

Allgemeine Reisebedingungen

REISEBÜRO ROBERTZ

Große Rurstr. 62, 52428 Jülich und Prämienstr. 19, 52076 Aachen

Die nachfolgenden Allgemeinen Reisebedingungen (ARB) werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden (= Reisender) und dem Reiseveranstalter REISEBÜRO ROBERTZ (nachfolgend REISEBÜRO ROBERTZ genannt) zu Stande kommenden Pauschalreisevertrages. Die ARB ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a ff. BGB und der Artikel 250 und 252 des EGBGB und füllen diese aus. Bei Buchung einer Pauschalreise ist Vertragspartner des Reiseveranstalters der Reisende – hierbei ist es unerheblich, ob der Reisende die Pauschalreise selbst in Anspruch nimmt oder er den Vertrag für einen anderen Reiseteilnehmer schließt.

Diese ARB gelten ausdrücklich nicht, wenn der Reisende keine Pauschalreise i.S. der §§ 651a ff. BGB, sondern lediglich einzelne Reiseleistungen (z.B. Nur-Hotel, Mietwagen) von REISEBÜRO ROBERTZ bucht. Dies gilt auch dann, sofern dem Reisenden für die einzelne Reiseleistung ein Sicherheitsschein zur Absicherung des bezahlten Reisepreises ausgehändigt oder soweit REISEBÜRO ROBERTZ ausdrücklich als Reisevermittler einer einzelnen Reiseleistung oder einer verbundenen Reiseleistungen gem. § 651w BGB tätig wird und den Reisenden vor Buchung gesondert und unmissverständlich darauf hinweist.

1. Anmeldung und Abschluss des Pauschalreisevertrags

1.1 Grundlage dieses Angebotes von REISEBÜRO ROBERTZ ist die Reiseausschreibung im Katalog bzw. Prospekt, auf seiner Website, in einem individuellen Angebot oder einem sonstigen Medium von REISEBÜRO ROBERTZ, nebst ergänzenden Informationen von REISEBÜRO ROBERTZ für die jeweilige Reise, soweit diese dem Reisenden bei Buchung vorliegen.

Durch die Reiseanmeldung (Buchung) bietet der Reisende REISEBÜRO ROBERTZ den Abschluss des Reisevertrages für die angegebenen Personen verbindlich an. Der Reisende hat für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, soweit er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

1.2 Über die Reise erhalten Sie eine Buchungsbestätigung. Diese kann Ihnen REISEBÜRO ROBERTZ auch per Email zusenden, sofern Art. 250 EGBGB nichts anderes bestimmt. Bitte prüfen Sie die Buchungsbestätigung unverzüglich auf ihre Richtigkeit hin. Enthält die Buchungsbestätigung Abweichungen oder Fehler, teilen Sie dies REISEBÜRO ROBERTZ bitte unverzüglich mit.

1.3 Weicht die Reisebestätigung inhaltlich von der Reiseanmeldung ab, so gilt diese Reisebestätigung als ein neues Angebot, an das REISEBÜRO ROBERTZ für die Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebotes zustande, sofern REISEBÜRO ROBERTZ auf die Änderung hingewiesen hat und diesbezüglich seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und der Reisende innerhalb der Bindungsfrist REISEBÜRO ROBERTZ gegenüber der Annahme ausdrücklich oder schlüssig durch (An-) Zahlung des Reisepreises erklärt.

2. Widerrufsrecht:

REISEBÜRO ROBERTZ weist darauf hin, dass Buchungen von Pauschalreisen im Fernabsatz (z.B. telefonisch, per E-Mail) nicht nach den §§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB widerrufen werden können.

3. Bezahlung

3.1 Nach Vertragsschluss wird eine Anzahlung in Höhe von 20% des Reisepreises fällig, sofern der Sicherheitsschein gemäß § 651r Abs. 4 Satz 1 BGB, Art. 252 EGBGB an den Reisenden in Textform übermittelt wurde. Der Restbetrag ist, sofern die Reise nicht mehr aus den in Ziff. 7.1 genannten Gründen abgesagt werden kann und der Sicherheitsschein in Textform übermittelt wurde, 21 Tage vor Reiseantritt zur Zahlung fällig. In Ausnahmefällen kann der Veranstalter auch eine höhere Anzahlung verlangen. Dies muss der Veranstalter gesondert begründen.

3.2 Bei kurzfristigen Buchungen, d.h. Buchungen, die so kurzfristig vor Reiseantritt erfolgen, dass der gesamte Reisepreis bereits fällig ist oder REISEBÜRO ROBERTZ die Reise nicht mehr wegen Nichterreichung der Teilnehmerzahl absagen kann, ist der gesamte Reisepreis sofort zur Zahlung nach in Textform erfolgter Übermittlung des Sicherheitsscheines fällig.

3.3 Prämien für Versicherungen und sonstige Auslagen wie Storno- und Umbuchungsentgelte sind nach Rechnungsstellung vollständig zur Zahlung fällig.

3.4 Sofern der Reisende die Anzahlung oder Restzahlung trotz erhaltenen Sicherheitsscheins nicht zum jeweiligen Fälligkeitstag leistet, ist REISEBÜRO ROBERTZ berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Vertrag zurückzutreten und den Reisenden mit den in Punkt 5 geregelten Stornierungskosten zu belasten.

4. Leistungen und Leistungsänderungen

4.1 REISEBÜRO ROBERTZ ist es bis zu 20 Tage vor Reisebeginn gestattet, bei unerheblichen Abweichungen des Vertragsinhalts, sowie bei Preisänderungen bis zu 8 Prozent des Reisepreises eine Vertragsanpassung einseitig vorzunehmen. In diesem Zusammenhang behält sich REISEBÜRO ROBERTZ gem. §§ 651 f Abs.1 und 2 BGB vor, den vereinbarten Preis im Falle der Erhöhung von Kosten Dritter, das sind Beförderungskosten, Steuern und Wechselkurse, nach den folgenden Bestimmungen anzupassen:

- Bei erhöhten Treibstoffkosten kann REISEBÜRO ROBERTZ für eine sitzplatzbezogene Erhöhung den Erhöhungsbetrag ohne Abzüge ersetzt verlangen;
- In anderen Fällen werden die vom Beförderungsunternehmen geforderten zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Der sich hieraus ergebende Erhöhungsbetrag ist REISEBÜRO ROBERTZ zu erstatten.
- Bei erhöhten Hafen- oder Flughafengebühren sind Sie verpflichtet, REISEBÜRO ROBERTZ den Differenzbetrag zu erstatten;
- Bei der Änderung der Wechselkurse nach Abschluss des Reisevertrags ist REISEBÜRO ROBERTZ berechtigt, den Reisepreis um den Erhöhungsbetrag heraufzusetzen.

Im Rahmen des Vorbehalts verpflichtet sich REISEBÜRO ROBERTZ zugleich, dass auch Senkungen der oben benannten Kosten an Sie weitergegeben werden.

4.2 Bei erheblichen Abweichungen des Vertrags besteht für Sie hingegen die Möglichkeit gem. § 651 g Abs.1 BGB entweder das Angebot von REISEBÜRO ROBERTZ zur Vertragsänderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Vertrag zurückzutreten. Das Angebot zur Preiserhöhung kann nicht später als 20 Tage vor Reisebeginn und das Angebot zur sonstigen Vertragsänderung nicht nach Reisebeginn unterbreitet werden. In diesem Zusammenhang kann REISEBÜRO ROBERTZ Ihnen auch wahlweise die Teilnahme an einer anderen Pauschalreise gem. § 651g Abs. 2 BGB anbieten. Ein Anspruch hierauf besteht nicht. Wenn Sie nicht innerhalb der von REISEBÜRO ROBERTZ gesetzten Frist reagieren, gilt die Vertragsänderung als angenommen.

4.3 Sollte es zu einer Abweichung von Eigenschaften der Reiseleistung kommen, werden Sie hierüber unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Email, Brief,..) klar und verständlich informiert.

4.4 Es besteht auf Anfrage die Möglichkeit vor Reisebeginn, aber nicht später als 7 Tage vor Reisebeginn, den Reisevertrag auf einen Dritten i.S.d. § 651 e Abs.1 BGB zu übertragen.

4.5 Sollen auf Ihren Wunsch nach der Buchung der Reise Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart vorgenommen werden, so können Kosten entstehen. Der Reiseveranstalter kann für Änderungen eine Gebühr verlangen, die sich anhand des jeweiligen Aufwands berechnet.

5. Rücktritt, Kündigung

5.1 Sie können vor Reisebeginn jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Eine entsprechende Erklärung ist REISEBÜRO ROBERTZ in Textform zu übermitteln. Mit der wirksamen Erklärung verliert REISEBÜRO ROBERTZ den Anspruch auf den Reisepreis. Sind REISEBÜRO ROBERTZ aufgrund Ihres Rücktritts Kosten entstanden, so sind Sie verpflichtet diese Aufwendungen zu erstatten. REISEBÜRO ROBERTZ hat in diesem Zusammenhang die Möglichkeit Entschädigungspauschalen festzulegen. Sie können auch von REISEBÜRO ROBERTZ verlangen, die Höhe der Entschädigung konkret zu begründen.

5.2 Grundsätzlich bestimmt sich der Entschädigungsanspruch nach dem Reisepreis abzüglich der ersparten Aufwendungen und abzüglich dessen, was REISEBÜRO ROBERTZ durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erhält.

- Stornostaffel: Der Ersatzanspruch von REISEBÜRO ROBERTZ ist unter Berücksichtigung der gewöhnlich ersparten Aufwendungen und möglicher anderweitiger Verwendung pauschaliert gemäß nachstehender Staffelung (pro Buchung):

Bei Bus- und Flugreisen

bis 45 Tage vor Anreise 20%
44.- 30. Tag vor Anreise 30%
29.-22. Tag vor Anreise 40%
21.-15. Tag vor Anreise 55%
14.-7. Tag vor Anreise 70%
6.-1. Tag vor Anreise 85%
am Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt 95%

Bei Hochseekreuzfahrten

bis 50 Tage vor Anreise 20%
49.- 31. Tag vor Anreise 35%
30.-15. Tag vor Anreise 55%
14.-7. Tag vor Anreise 70%
6.-2. Tag vor Anreise 85%
1 Tag vor Anreise 95%
bei Nichtantritt 100%

5.3 Bei Flusskreuzfahrten mit Anreisepaket

bis 120 Tage vor Anreise 15%
119 - 60 Tage vor Anreise 25%
59 - 30 Tage vor Anreise 50%
29 - 15 Tage vor Anreise 70%
14 - 1 Tage vor Anreise 90%
bei Nichtantritt 100%

- Höhere Entschädigung: REISEBÜRO ROBERTZ behält es sich vor, anstelle der genannten Pauschale eine höhere Entschädigung zu fordern.
- Ausschluss der Entschädigung: Die Entschädigung ist ausgeschlossen, wenn
 - Sie aufgrund einer erheblichen Vertragsänderung i.S.d. § 651g Abs.3 BGB zurücktreten;
 - unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände vorliegen, § 651h Abs.3 BGB;
 - wenn REISEBÜRO ROBERTZ vom Vertrag gem. § 651h Abs.4 BGB zurücktritt.

5.3 REISEBÜRO ROBERTZ kann ebenfalls vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten. In diesem Fall entfällt auch der Anspruch auf den Reisepreis. Er hat dies unverzüglich mitzuteilen.

5.4 REISEBÜRO ROBERTZ kann zurücktreten, wenn

- die angegebene Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird. In diesem Fall sind die Fristen nach § 651h Abs.4 Nr.1 BGB zu beachten.
- unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände vorliegen.

5.5 REISEBÜRO ROBERTZ kann sich nur auf eine Mindestteilnehmerzahl berufen, wenn diese deutlich in der Buchungsbestätigung angegeben wurde oder ein entsprechender Hinweis auf die nötigen Angaben in Reiseausschreibungen oder Katalogen erfolgte.

5.6 In jedem Fall hat REISEBÜRO ROBERTZ die auf den Reisepreis geleisteten Zahlungen unverzüglich zurückzuerstatten.

5.7 Während der Reise kann REISEBÜRO ROBERTZ nur den Vertrag kündigen, wenn Sie sich trotz erfolgter Abmahnung weiterhin vertragswidrig verhalten. Sollte das vertragswidrige Verhalten auf eine Verletzung der vorvertraglichen Informationspflicht zurückzuführen sein, ist ein Kündigungsrecht in diesem Fall ausgeschlossen. Bezüglich einer Entschädigung gilt das unter Ziff. 5.2 Gesagte.

6. Gewährleistung

6.1 Ihnen stehen bei Mängeln gegenüber REISEBÜRO ROBERTZ die Gewährleistungsrechte des § 651i BGB zur Verfügung. Dazu müssen sie den Mangel unverzüglich bei der Reiseleitung vor Ort oder bei einer der zuständigen Kontaktstellen anzeigen. Vorrangig hat REISEBÜRO ROBERTZ Abhilfe nach § 651k BGB zu leisten. Wird eine Mängelanzeige schuldhaft unterlassen, bestehen weder Minderungs- noch Schadensersatzansprüche.

6.2 Von den Gewährleistungsrechten sind umfasst:

- Abhilfe
- Minderung
- Schadensersatz
- Kündigung

6.3 In jedem Fall hat REISEBÜRO ROBERTZ Beistand zu leisten, § 651 q BGB. Damit ist gemeint, dass REISEBÜRO ROBERTZ Informationen zu Gesundheitsdiensten, Behörden und Konsulaten bereitstellt, sowie bei der Herstellung von Fernkommunikationsverbindungen und der Suche nach anderen Reisemöglichkeiten unterstützt. Sollten Sie die den Beistand erfordernden Umstände schuldhaft herbeiführen, sind Sie REISEBÜRO ROBERTZ zum Ersatz der Aufwendungen verpflichtet.

6.4 Sie haben die Möglichkeit der Kündigung, wenn die Reise aufgrund eines Mangels erheblich beeinträchtigt wird, § 651l Abs.1 BGB. Grundsätzlich ist REISEBÜRO ROBERTZ vor Kündigung eine angemessene Frist zur Abhilfe zu setzen. REISEBÜRO ROBERTZ verpflichtet sich alle aufgrund der erfolgten Kündigung ersparten Kosten zurückzuerstatten. Eventuelle Mehrkosten für eine neue Rückbeförderung sind von REISEBÜRO ROBERTZ zu tragen. Das Kündigungsrecht von REISEBÜRO ROBERTZ aufgrund außerordentlicher Gründe bleibt hiervon unberührt.

6.5 Ein Gepäckschaden oder eine verzögerte Zustellung von Gepäck muss unverzüglich bei der zuständigen Fluggesellschaft angezeigt und eine Schadenanzeige ausgefüllt werden. Fluggesellschaften lehnen in der Regel Erstattungen ab, wenn die Schadenanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung oder, falls diese nicht erreichbar ist, REISEBÜRO ROBERTZ anzuzeigen. Bei fehlender Schadenanzeige kommen Ansprüche nicht in Betracht. Der Reisende ist verpflichtet, die ihm zumutbaren Schritte zu unternehmen, um eventuelle Schäden gering zu halten.

7. Haftung

7.1 Die Haftung von REISEBÜRO ROBERTZ wird für Schäden, die keine Körperschäden sind und die nicht schuldhaft herbeigeführt werden auf das Dreifache des Reisepreises beschränkt. Die Haftungshöchstsumme gilt jeweils je Kunde und Reise. Möglicherweise darüberhinausgehende Ansprüche im Zusammenhang mit Reisegepäck nach dem Montrealer Übereinkommen bleiben von der Beschränkung unberührt.

7.2 REISEBÜRO ROBERTZ haftet nach Maßgabe des § 651 x BGB für den Schaden, der Ihnen aufgrund eines technischen Fehlers im Buchungssystem bzw. während des Buchungsvorgangs entstanden ist, es sei denn den Veranstalter trifft hieran kein Verschulden.

8. Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Entsprechend der EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens ist der Veranstalter verpflichtet Sie über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens zu informieren. Das gilt auch, wenn sich nach Vertragsschluss die Fluggesellschaft ändern sollte. Eine Liste der Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot ist unter http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm einzusehen.

9. Einreisebestimmungen

REISEBÜRO ROBERTZ informiert Sie zu Reisepass-, Visa-, Devisen und Gesundheitsbestimmungen des jeweiligen Landes. Hierbei geht REISEBÜRO ROBERTZ davon aus, dass Sie deutscher Staatsbürger sind und keine Besonderheiten, z.B. eine doppelte Staatsbürgerschaft vorliegen. Bei Abweichungen bitten wir um ausdrücklichen Hinweis. Die Vorgaben und Anforderungen können sich jederzeit ändern. Bei Buchung über ein Reisebüro oder eine andere Buchungsstelle wird diese Informationspflicht übertragen. Die Beschaffung von Visa oder anderen erforderlichen Dokumente übernimmt REISEBÜRO ROBERTZ nur in Ausnahmefällen und bei ausdrücklicher Vereinbarung. Die Vereinbarung muss in Textform erfolgen. Sie verpflichten sich REISEBÜRO ROBERTZ gegenüber alle im Zusammenhang mit der Beschaffung der Dokumente entstandenen Kosten, insbesondere Telekommunikationskosten und Kosten von Kurierdiensten zu erstatten. REISEBÜRO ROBERTZ haftet nicht für den rechtzeitigen Zugang der angeforderten Unterlagen oder Papiere, es sei denn REISEBÜRO ROBERTZ trifft hieran ein Verschulden.

10. Gäste mit eingeschränkter Mobilität

Die Reisen von REISEBÜRO ROBERTZ sind für Menschen mit eingeschränkter Mobilität und anderen Behinderungen oder Handicaps im Allgemeinen nicht geeignet. Abhängig von der konkreten Reise und nach individueller Vereinbarung ist eine Teilnahme ggf. möglich.

11. Datenschutz

REISEBÜRO ROBERTZ erhebt und verwendet Ihre personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Die Datenschutzerklärung können Sie einsehen unter <https://www.robertz.de/datenschutz/>

12. Streitbeilegungsverfahren

REISEBÜRO ROBERTZ weist nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) darauf hin, dass REISEBÜRO ROBERTZ nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilnimmt und hierzu auch gesetzlich nicht verpflichtet ist. Sollte sich nach Drucklegung eine gesetzliche Pflicht zur Teilnahme an einem solchen Streitbeilegungsverfahren ergeben oder sollte REISEBÜRO ROBERTZ freiwillig daran teilnehmen, wird REISEBÜRO ROBERTZ die Reisenden hierüber auf einem dauerhaften Datenträger informieren.

13. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

13.1 Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Reisenden und REISEBÜRO ROBERTZ findet deutsches Recht Anwendung.

13.2 Der Reisende kann REISEBÜRO ROBERTZ nur an dessen Sitz verklagen. Für Klagen von REISEBÜRO ROBERTZ gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Reisenden maßgebend.

13.3 Falls sich eine der vorstehenden Bestimmungen als unwirksam oder nicht durchsetzbar erweisen sollte, bleiben die übrigen Bestimmungen weiterhin gültig. Die Vertragspartner verpflichten sich vielmehr, einer Regelung zuzustimmen, durch die der der unwirksamen oder nichtigen Bestimmung verfolgte Sinn und Zweck im wirtschaftlichen Bereich weitgehend erreicht wird. Das gleiche gilt im Falle einer Regelungslücke.

Reiseversicherungen:

REISEBÜRO ROBERTZ empfiehlt generell den Abschluss einer Reise-Rücktrittskosten- und Abbruchversicherung und einer Auslands-Reise-Krankenversicherung einschließlich Deckung der Rückführungskosten bei Unfall, Krankheit oder Tod.

Gültig ab 01.07.2024