis 07. Tag vor Reisebeginn 75 %,
- ab 06. Tag vor Reisebeginn 90 %.
- bei Nichtantritt der Reise: 95 % des Reisepreises

b1) Allgemeine Stornopauschale für Schiffsreisen & Kreuzfahrten:

- bis 30. Tag vor Reisebeginn 25 %,
- bis 22. Tag vor Reisebeginn 40 %,

- bis 15. Tag vor Reisebeginn 60 %,
- bis 07. Tag vor Reisebeginn 80 %,
- ab 06. Tag vor Reisebeginn 90 %
- bei Nichtantritt der Reise: 95 % des Reisepreises

b2) Gesonderte Stornopauschalen für Schiffsreisen & Kreuzfahrten:

Die Rücktrittspauschalen unter a und b1) gelten nur, sofern in den Hinweisen der jeweiligen Reisebeschreibung im Internet-Katalog von Intakt-Reisen bzw. in den vorvertraglichen Reiseunterlagen keine gesonderten Stornobedingungen bzw. -Pauschalen genannt sind.

c) Der Preis vermittelter Leistungen (z.B. Versicherungen, nicht erstattungsfähige Flüge, Eintrittskarten, Permits oder Visagebühren) kann ggfs. in voller Höhe anfallen und wird zusätzlich zu den o.g. Stornopauschalen unter a) oder b) berechnet. Selbst bei erfolgreicher Rückgabe oder Weiterverkauf dieser vermittelten Leistungen werden einbehaltene Vorverkaufs- und Bearbeitungsgebühren dann nicht rückerstattet, als Mindestkosten sind 25,- EUR zu veranschlagen.

d) Stornopauschale für Individual- bzw. Spezialangebote von Intakt-Reisen:

Individuell ausgearbeitete Pauschalreisen oder Gruppenreisen sowie Spezialangebote unterliegen ggfs. besonderen Stornierungsbedingungen, wenn in der jeweiligen Reiseausschreibung bzw. dem Spezialangebot und der Reisebestätigung nach Art. 250 §§ 3, 6 EGBGB ausdrücklich darauf hingewiesen wird.

4.4 Der Kunde hat das Recht nachzuweisen, dass Intakt-Reisen im Zusammenhang mit dem Rücktritt eine wesentlich niedrigere angemessene Entschädigung zusteht als der in § 4.3 a bis d aufgeführten.

4.5 Der Veranstalter Intakt-Reisen kann eine höhere, konkret berechnete Entschädigung statt der o.g. Stornopauschale fordern, wenn er wesentlich höhere Aufwendungen nachweisen kann. In diesem Fall ist Intakt-Reisen verpflichtet, die verlangte Entschädigung unter Abzug sowohl der ersparten Aufwendungen als auch anderweitiger Verwendung/Verkauf der Reiseleistungen konkret zu beziffern und auf Wunsch des Kunden genau zu begründen.

4.6 Der Differenzbetrag zwischen der Rückerstattung bereits vom Kunden geleisteten Reisepreis(an)zahlungen durch Intakt-Reisen und den nun für den Kunden anfallenden Stornokosten ist innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt auszugleichen. Sind die bisherigen Kundenzahlungen höher als die Intakt-Reisen zustehenden Stornokosten, muss Intakt-Reisen den Differenzbetrag überweisen, ansonsten hat der Kunde den Differenzbetrag auszugleichen.

4.7 Um evtl. anfallende Stornokosten zu vermeiden, empfiehlt Intakt-Reisen grundsätzlich den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung.

4.8 Der Kunde kann bis sieben Tage vor Reiseantritt auch anstelle einer Stornierung einen Ersatzteilnehmer stellen, indem er auf einem dauerhaften Datenträger gemäß § 651e BGB eine Übertragung des Pauschalreisevertrages auf einen anderen Reisenden erklärt. Intakt-Reisen akzeptiert dies nur, wenn der Ersatzteilnehmer den spezifischen Anforderungen der Reise genügt (z.B. Fitnesslevel, Mobilität, vorausgesetzte Kenntnisse) und es auch sonst keine dem entgegenstehenden Ausschlussgründe gibt (z.B. wenn das Gruppenvisum bereits gekauft wurde oder bei Flugreisen keine Namensänderung mehr möglich bzw. dem Kunden zu teuer ist). Umbuchungskosten seitens der einzelnen Leistungsträger sind durch den Ersatzteilnehmer zu tragen. Für den entstehenden Umbuchungsaufwand selbst stellt Intakt-Reisen zusätzlich ein Serviceentgelt in Höhe von 35,- EUR in Rechnung.

Tritt ein Ersatzteilnehmer in den Vertrag ein, so haften sowohl dieser als auch der ursprüngliche Vertragspartner Intakt-Reisen gegenüber als Gesamtschuldner für den Reisepreis und alle durch den Eintritt des Dritten entstehende Mehrkosten.

4.9 Ist der Rücktritt allerdings von Intakt-Reisen zu vertreten, fällt keine Entschädigung an. Dies wäre beispielsweise der Fall, wenn außergewöhnliche, nicht der Kontrolle der Vertragsparteien von Intakt-Reisen unterliegende Ereignisse auf dem Weg zum bzw. am Urlaubsort die ordnungsgemäße Anreise der Kunden bzw. Durchführung der Reise verhindern und dies trotz aller zumutbaren Vorkehrungen nicht abgewendet werden kann.

## § 5 Umbuchungen

Umbuchungen des Reiseziels, des Reiseterrains, der Unterkunft, der Beförderungsart, der Fluggesellschaft

oder ggfs. auch des Abreiseortes (bei Flugreisen z.B.) sind in der Regel nur durch Stornierung des Reisevertrags zu den aktuellen Stornopauschalen nach § 4 und anschließender Neubuchung je nach Verfügbarkeit möglich.

Ausnahmen:

- a) Die – dann natürlich kostenfreie – Umbuchung ist nötig, weil Intakt-Reisen dem Kunden keine, eine falsche oder eine fehlerhafte vorvertragliche Information gemäß Art. 250 § 3 EGBGB gesendet hat.
- b) Die Umbuchungswünsche verursachen nur geringfügige Kosten und betreffen nicht das Reiseziel. Hier berechnet Intakt-Reisen nur diese Kosten (incl. der Umbuchungskosten seitens der einzelnen Leistungsträger) sowie die Differenz zum ggfs. neuen Reisepreis für die umgebuchte Leistung zzgl. 35,- EUR Bearbeitungsgebühr. Den neuen Reisepreis teilt Intakt-Reisen dem Kunden vor der Umbuchung mit.

## **§ 6 Nicht in Anspruch genommene Leistungen**

Nimmt der Kunde einzelne, von Intakt-Reisen ordnungsgemäß angebotene Reiseleistungen aus Gründen, die von ihm selbst zu vertreten sind, nicht in Anspruch, kann er keine anteilige Erstattung des Reisepreises verlangen. Intakt-Reisen wird sich bei den Leistungsträgern um Erstattung der ersparten Aufwendungen bemühen, sofern es sich nicht um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder wenn gesetzliche oder behördliche Bestimmungen einer Erstattung entgegenstehen. Intakt-Reisen empfiehlt daher den Abschluss einer Reise-Abbruch-Versicherung.

## **§ 7 Rücktritt und Kündigung durch den Reiseveranstalter**

Intakt-Reisen kann unter folgenden Umständen vor Reiseantritt vom Reisevertrag zurücktreten oder nach Reiseantritt den Reisevertrag kündigen:

7.1a Spätestens bis 21 Tage vor Reisebeginn bei Nichterreichen der in der reisespezifischen Ausschreibung, in der vorvertraglichen Unterrichtung oder in anderen Vertragsunterlagen festgelegten Mindestteilnehmerzahl, wenn in der Reisebestätigung die Mindestteilnehmerzahl und die Frist, in der Intakt-Reisen spätestens den Rücktritt erklärt haben muss, angegeben waren.

7.1.b Aus anderen zwingenden Gründen ohne Fristeinhaltung (z.B. Krieg, Aufstand, Naturkatastrophen, außergewöhnliche Wetter- bzw. Eisbedingungen, gesetzliche Bestimmungen der lokalen Behörden und andere Ereignisse/Situationen, die außerhalb der Kontrolle von Intakt-Reisen liegen).

In beiden Fällen ist Intakt-Reisen verpflichtet, dem Reisenden unverzüglich nach Eintritt der Voraussetzung für einen Rücktritt die Rücktrittserklärung zuzusenden. Bisher geleistete Reisepreis-Zahlungen des Kunden sind unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach der Rücktrittserklärung zurückzuerstatten, wenn der Vertragspartner nicht mit einer von Intakt-Reisen angebotenen Alternativreise einverstanden ist. Intakt-Reisen übernimmt keine Haftung für entgangene Urlaubsfreuden, geschäftliche Verluste oder vom Kunden selbst gebuchte Fremdleistungen wie beispielsweise Flug- und Bahntickets, Hotels, (Reise-)Versicherungen, Anschlussprogramme anderer Veranstalter, Visa, Impfkosten, Eintrittskarten, Ausrüstungskäufe etc. und leistet demnach auch keine Rückerstattung hierfür.

7.2 Ohne Fristeinhaltung, wenn der Kunde den Reiseablauf trotz Abmahnung nachhaltig stört oder sich derart vertragswidrig verhält, dass eine sofortige Vertragsaufhebung zulässig und geboten ist. In diesem Kündigungsfall behält Intakt-Reisen den Anspruch auf den Reisepreis, muss jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile an den Kunden weitergeben, die sich aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erzielen lassen.

## **§ 8 Beschränkung der Haftung**

8.1 Die vertragliche Haftung von Intakt-Reisen gegenüber dem Kunden ist bei Nicht-Körperschäden auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, sofern diese nicht schuldhaft herbeigeführt wurden. Evtl. darüber hinausgehende Ansprüche nach internationalen Übereinkünften oder darauf beruhende gesetzliche Vorschriften bleiben von dieser Beschränkung unberührt.

8.2 Gelten für eine von einem Leistungsträger zu erbringende Reiseleistung internationale Übereinkommen oder auf solchen beruhende gesetzliche Vorschriften, nach denen ein Anspruch auf Schadensersatz nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen entsteht oder geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist, kann auch Intakt-Reisen diese für sich geltend machen .

8.3 Intakt-Reisen schließt eine Haftung für Fremdleistungen aus, die klar erkennbar nicht Bestandteil des Reisevertrages sind und die der Kunde selbst gebucht hat, sofern diese Leistungen in Reiseausschreibung und Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe von Identität und Adresse des vermittelten Vertragspartners klar und eindeutig als Fremdleistungen gekennzeichnet wurden (darunter können beispielsweise im Reiseverlauf als optional oder fakultativ bezeichnete Ausflüge, Zusatzprogramme oder sonstige Veranstaltungen fallen).

8.4 Intakt-Reisen haftet nicht für Leistungen, die der Kunde im Rahmen der Pauschalreise in Anspruch nimmt, die aber nicht von Intakt-Reisen oder deren örtlichen Vertretern, sondern z.B. durch eines der Hotels oder andere Firmen in eigener Verantwortung vermittelt oder veranstaltet werden.

8.5 Intakt-Reisen haftet aber für diese Fremdleistungen, wenn die Ursache für einen Schaden des Kunden in der Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten seitens Intakt-Reisen begründet ist.

8.6 Wenn Intakt-Reisen in der Reiseausschreibung bzw. in den Reiseunterlagen den Namen eines bestimmten Reiseleiters erwähnt, so ist dies stets unverbindlich. Kurzfristige Änderungen sind dabei stets vorbehalten und gelten nicht als Grund für einen kostenlosen Rücktritt des Kunden. Die §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB bleiben hierdurch unberührt.

## **§ 9 Reise- & Insolvenzschutz-Versicherung**

9.1 Intakt-Reisen empfiehlt zum eigenen Schutz des Kunden den Abschluss zumindest folgender Reiseversicherungen , die i.d.R. nicht im Reisepreis enthalten sind:

- Reiserücktrittskosten-Versicherung
- Reiseabbruch-Versicherung

Bei Reisen ins Ausland:

- Auslandsreise-Krankenversicherung incl. Rückbeförderung bei Unfall, Krankheit, Tod.
- ggfs. Reisegepäck-Versicherung

9.2 Die Insolvenzschutz-Versicherung (bzw. der „Sicherungsschein“) ist dagegen im Reisepreis enthalten und wird Ihnen vor jeglicher Reisepreiszahlung (zusammen mit der Buchungsbestätigung) ausgehändigt. Sie dient dazu, bei Insolvenz von Intakt-Reisen Zahlungen des Kunden zurückzuerstatten bzw. den Kunden nach erfolgtem Reiseantritt wieder zurück zu befördern, sofern letzteres Bestandteil der Pauschalreise ist.

9.3 Sofern der Kunde eigenständig Reiseversicherungen an anderer Stelle bucht, so ist er auch selbst für das Zutreffen der entsprechenden Leistungen inklusive geltender Fristen, Selbstbehalte, Preis- und Altersgrenzen, etc. zuständig. Dies gilt insbesondere für Versicherungen, die mit dem Zahlungsmedium (z.B. Kreditkarte) verbunden sind.

## **§ 10 Mitwirkungspflichten des Kunden**

### 10.1 Reiseunterlagen

Der Kunde muss Intakt-Reisen oder seinen Reisevermittler, über den er die Pauschalreise gebucht hat, zeitnah informieren, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen, wie z.B. Beförderungs-Tickets, Hotel-Vouchers, Reiseinformationen etc. nicht innerhalb der von Intakt-Reisen mitgeteilten Frist vor Reiseantritt erhält.

### 10.2 Mängelanzeige und Abhilfeverlangen

Wird die Pauschalreise nicht vertragsgemäß erbracht, kann der Kunde Abhilfe verlangen, sofern er diesen Reisemangel Intakt-Reisen gegenüber unverzüglich angezeigt hat.

Der Kunde genügt seiner Mitwirkungspflicht, wenn er seine Mängelanzeige unverzüglich dem in der Reisebestätigung genannten Vertreter von Intakt-Reisen vor Ort oder, falls dieser nicht vorhanden oder nicht erreichbar ist, direkt Intakt-Reisen oder dem Reisemittler, bei dem er die Pauschalreise gebucht hat, bekannt

gibt. Die Kontaktdaten und ggfs. die Erreichbarkeiten für eine derartige Reismängelanzeige sind in der Reisebestätigung zu finden.

Der Vertreter von Intakt-Reisen bzw. die Reiseleitung vor Ort ist beauftragt, sofern möglich, für Abhilfe zu sorgen, ist jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

Wenn Intakt-Reisen oder dessen Vertreter wegen der schuldhaften Unterlassung einer Mängelanzeige keine Abhilfe schaffen konnten, sind sowohl Minderungsansprüche nach § 651m BGB, als auch Schadensersatzansprüche nach § 651n BGB ausgeschlossen.

#### 10.3 Fristsetzung vor Kündigung durch den Kunden

Der Kunde kann den Reisevertrag wegen einer erheblichen Vertragsverletzung bzw. wegen eines Reismangels der in § 615i BGB bezeichneten Art nach § 615l BGB oder aus einem wichtigen, für Intakt-Reisen erkennbaren Grund nur dann kündigen, wenn er Intakt-Reisen zuvor eine angemessene Frist zur Leistung von Abhilfe gesetzt hat.

Dies gilt nur dann nicht, wenn Intakt-Reisen die Abhilfe verweigert hat, diese unmöglich ist oder wenn eine sofortige Abhilfe unbedingt notwendig ist.

#### 10.4 Gepäckbeschädigung oder Gepäckverspätung

Bei Flugreisen muss der Kunde nach luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen unverzüglich und noch vor Ort eine schriftliche Schadensanzeige (P.I.R.) bei der Fluggesellschaft einreichen, die den Flug durchgeführt hat, sofern sein Gepäck beschädigt wurde, nicht rechtzeitig ankam oder ganz verloren ging. Der Flugreisende sollte sich von der Fluggesellschaft eine Bestätigung in Textform aushändigen lassen, denn bei fehlender Schadenanzeige lehnen aufgrund internationaler Übereinkünfte Fluggesellschaften und Reiseveranstalter Erstattungen regelmäßig ab.

Bei Gepäckverlust ist der Schaden innerhalb von 7 Tagen, bei Verspätungen innerhalb von 21 Tagen nach Aushändigung zu regulieren.

Zusätzlich muss eine Gepäck-Beschädigung, -Verspätung oder der -Verlust auch Intakt-Reisen oder seinem Vertreter gem. Abschnitt 10.2 dieser AGB unverzüglich bekannt gegeben werden. Diese Bekanntgabe entbindet den Kunden nicht von der oben ausgeführten Pflicht einer umgehenden Schadenanzeige an die zuständige Fluggesellschaft.

10.5 Bei Nichtbeförderung, Annullierung und Verspätung sind Ansprüche aus der EU Verordnung Nr. 261/2004 ausschließlich an die den Flug durchführende Fluggesellschaft zu richten.

## **§ 11 Geltendmachung von Ansprüchen, Verbraucherstreitbeilegungsgesetz**

11.1 Ansprüche nach den §§ 651i Abs. 3 Nr. 2, 4-7 BGB kann der Kunde ausschließlich gegenüber Intakt-Reisen (oder ggfs. den Reisevermittler, über den die Buchung erfolgte) geltend machen und sie nicht an Dritte abtreten, die nicht an der Reisedurchführung beteiligt sind.

11.2 Intakt-Reisen wird und muss nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer

Verbraucherschlichtungsstelle teilnehmen (§ 36 VSBG Verbraucherstreitbeilegungsgesetz).

11.3 Für im elektronischen Rechtsverkehr abgeschlossene Reiseverträge können außergerichtliche Auseinandersetzungen auf der OS-Plattform der EU-Kommission für Online-Streitbeilegung stattfinden (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>).

## **§ 12 Pass-, Visa-, Gesundheits- und Einreisebestimmungen (Zoll, Devisen, ..)**

12.1 Intakt-Reisen informiert den Kunden bereits vor Vertragsabschluss ggfs. über allgemeine Pass-, Visa- und gesundheitspolizeiliche Erfordernisse des Reiselandes sowie über normalerweise einzuhaltende Fristen dabei. Eine evtl. notwendige Aktualisierung dieser Informationen erfolgt nochmals vor Reiseantritt. Falls der Reisende kein deutscher Staatsbürger ist oder sonstige Besonderheiten vorliegen wie Staatenlosigkeit oder Doppelstaatsangehörigkeit, sollte er dies Intakt-Reisen im eigenen Interesse bereits vor einer Buchung der

Reise mitteilen.

12.2 Die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Bestimmungen inklusive aller Zoll- und Devisenvorschriften obliegt ausschließlich dem Reisenden selbst. Aus einer Nichteinhaltung dieser o.g. Bestimmungen resultierende Nachteile und Kosten trägt alleine der Kunde (inklusive entsprechender Rücktrittsgebühren bei dadurch verhindertem Reiseantritt), es sei denn, die Nachteile sind durch falsche oder fehlende Information durch den Reiseveranstalter entstanden.

Über Gesundheits- und Impfbestimmungen muss sich der Reisende (schon im Hinblick auf evtl. Impfverträglichkeiten) rechtzeitig selbst beim Arzt, beim Gesundheitsamt oder der Impfstelle beraten lassen. Reiseveranstalter dürfen hierzu allenfalls Hinweise geben.

12.3 Überträgt der Kunde die Besorgung notwendiger Visa oder anderer für die Reise erforderlicher Dokumente an Intakt-Reisen, haftet Intakt-Reisen nicht für deren rechtzeitige Erteilung und Zustellung durch die zuständige Botschaft oder Behörde, außer wenn Intakt-Reisen schuldhaft eigenen Pflichten zuwider gehandelt hat.

## **§ 13 Informationspflicht bzgl. der Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens**

Bei der Buchung muss Intakt-Reisen aufgrund der EU-Verordnung 2111/2005 zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens den Reisenden bereits über die Identität der ausführenden Fluggesellschaften aller während der gebuchten Reise stattfindenden Flüge informieren. Sollte(n) diese zum Zeitpunkt der Buchung noch nicht feststehen, muss Intakt-Reisen dem Kunden die Fluggesellschaft(en) nennen, die diese Beförderungsleistung voraussichtlich durchführen werden. Sobald bekannt ist, welche Gesellschaft den Flug durchführen wird oder dass ein bereits mitgeteiltes Luftfahrtunternehmen (z.B. im Zuge des Codesharing durch verbundene Fluggesellschaften) ausgetauscht wird, muss Intakt-Reisen diese Information an den Kunden unverzüglich weitergeben und alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Reisende sie so rasch wie möglich erhält. Eine Leistungsänderung geht damit nicht einher.

Eine gemeinschaftliche Liste der unsicheren Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot gemäß der EU-VO 2111/2005 (ehemals „Black List“ genannt) ist auf folgender Internetseite zu finden:

[http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm)

## **§ 14 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

14.1 Bei dem Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und Intakt-Reisen kommt ausschließlich deutsches Recht zur Anwendung.

14.2 Der Kunde kann Intakt-Reisen nur an dessen Sitz verklagen.

14.3 Umgekehrt ist für Klagen von Intakt-Reisen gegen Kunden der Wohnsitz derselben ausschlaggebend, sofern es sich dabei nicht um Kaufleute oder juristische Personen des öffentlichen bzw. privaten Rechts handelt. In diesen Fällen gilt als Gerichtsstand der Sitz von Intakt-Reisen als vereinbart, sofern diese AGB aufgrund eines fehlenden Rahmenvertrages zur Abwicklung von Geschäftsreisen für das Unternehmen des/der Kunden anwendbar sind. Ebenfalls gilt der Sitz von Intakt-Reisen als Gerichtsstand für Kunden, deren Wohnsitz bzw. gewöhnlicher Aufenthaltsort entweder in einem Drittland liegt oder zum Zeitpunkt der Klageerhebung unbekannt ist.

14.4 Die in 14.1 bis 3 erläuterten Bestimmungen greifen nicht,

a) wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Pauschalreisevertrag zwischen dem Kunden und Intakt-Reisen anzuwenden sind, etwas anderes zugunsten des Reisenden ergibt, oder

b) wenn und insoweit auf den Pauschalreisevertrag anwendbare, nicht abdingbare Bestimmungen im Mitgliedstaat der EU, dem der Kunde angehört, für den Kunden günstiger sind, als die oben aufgeführten Bestimmungen oder die entsprechenden deutschen Vorschriften.



## § 15 Datenschutzbestimmungen

Ausführliche Informationen zur Verarbeitung von Kundendaten sind unter <https://www.intakt-reisen.de/datenschutz/> zusammengefasst.

## § 16 Allgemeine Bestimmungen

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages oder dieser AGB/ARB hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages oder dieser Bedingungen zur Folge.

## Anhang: Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden

Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden bei einer Pauschalreise der Intakt-Reisen GmbH & Co. KG nach § 651a des Bürgerlichen Gesetzbuchs

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302. Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Die Intakt-Reisen GmbH & Co. KG trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise. Zudem verfügt die Intakt-Reisen GmbH & Co. KG über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall ihrer Insolvenz.

Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302:

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags.
- Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen.
- Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können.
- Die Reisenden können die Pauschalreise – innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unterzusätzlichen Kosten – auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vor-behält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.
- Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.
- Die Reisenden können bei Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, beispielsweise wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen.
- Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.
- Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten

(in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht „Kündigung“), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.

- Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und/oder Schadenersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
- Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.
- Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters oder – in einigen Mitgliedstaaten – des Reisevermittlers werden Zahlungen zurückerstattet. Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters oder, sofern einschlägig, des Reisevermittlers nach Beginn der Pauschalreise ein und ist die Beförderung Bestandteil der Pauschalreise, so wird die Rückbeförderung der Reisenden gewährleistet. Die Intakt-Reisen GmbH & Co. KG hat eine Insolvenzversicherung bei der HanseMercur abgeschlossen. Die Reisenden können sich im Schadensfall an die HanseMercur Reiseversicherung AG, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hamburg, Telefon +49.40.53799360 oder gegebenenfalls die zuständige Behörde kontaktieren, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz von Intakt-Reisen & Co. KG verweigert werden.

Weitere Hinweise finden Sie auf der offiziellen Webseite, auf der die Richtlinie (EU) 2015/2302 in der in das nationale Recht umgesetzten Form zu finden ist: [www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de](http://www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de).

### **Reiseveranstalter**

Intakt-Reisen GmbH & Co. KG, Spitzbubenweg 34, 14548 Schwielowsee

Registergericht: Amtsgericht Potsdam, HRA 4119 P

Komplementär: Intakt GmbH, Spitzbubenweg 34, 14548 Schwielowsee

Geschäftsführung: Eva Hörger, Dr. Toralf Kahlert

Veranstalter-Haftpflichtversicherung: 1130541420//35285

**Gültig ab 14. 01. 2020**