Allgemeine Geschäftsbedingungen (Reisebedingungen)

Muster für Demonstrationszwecke — keine rechtliche Gültigkeit.

1. Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Reiseverträge, die zwischen dem Kunden (nachfolgend „Reisender") und der Muster Reisen GmbH, Musterstraße 42, 20095 Hamburg (nachfolgend „Veranstalter") über die Website, telefonisch, per E-Mail oder über autorisierte Vertriebspartner (Reisebüros/Agenturen) geschlossen werden.

1.2 Der Veranstalter erbringt seine Leistungen ausschließlich auf Grundlage dieser AGB in Verbindung mit den gesetzlichen Bestimmungen der §§ 651a–651y BGB (Pauschalreiserecht). Abweichende Bedingungen des Reisenden gelten nur, wenn sie vom Veranstalter ausdrücklich schriftlich anerkannt werden.

1.3 Der Reisende, der im eigenen Namen für sich und/oder für andere Personen bucht (Anmelder), haftet für die Vertragspflichten aller von ihm angemeldeten Reiseteilnehmer wie für seine eigenen, sofern er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

1.4 Buchungen über autorisierte Vertriebspartner (Reisebüros/Agenturen) unterliegen ebenfalls diesen AGB. Der Vermittler ist nicht Vertragspartner des Reisevertrags. Für etwaige Beratungs- und Informationsfehler des Vermittlers haftet der Veranstalter nicht.

2. Vertragsabschluss

2.1 Die Darstellung der Reisen auf unserer Website, in Katalogen und Prospekten stellt kein verbindliches Angebot, sondern eine Aufforderung zur Abgabe eines Buchungsangebots (invitatio ad offerendum) dar.

2.2 Mit der Buchung (online, telefonisch, per E-Mail oder im Reisebüro) gibt der Reisende ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Reisevertrags ab. Die Buchung erfolgt für alle aufgeführten Teilnehmer; der Anmelder steht für deren Vertragspflichten ein.

2.3 Der Reisevertrag kommt mit Zugang der schriftlichen Buchungsbestätigung (per E-Mail) des Veranstalters beim Reisenden zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird dem Reisenden eine Buchungsbestätigung auf einem dauerhaften Datenträger (E-Mail/PDF) übermittelt, die alle wesentlichen Vertragsinformationen enthält.

2.4 Weicht die Buchungsbestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, liegt ein neues Angebot des Veranstalters vor, an das er für 10 Tage gebunden ist. Der Vertrag kommt auf Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Reisende innerhalb der Frist die Annahme erklärt (z. B. durch Anzahlung oder ausdrückliche Erklärung).

2.5 Der Reisende ist verpflichtet, die Angaben in der Buchungsbestätigung (insbesondere Namen, Geburtsdaten, Reisedaten) unverzüglich auf Richtigkeit zu überprüfen und etwaige Unstimmigkeiten innerhalb von 48 Stunden mitzuteilen. Nachträgliche Namenskorrekturen bei Flugbuchungen können mit Kosten der Fluggesellschaften verbunden sein, die der Reisende trägt.

3. Zahlungsbedingungen

3.1 Der Veranstalter darf nach Vertragsabschluss Zahlungen auf den Reisepreis nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag (Sicherungsschein gemäß § 651r BGB) besteht und dem Reisenden der Sicherungsschein mit dem Namen und den Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde.

3.2 Nach Erhalt der Buchungsbestätigung und des Sicherungsscheins ist eine **Anzahlung in Höhe von 20 % des Gesamtreisepreises** innerhalb von 7 Tagen fällig.

3.3 Die **Restzahlung** wird 30 Tage vor Reisebeginn fällig, sofern der Sicherungsschein übergeben ist und die Reise nicht aus einem in der Person des Veranstalters liegenden Grund absagerisikobehaftet ist. Bei Buchungen, die weniger als 30 Tage vor Reisebeginn erfolgen, ist der gesamte Reisepreis sofort nach Buchungsbestätigung und Aushändigung des Sicherungsscheins fällig.

3.4 Bei nicht fristgerechter Anzahlung oder Restzahlung ist der Veranstalter berechtigt, nach erfolgloser Mahnung mit angemessener Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Reisenden mit den in § 4 genannten Rücktrittskosten zu belasten.

3.5 Die Zahlung kann per Kreditkarte (Visa, Mastercard, American Express), SEPA-Lastschrift, Banküberweisung oder PayPal erfolgen. Bei Ratenzahlung (auf Anfrage, ab 3.000 € Reisewert) gelten gesonderte Vereinbarungen. Kreditkartengebühren werden nicht an den Reisenden weitergegeben.

4. Rücktritt durch den Reisenden (Stornierung)

4.1 Der Reisende kann jederzeit vor Reisebeginn vom Pauschalreisevertrag zurücktreten (§ 651h BGB). Der Rücktritt ist schriftlich gegenüber dem Veranstalter zu erklären (per E-Mail an storno@muster-reisen.de oder postalisch). Maßgeblich für die Fristberechnung ist der Zugang der Rücktrittserklärung beim Veranstalter.

4.2 Tritt der Reisende vom Reisevertrag zurück oder tritt er die Reise nicht an, kann der Veranstalter eine angemessene Entschädigung verlangen. Die Höhe der Entschädigung bestimmt sich nach den nachfolgenden Stornostaffeln, die den jeweiligen Reisepreis pro Person als Berechnungsgrundlage haben:

Stornostaffel A – Flugpauschalreisen

Zeitpunkt der Stornierung	Stornogebühr
Ab 31 Tage vor Reisebeginn	20 % des Reisepreises
30–23 Tage vor Reisebeginn	35 % des Reisepreises
22–16 Tage vor Reisebeginn	45 % des Reisepreises
15–9 Tage vor Reisebeginn	60 % des Reisepreises
8–3 Tage vor Reisebeginn	80 % des Reisepreises
Ab 2 Tage vor Reisebeginn oder Nichtantritt	90 % des Reisepreises

Stornostaffel B – Bus-/Bahnanreisen & Eventreisen

Zeitpunkt der Stornierung	Stornogebühr
Ab 60 Tage vor Reisebeginn	20 % des Reisepreises
59–16 Tage vor Reisebeginn	40 % des Reisepreises
15–3 Tage vor Reisebeginn	80 % des Reisepreises
Ab 2 Tage vor Reisebeginn oder Nichtantritt	90 % des Reisepreises

Stornostaffel C – Flusskreuzfahrten

Zeitpunkt der Stornierung	Stornogebühr
Ab 31 Tage vor Reisebeginn	20 % des Reisepreises

Zeitpunkt der Stornierung	Stornogebühr
30–23 Tage vor Reisebeginn	45 % des Reisepreises
22–16 Tage vor Reisebeginn	60 % des Reisepreises
15–3 Tage vor Reisebeginn	85 % des Reisepreises
Ab 2 Tage vor Reisebeginn oder Nichtantritt	95 % des Reisepreises

Stornostaffel D – Hochseereisen

Zeitpunkt der Stornierung	Stornogebühr
Ab 90 Tage vor Reisebeginn	20 % des Reisepreises
89–60 Tage vor Reisebeginn	35 % des Reisepreises
59–30 Tage vor Reisebeginn	50 % des Reisepreises
29–10 Tage vor Reisebeginn	75 % des Reisepreises
9–3 Tage vor Reisebeginn	85 % des Reisepreises
Ab 2 Tage vor Reisebeginn oder Nichtantritt	95 % des Reisepreises

4.3 Die jeweils gültige Stornostaffel wird dem Reisenden bei der Buchung mitgeteilt und ist in der Buchungsbestätigung ausgewiesen. Sonderkonditionen einzelner Leistungsträger (z. B. Sonderflüge, Ferienhäuser) können abweichende Stornobedingungen begründen und werden gesondert kommuniziert.

4.4 Dem Reisenden bleibt es in jedem Fall unbenommen, dem Veranstalter nachzuweisen, dass diesem kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist als die vorstehend genannte Pauschale (§ 651h Abs. 2 Satz 2 BGB).

4.5 Der Veranstalter behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit der Veranstalter nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweilige Pauschale entstanden sind. In diesem Fall ist der Veranstalter verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.

4.6 Erstattungen bereits gezahlter Beträge (abzüglich der Stornogebühr) erfolgen innerhalb von 14 Werktagen nach Zugang der Stornierungsbestätigung auf das bei der Buchung verwendete Zahlungsmittel.

5. Umbuchungen und Ersatzpersonen

5.1 Ein Anspruch auf Umbuchung hinsichtlich Reisetermin, Reiseziel, Unterkunft oder sonstiger Leistungen besteht nach Vertragsschluss nicht. Auf Wunsch des Reisenden kann der Veranstalter bis 30 Tage vor Reisebeginn eine Umbuchung vornehmen, sofern die gewünschte Leistung verfügbar ist. Hierfür wird eine Umbuchungsgebühr von 50 € pro Person erhoben, zuzüglich etwaiger Mehrkosten der Leistungsträger.

5.2 Der Reisende kann gemäß § 651e BGB verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Die Erklärung muss dem Veranstalter spätestens 7 Tage vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger zugehen. Die Ersatzperson muss die besonderen Reiseerfordernisse erfüllen. Der Veranstalter erhebt eine Bearbeitungsgebühr von 50 € pro Person, zuzüglich etwaiger Mehrkosten der Leistungsträger (z. B. Namensänderung bei der Airline). Der bisherige Reisende und die Ersatzperson haften dem Veranstalter als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die Mehrkosten.

6. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen, die ihm ordnungsgemäß angeboten wurden, nicht in Anspruch (z. B. Nichtantritt eines Ausflugs, vorzeitiger Reiseabbruch aus persönlichen Gründen), besteht kein Anspruch auf anteilige Erstattung, es sei denn, der Nichtantritt beruht auf einem vom Veranstalter zu vertretenden Umstand.

7. Rücktritt und Kündigung durch den Veranstalter

7.1 **Rücktritt wegen Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl (§ 651h Abs. 4 BGB):** Ist die Durchführung der Reise von einer Mindestteilnehmerzahl abhängig (ausgewiesen in der Reisebeschreibung), kann der Veranstalter bis spätestens 30 Tage vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten, wenn die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird. Der Reisende wird unverzüglich über die Absage informiert und erhält sämtliche geleistete Zahlungen innerhalb von 14 Tagen zurückerstattet.

7.2 **Rücktritt wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände (§ 651h Abs. 4 Nr. 2 BGB):** Der Veranstalter kann vom Vertrag zurücktreten, wenn die Durchführung der Reise durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände (z. B. Naturkatastrophen, Kriege, Epidemien, behördliche Reisewarnungen) erheblich beeinträchtigt wird. Auch in diesem Fall erfolgt eine vollständige Erstattung.

7.3 **Kündigung aus wichtigem Grund:** Der Veranstalter kann den Reisevertrag nach Reisebeginn fristlos kündigen, wenn der Reisende die Durchführung der Reise ungeachtet einer Abmahnung nachhaltig stört oder sich vertragswidrig verhält. In diesem Fall behält der Veranstalter den Anspruch auf den Reisepreis; ersparte Aufwendungen sind anzurechnen.

8. Leistungsänderungen und Preisanpassungen

8.1 Änderungen oder Abweichungen einzelner Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrags, die nach Vertragsschluss notwendig werden und die vom Veranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind gestattet, soweit sie unerheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen. Der Veranstalter informiert den Reisenden über wesentliche Änderungen unverzüglich und in klarer, verständlicher Weise.

8.2 Preiserhöhungen nach Vertragsschluss sind nur zulässig zur Anpassung an gestiegene Beförderungskosten (z. B. Kerosin), Abgaben für Reiseleistungen (Hafengebühren, Flughafengebühren, Touristenabgaben) oder Wechselkursänderungen (§ 651f BGB). Preiserhöhungen sind ab dem 20. Tag vor dem vereinbarten Reisebeginn unzulässig. Bei Preiserhöhungen von mehr als 8 % kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise verlangen.

9. Gewährleistung, Mängelanzeige und Reisepreisminderung

9.1 Wird die Reise nicht frei von Reisemängeln erbracht, kann der Reisende Abhilfe verlangen (§ 651k BGB). Der Veranstalter kann die Abhilfe verweigern, wenn sie einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert.

9.2 Der Reisende ist verpflichtet, Mängel **unverzüglich** gegenüber der Reiseleitung vor Ort oder dem Veranstalter (Notfall-Hotline: +49 (0) 40 123 456 999) anzuzeigen (§ 651o BGB). Unterlässt der Reisende die Mängelanzeige schuldhaft, stehen ihm keine Ansprüche auf Reisepreisminderung oder Schadensersatz zu, soweit die rechtzeitige Anzeige den Mangel hätte beheben können.

9.3 Für die Dauer einer nicht oder nicht vertragsgemäß erbrachten Reiseleistung kann der Reisende eine Minderung des Reisepreises verlangen (§ 651m BGB). Die Minderung bemisst sich nach dem Verhältnis des geminderten Werts zum vereinbarten Wert der Reise.

9.4 Gewährleistungsansprüche wegen Mängeln der Pauschalreise verjähren in zwei Jahren ab dem vertraglich vereinbarten Ende der Reise (§ 651j BGB). Ansprüche müssen innerhalb von zwei Monaten nach dem vertraglich vorgesehenen Reiseende schriftlich geltend gemacht werden.

10. Haftung und Haftungsbeschränkung

10.1 Der Veranstalter haftet im Rahmen der Sorgfaltspflicht eines ordentlichen Kaufmanns für die gewissenhafte Reisevorbereitung, die sorgfältige Auswahl und Überwachung der Leistungsträger sowie die Richtigkeit der Reisebeschreibung.

10.2 Die vertragliche Haftung des Veranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis begrenzt, soweit ein Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wurde oder der Veranstalter für den dem Reisenden entstandenen Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

10.3 Der Veranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. Ausflüge, die vor Ort bei Drittanbietern gebucht werden).

10.4 Für Gepäckverlust und -beschädigung bei Flugreisen gelten die Bestimmungen des Montrealer Übereinkommens und der EU-Verordnung 889/2002.

11. Mitwirkungspflichten des Reisenden

11.1 Der Reisende ist für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften selbst verantwortlich, insbesondere für die Beschaffung gültiger Reisedokumente (Reisepass, Personalausweis, Visum), die Einhaltung von Impf- und Gesundheitsvorschriften sowie die Einhaltung von Zoll- und Devisenvorschriften.

11.2 Alle Nachteile, die aus der Nichtbeachtung dieser Vorschriften erwachsen (z. B. Einreiseverweigerung, Strafgelder), gehen zu Lasten des Reisenden, es sei denn, sie beruhen auf einer schuldhaften fehlerhaften oder unterlassenen Information durch den Veranstalter.

11.3 Der Reisende hat bei Gepäckunregelmäßigkeiten im Flugverkehr vor Ort einen PIR-Bericht (Property Irregularity Report) anfertigen zu lassen und den Veranstalter unverzüglich zu informieren.

12. Reiseversicherung

12.1 Im Reisepreis ist ein Insolvenzschutz gemäß § 651r BGB enthalten. Der Sicherungsschein wird mit der Buchungsbestätigung übermittelt.

12.2 Eine Reiserücktritts-, Reiseabbruch-, Auslandskranken- oder Reisegepäckversicherung ist **nicht** im Reisepreis enthalten. Der Veranstalter empfiehlt dringend den Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung, insbesondere angesichts der in § 4 genannten Stornierungskosten, sowie einer Auslandskrankenversicherung mit Rücktransportgarantie.

12.3 Der Reisende kann entsprechende Versicherungen bei der Buchung als Zusatzleistung abschließen. Der Veranstalter vermittelt diese Versicherungen als Versicherungsvertreter und ist insoweit nicht Vertragspartner des Versicherungsvertrags.

13. Informationspflichten gemäß Pauschalreiserichtlinie

13.1 Der Veranstalter informiert den Reisenden vor Vertragsschluss über die wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen (Reiseziel, Reiseroute, Transportmittel, Unterkunft, Mahlzeiten, Mindest-Teilnehmerzahl), den

Gesamtpreis inkl. Steuern und aller Zusatzgebühren, die Zahlungsmodalitäten, die Stornostaffeln sowie den Namen und die Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers.

13.2 Diese Informationen werden über die Reisebeschreibung auf der Website, die vorvertragliche Information (Formblatt) und die Buchungsbestätigung erteilt.

14. Datenschutz

Der Veranstalter verarbeitet personenbezogene Daten des Reisenden ausschließlich nach Maßgabe der geltenden Datenschutzgesetze (DSGVO, BDSG). Einzelheiten entnehmen Sie bitte unserer Datenschutzerklärung unter www.muster-reisen.de/datenschutz.

15. Streitbeilegung

15.1 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit: https://ec.europa.eu/consumers/odr.

15.2 Der Veranstalter ist weder bereit noch verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

16. Schlussbestimmungen

16.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Für Verbraucher gelten die zwingenden Verbraucherschutzvorschriften des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, soweit diese einen weitergehenden Schutz gewähren.

16.2 Gerichtsstand für Klagen gegen den Veranstalter ist der Sitz des Veranstalters (Hamburg), sofern der Kläger keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat oder nach Vertragsschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt ins Ausland verlegt hat.

16.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll die gesetzliche Regelung treten.

16.4 Diese AGB gelten ab dem 01.01.2026.

Stand: Januar 2026

Muster Reisen GmbH
Musterstraße 42, 20095 Hamburg
Geschäftsführer: Max Mustermann
Registergericht: Amtsgericht Hamburg, HRB 123456