

## Allgemeine Reisebedingungen von TourBalance

### 1. Abschluss des Reisevertrages

Mit der Anmeldung bietet der Kunde TourBalance, dem Reiseveranstalter, den Abschluss eines Reisevertrages auf der Grundlage der Reiseausschreibung, der Hinweise zu der betreffenden Reise im Reiseprospekt und dieser Reisebedingungen verbindlich an. Die Anmeldung kann mündlich, schriftlich, telefonisch, per Telefax oder auf elektronischem Weg erfolgen. Sie erfolgt durch den Anmelder auch für alle in der Anmeldung mit aufgeführten Teilnehmer, für deren Vertragsverpflichtungen der Anmelder wie für seine eigenen Verpflichtungen haftet, sofern er diese Verpflichtung durch ausdrückliche, gesonderte Erklärung übernommen hat. Der Reisevertrag kommt mit der Annahme der Anmeldung durch TourBalance zustande, für die es keiner besonderen Form bedarf. TourBalance informiert den Kunden über den Vertragsabschluss mit der schriftlichen Buchungsbestätigung und übersendet den Reisepreissicherungsschein. Durch den Sicherheitsschein sind sämtliche Kundengelder nach §651k BGB gegen Insolvenz abgesichert. Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, so liegt ein neues Angebot von TourBalance vor, an das TourBalance für 10 Tage gebunden ist. Innerhalb dieser Frist kann der Kunde das neue Angebot durch ausdrückliche oder schlüssige Erklärung (z.B. Leistung der Anzahlung) annehmen und der Reisevertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebotes zustande.

### 2. Zahlung

Nach Vertragsabschluss und Erhalt des Sicherheitsscheines ist eine Anzahlung in Höhe von 20 Prozent des Reisepreises fällig und zu zahlen. Die Anzahlung wird auf den Reisepreis angerechnet. Die Restzahlung auf den Reisepreis ist 30 Tage vor Reiseantritt fällig und zu leisten, wenn feststeht, dass die Reise durchgeführt wird, insbesondere nicht mehr nach Ziffer 6 abgesagt werden kann, und muss unaufgefordert bei TourBalance eingegangen sein. Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist deren Gutschrift bei TourBalance.

### 3. Leistungen, Preisänderung vor Vertragsabschluss

Umfang und Art der von TourBalance vertraglich geschuldeten Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung des Reiseveranstalters in dem zur betreffenden Reise gehörigen Prospekt bzw. der konkreten Reiseausschreibung in Verbindung mit der individuellen Buchungsbestätigung. Die im Prospekt genannten Reisepreise sind bindend. Der Reiseveranstalter kann jedoch vor Vertragsabschluss vom

Prospekt abweichende Änderungen der Reisepreise erklären und behält sich vor, vor Vertragsabschluss eine Änderung des Reisepreises aufgrund einer Erhöhung der Beförderungskosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Hafen- oder Flughafengebühren, oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse nach Veröffentlichung des Prospektes zu erklären. Ebenso behält er sich vor, den Reisepreis vor Vertragsabschluss anzupassen, wenn die vom Kunden gewünschte oder im Prospekt ausgeschriebene Pauschalreise nur durch den Einkauf zusätzlicher Kontingente nach Veröffentlichung des Prospektes verfügbar ist. Der Kunde ist vor der Buchung auf die erklärten Änderungen rechtzeitig hinzuweisen. Wird auf Wunsch des Kunden ein individueller Reiseablauf zusammengestellt, so ergibt sich die Leistungsverpflichtung von TourBalance ausschließlich aus dem entsprechenden konkreten Angebot an den Kunden in Verbindung mit der jeweiligen Buchungsbestätigung.

### 4. Leistungs- und Preisänderungen nach Vertragsabschluss, Rechte des Kunden

Leistungsänderungen: Nach Vertragsabschluss notwendig werdende Änderungen wesentlicher Reiseleistungen, die von TourBalance nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt werden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen. Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Kunden über wesentliche Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis vom Änderungsgrund zu informieren.

Preis Anpassungen: Preisänderungen sind nach Abschluss des Reisevertrages lediglich im Falle der auch tatsächlich nachträglich eingetretenen und bei Abschluss nicht vorhersehbaren Erhöhung der Beförderungskosten oder Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Hafen- oder Flughafengebühren oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse in dem Umfang möglich, wie sich deren Erhöhung pro Person bzw. pro Sitzplatz auf den Reisepreis auswirkt, wenn zwischen dem Vertragsabschluss und dem vereinbarten Reiseantritt mehr als vier Monate liegen. Sollte dies der Fall sein, wird der Kunde unverzüglich davon in Kenntnis gesetzt. Eine Preiserhöhung, die ab dem 20. Tage vor dem vereinbarten Abreiseterrain verlangt wird, ist unwirksam. Bei einer Preiserhöhung um mehr als 5% des Reisepreises oder einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Kunde berechtigt, kostenfrei vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen

Reise zu verlangen, wenn TourBalance in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus seinem Angebot anzubieten. Der Kunde hat diese Rechte unverzüglich nach Zugang der Erklärung durch TourBalance diesem gegenüber geltend zu machen.

### 5. Rücktritt durch den Kunden, Umbuchungen, Ersatzpersonen

Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Maßgeblich ist der Zugang der Rücktrittserklärung bei TourBalance. Es wird dem Kunden empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären. Tritt der Kunde vom Reisevertrag zurück, so verliert TourBalance den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis, kann jedoch eine angemessene Entschädigung für die getroffenen Reisevorkehrungen und für ihre Aufwendungen verlangen. Die Höhe der Entschädigung bestimmt sich nach dem Reisepreis unter Abzug des Wertes der von TourBalance gewöhnlich ersparten Aufwendungen sowie dessen, was TourBalance durch gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwerben kann. TourBalance kann diesen Anspruch nach ihrer Wahl konkret (§ 651i Abs.2 BGB) oder pauschalisiert (§ 651i Abs.3 BGB) berechnen. TourBalance kann eine pauschalierte Entschädigung in Prozent des Reisepreises, orientiert am Rücktrittszeitpunkt des Kunden, wie folgt verlangen:

bis zum 30. Tag vor Reiseantritt 24%  
ab 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt 30%  
ab 21. bis 14. Tag vor Reiseantritt 50%  
ab 13. bis 7. Tag vor Reiseantritt 75%  
ab 6. Tag bis Tag des Reiseantritts 80%  
ab Nichtantritt 90%

Es steht dem Kunden frei nachzuweisen, dass TourBalance ein Schaden überhaupt nicht oder nur in wesentlich niedrigerer Höhe als der Pauschalen entstanden ist. Der Reiseveranstalter kann anstelle der jeweiligen Pauschalreise eine höhere, konkrete Entschädigung fordern, soweit er nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind und er die geforderte Entschädigung dann unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret beziffern und belegen kann. Ein rechtlicher Anspruch des Kunden auf Umbuchung besteht nicht. Sollen auf Wunsch des Kunden noch nach der Buchung der Reise Umbuchungen (Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart) vorgenommen werden, kann TourBalance ein Umbuchungsentgelt von 25 Euro pro Umbu-

chungsvorgang erheben. Umbuchungen sind ausschließlich bis zum 42. Tag vor Reiseantritt möglich. Danach sind Umbuchungen nur nach vorherigem Rücktritt vom Reisevertrag unter den vorgenannten Bedingungen und bei gleichzeitiger Neuanmeldung durch den Kunden möglich. Der Kunde kann jederzeit nachweisen, dass kein oder nur ein geringerer Schaden als die vorstehende Pauschale durch die Umbuchung entstanden ist. Der Kunde kann bis zum Reisebeginn eine Ersatzperson stellen, die an seiner Stelle in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt und die er TourBalance zuvor anzuzeigen hat. TourBalance kann dem Eintritt dieses Dritten widersprechen, wenn dieser den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Die in den Vertrag eintretende Ersatzperson und der ursprünglich Reisende haften gegenüber TourBalance als Gesamtschuldner für den Reisepreis und sämtliche durch den Eintritt des Dritten entstehende Mehrkosten.

#### **6. Rücktritt und Kündigung durch den Reiseveranstalter**

**Rücktritt:** TourBalance kann wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl vom Vertrag zurücktreten, wenn TourBalance die Mindestteilnehmerzahl in der jeweiligen Reiseauschreibung im Prospekt ausdrücklich genannt hat und beziffert sowie den Zeitpunkt angegeben hat, bis zu welchem die Rücktrittserklärung dem Reisenden vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn spätestens zugegangen sein muss, und TourBalance in der Reisebestätigung die Mindestteilnehmerzahl und späteste Rücktrittsfrist nochmals deutlich angibt und dort auf die entsprechenden Angaben in der Reiseauschreibung verweist. Ein Rücktritt ist von TourBalance bis spätestens 21 Tage vor dem vereinbarten Reisebeginn gegenüber dem Kunden zu erklären. Auf den Reisepreis geleistete Zahlungen werden dem Kunden umgehend erstattet.

**Kündigung:** Stört der Reisende trotz einer entsprechenden Abmahnung durch TourBalance nachhaltig oder verhält er sich in solchem Maße vertragswidrig, dass eine Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur vereinbarten Beendigung oder zum Ablauf einer Kündigungsfrist mit ihm unzumutbar ist, oder sonst stark vertragswidrig, kann TourBalance ohne Einhaltung einer Frist den Reisevertrag kündigen. Dabei behält TourBalance den Anspruch auf den Reisepreis abzüglich des Wertes ersparter Aufwendungen und ggf. erfolgter Erstattungen durch Leistungsträger oder ähnliche Vorteile, die sie aus der anderweitigen Verwen-

dung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt. Eventuelle Mehrkosten für die Rückbeförderung trägt der Störer selbst.

#### **7. Obliegenheiten des Kunden, Abhilfe, Fristsetzung vor Kündigung des Kunden**

Der Kunde hat auftretende Mängel unverzüglich der örtlichen Reiseleitung oder unter der unten genannten Adresse/Telefonnummer anzuzeigen und dort innerhalb angemessener Frist um Abhilfe zu ersuchen.

Unterlässt es der Kunde schuldhaft, einen Mangel anzuzeigen, so tritt eine Minderung des Reisepreises nicht ein. TourBalance kann die Abhilfe verweigern, wenn sie unverhältnismäßigen Aufwand erfordert. TourBalance kann in der Weise Abhilfe schaffen, dass sie eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung erbringt. Wird eine Reise infolge eines Mangels erheblich beeinträchtigt und leistet TourBalance innerhalb einer vom Kunden für die Abhilfe zu setzenden angemessenen Frist keine Abhilfe, so kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen den Reisevertrag kündigen, wobei aus Beweisgründen die schriftliche Erklärung empfohlen wird. Der Bestimmung einer Frist durch den Kunden bedarf es lediglich dann nicht, wenn die Abhilfe unmöglich ist oder von dem Reiseveranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse des Reisenden gerechtfertigt wird.

#### **8. Mitwirkungspflichten des Kunden**

Hinsichtlich der Reiseunterlagen gilt, dass der Kunde TourBalance unverzüglich zu informieren hat, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen (z.B. Hotelvoucher, Flugunterlagen) nicht innerhalb der von TourBalance mitgeteilten Zeiten erhält oder wenn die Unterlagen und Tickets bezüglich der Daten des Kunden (Name, Anschrift, Geburtsdatum) falsche Angaben enthalten. Der Kunde ist persönlich für sein rechtzeitiges Erscheinen am Abreiseort verantwortlich. Der Kunde ist verpflichtet, bei aufgetretenen Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen über die Schadensminderungspflicht mitzuwirken, eventuelle Schäden zu vermeiden oder gering zu halten.

#### **9. Kündigung wegen höherer Gewalt**

Wird die Reise infolge bei Vertragsabschluss nicht voraussehbarer höherer Gewalt erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, können sowohl TourBalance als auch der Kunde den Vertrag kündigen. Die Rechtsfolgen ergeben sich aus dem Gesetz (§ 651j BGB, § 651e Abs.3 BGB). Danach kann der Reiseveranstalter für erbrachte

oder noch zu erbringende Reiseleistungen eine angemessene Entschädigung verlangen. TourBalance ist verpflichtet, die notwendigen Maßnahmen zu treffen, insbesondere, falls der Vertrag die Rückbeförderung umfasst, den Reisegast zurückzubefördern. Die Mehrkosten für die Rückbeförderung sind von den Parteien je zur Hälfte zu tragen. Im Übrigen fallen die Mehrkosten dem Kunden zur Last.

#### **10. Haftungsbeschränkung des Reiseveranstalters**

Die vertragliche Haftung von TourBalance für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist pro Reise und Kunden auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit ein Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder soweit der Reiseveranstalter für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist. Für alle gegen den Reiseveranstalter gerichteten Schadensersatzansprüche aus unerlaubter Handlung, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, haftet der Reiseveranstalter pro Kunde und Reise bei Sachschäden bis € 4.100; übersteigt der dreifache Reisepreis diese Summe, so ist die Haftung des Reiseveranstalters für Sachschäden auf die Höhe des dreifachen Reisepreises pro Reise und Kunde beschränkt. Die genannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche, die nach Montrealer Übereinkommen wegen des Verlusts von Reisegepäck gegeben sind.

TourBalance haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als echte Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. das Schwimmen mit Delfinen, optionale Ausflüge, Führungen, eigenständige Mietwagenbuchungen des Gastes, fakultative Angebote örtlicher Veranstalter), wenn diese Leistungen in der Leistungsbeschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen gekennzeichnet werden, so dass sie für den Reisegast erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen von TourBalance sind. TourBalance haftet jedoch für Leistungen, welche Beförderungen des Gastes vom ausgeschriebenen Ausgangsort der gebuchten Reise zum ausgeschriebenen Zielort, Zwischenbeförderungen während der Reise und die Unterbringung während der Reise beinhalten sowie dann, wenn und soweit für einen Schaden des Gastes die Verletzung einer Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflicht von TourBalance ursächlich geworden ist.

### **11. Informationspflichten über Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens**

TourBalance ist gemäß EU-VO Nr. 2111/05 verpflichtet, den Kunden über die Identität des jeweiligen Luftfahrtunternehmens sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei Buchung zu informieren. Steht/stehen die ausführende Fluggesellschaft bzw. die ausführenden Fluggesellschaften zu diesem Zeitpunkt noch nicht fest, so muss der Reiseveranstalter diejenige/n Fluggesellschaft/en nennen, die die Flugbeförderung wahrscheinlich durchführen wird/werden und unverzüglich sicherstellen, dass der Kunde unverzüglich Kenntnis der Identität erhält sobald diese feststeht bzw. diese feststehen. Gleiches gilt, wenn die ausführende Fluggesellschaft wechselt. Der Reiseveranstalter muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird. Die Black List der EU (Schwarze Liste) ist auf der Internetseite <http://airban.europa.eu> einsehbar.

### **12. Pass- und Visumerfordernisse, gesundheitspolizeiliche Vorschriften**

TourBalance informiert Staatsangehörige eines Staates der Europäischen Union, in dem die Reise angeboten wird, über Pass- und Visumerfordernisse und gesundheitspolizeiliche Formalitäten (z.B. polizeilich vorgeschriebene Impfungen und Atteste), die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind vor Vertragsabschluss und ggf. bei Änderungen vor Reiseantritt. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft. Der Kunde ist für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften selbst verantwortlich. Alle Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu seinen Lasten, ausgenommen, TourBalance hat ihre Hinweispflichten verschuldet nicht oder schlecht erfüllt. Insbesondere Zoll- und Devisenvorschriften im Ausland sind einzuhalten. Der Kunde ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der notwendigen Reisedokumente und muss selbst darauf achten, dass sein Reisepass oder sein Personalausweis für die Reise eine ausreichende Gültigkeit besitzt. Hat der Kunde TourBalance beauftragt, für ihn behördliche Dokumente, etwa ein Visum zu beantragen, so haftet TourBalance nicht für die rechtzeitige Erteilung dieser Dokumente durch deutsche oder ausländische Behörden, sondern nur, sofern TourBalance gegen eigene Pflichten verstoßen und selbst die Verzögerung verschuldet hat.

### **13. Ausschluss von Ansprüchen, Anzeigefristen, Verjährung, Abtretungsverbot**

Reisevertragliche Gewährleistungsansprüche sind innerhalb eines Monats nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung der Reise gegenüber TourBalance unter der unten genannten Adresse geltend zu machen. Nach Ablauf der einmonatigen Frist kann der Reisende Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden ist oder wenn es sich um deliktische Ansprüche handelt. Gepäckschäden, Zustellungsverzögerungen bei Gepäck oder Gepäckverlust im Zusammenhang mit Flügen sind unabhängig davon für die Geltendmachung von Schadensersatz nach internationalem Übereinkommen binnen 7 Tagen bei Gepäckverlust und binnen 21 Tagen bei Gepäckverspätung nach Auslieferung des Gepäcks anzuzeigen, wobei empfohlen wird, unverzüglich an Ort und Stelle die Verlust- oder Schadensanzeige bei der zuständigen Fluggesellschaft zu erheben und den Schaden dann auch nochmals schriftlich geltend zu machen. Darüber hinaus ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der örtlichen Reiseleitung oder dem Reiseveranstalter gegenüber anzuzeigen wenn reisevertragliche Gewährleistungsansprüche geltend gemacht werden sollen.

Reisevertragliche Ansprüche des Kunden nach §§ 651c bis 651f BGB verjähren bei Sach- und Vermögensschäden in einem Jahr, soweit ein Schaden des Kunden weder auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Veranstalters noch auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines Erfüllungsgehilfen oder eines gesetzlichen Vertreters des Veranstalters beruht. Die Verjährung beginnt an dem Tag, an dem die Reise nach dem Vertrag enden sollte. Schweben zwischen dem Kunden und TourBalance Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Kunde oder TourBalance die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein. Ansprüche aus unerlaubter Handlung sowie alle Ansprüche auf Ersatz von Körperschäden unterliegen der gesetzlichen Verjährungsfrist. Die Abtretung von Ansprüchen gegen TourBalance ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht unter Familienangehörigen.

### **14. Datenschutz**

Die personenbezogenen Daten, die der Kunde dem Reiseveranstalter zur Verfügung stellt, werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit es für die Begründung, Durchführung oder Beendigung des Reisevertrages mit

dem Kunden und für die Kundenbetreuung erforderlich ist. TourBalance hält bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes ein.

Dies gilt auch für alle Daten (Vor- und Zuname, Anschrift, Wohnort mit/ohne Anschrift, Email-Adresse), die der Kunde dem Reiseveranstalter zur Veröffentlichung auf der Teilnehmerliste überlassen hat. Ist der Kunde mit der Veröffentlichung seines Namens, seiner Anschrift oder seines Wohnortes mit/ohne Anschrift oder seiner Email-Adresse auf der Teilnehmerliste nicht einverstanden, so hat er das Recht, gegen die Veröffentlichung auf der Teilnehmerliste gegenüber dem Reiseveranstalter bei Buchung/Anmeldung oder bei Erhalt der Buchungsbestätigung oder später zu widersprechen.

### **15. Anwendung deutschen Rechtes, Sonstiges**

Auf das gesamte Vertrags- und Rechtsverhältnis zwischen dem Kunden und TourBalance findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages zur Folge. TourBalance kann an seinem Sitz verklagt werden. TourBalance kann den Kunden an dessen Wohnsitz verklagen. Soweit der Kunde Kaufmann oder juristische Person des privaten oder des öffentlichen Rechtes oder eine Person ist, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland hat, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz des Reiseveranstalters vereinbart.

#### **TourBalance**

**Inhaberin: Silke Matz**

**Tangstedter Weg 35a**

**22397 Hamburg**

**Email: [info@tourbalance.de](mailto:info@tourbalance.de)**

**Telefon: 0049 – (0)40 – 648 616 09**

**Telefax: 0049 – (0)40 – 694 642 49**

**[www.tourbalance.de](http://www.tourbalance.de)**