

1. Abschluss des Reisevertrages

1.1 Mit der mündlichen oder schriftlichen Anmeldung bieten Sie dem Reiseveranstalter den Abschluss eines Reisevertrages unter Berücksichtigung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen verbindlich an. Sämtliche Abreden, Nebenabreden und Sonderwünsche sollen schriftlich erfasst werden. Der Reisevertrag kommt mit Erhalt der Reisebestätigung zustande. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass Zustiege, die über CRS oder Internet gebucht werden, grundsätzlich der schriftlichen Bestätigung durch den Reiseveranstalter bedürfen.

1.2 An die Reiseanmeldung ist der Kunde 2 Wochen gebunden. Innerhalb dieser Frist wird die Reise durch den Reiseveranstalter bestätigt. Kurzfristige Buchungen zwei Wochen vor Reisebeginn und kürzer führen durch die sofortige Bestätigung bzw. durch die Zulassung zur Reise zum Vertragsschluss.

1.3 Weicht die Reisebestätigung von der Reiseanmeldung des Reisenden ab, so liegt dem Reisegast ein neues Angebot vor, an das der Reiseveranstalter 10 Tage gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage des neuen Angebots zustande, wenn der Kunde innerhalb der Bindungsfrist dem Reiseveranstalter die Annahme durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung oder Restzahlung erklärt.

1.4 Bei ausdrücklich und eindeutig im Prospekt, den Reiseunterlagen und in den sonstigen Erklärungen als vermittelt bezeichneten Fremdleistungen ist der Reiseveranstalter lediglich Reisevermittler. Bei diesen Reisevermittlungen ist eine vertragliche Haftung – außer bei Körperschäden - als Vermittler ausgeschlossen, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegen, Hauptpflichten aus dem Reisevermittlervertrag betroffen sind, eine zumutbare Möglichkeit zum Abschluss einer Versicherung besteht oder zugesicherte Eigenschaften fehlen. Der Veranstalter haftet insofern grundsätzlich nur für die Vermittlung, nicht jedoch für die vermittelten Leistungen selbst (vgl. §§ 675, 631 BGB). Für den Vertragsschluss gelten die Bestimmungen der Ziffer 1. sinngemäß.

2. Zahlung 2.1 Bei Abschluss des Reisevertrages wird nach Aushändigung des Sicherungsscheines im Sinne § 651k BGB eine Anzahlung in Höhe von 25% des Reisepreises fällig. Der Restbetrag ist auf Anforderung spätestens 28 Tage vor Reiseantritt Zug um Zug gegen Aushändigung der vollständigen Reiseunterlagen, soweit für die Reise erforderlich und/oder vorgesehen, vom Reisegast zu zahlen.

2.2 Vertragsabschlüsse innerhalb von vier Wochen vor Reisebeginn verpflichten den Reisenden nach Aushändigung des Sicherungsscheines im Sinne des § 651k BGB zur sofortigen Zahlung des gesamten Reisepreises Zug um Zug gegen Aushändigung der vollständigen Reiseunterlagen, soweit für die Reise erforderlich und/oder vorgesehen.

2.3 Die Verpflichtung zur Aushändigung eines Sicherungsscheines besteht nicht, wenn die Reise nicht länger als 24 Stunden dauert, keine Übernachtung einschließt und der Reisepreis 75 Euro nicht übersteigt.

3. Leistungen 3.1 Prospekt- und Katalogangaben sind für den Reiseveranstalter bindend. Der Reiseveranstalter behält sich jedoch ausdrücklich vor, aus sachlich berechtigten, erheblichen und nicht vorhersehbaren Gründen vor Vertragsschluss eine konkrete Änderung der Prospekt- und Preisangaben zu erklären, über die der Reisende vor Buchung selbstverständlich informiert wird.

3.2 Nebenabreden, besondere Vereinbarungen oder vereinbarte Sonderwünsche des Reisenden sollen in die Reiseanmeldung und insbesondere in die Reisebestätigung aufgenommen werden.

4. Preisänderungen 4.1 Für den Fall, dass sich Beförderungskosten oder Abgaben auf Leistungen (z.B. Hafen- oder Flughafengebühren) erhöhen, behält sich der Reiseveranstalter die Änderung des vereinbarten Reisepreises wie folgt vor: Der Reiseveranstalter ist bei einer sich nach Vertragsabschluss ergebenden sitzplatzbezogenen Steigerung der Beförderungskosten (z.B. Treibstoffkosten) berechtigt, den erhöhten Betrag vom Reisenden zu verlangen. Soweit zur Beförderung verpflichtete Leistungsträger sonst nach Vertragsabschluss zusätzliche Beförderungskosten je Beförderungsmittel fordern, ist der Veranstalter berechtigt, den erhöhten Betrag, der sich aus dem geforderten Betrag geteilt durch die Anzahl der Sitzplätze des Beförderungsmittels ergibt, zu verlangen. Treten nach Vertragsabschluss Abgabenerhöhungen gegenüber dem Reiseveranstalter ein (z.B. Hafen- oder Flughafengebühren), ist er berechtigt, den entsprechend anteilig erhöhten Betrag zu verlangen. Der Reiseveranstalter kann eine Preiserhöhung nur verlangen, wenn zwischen dem Vertragsabschluss und dem vertraglichen Reisetrip mehr als 4 Monate liegen und Umstände, die zur Erhöhung führen, bei Vertragsabschluss noch nicht eingetreten oder für ihn nicht vorhersehbar waren.

4.2 Eine Preiserhöhung kann nur bis zum 21. Tag vor dem vereinbarten Abreisetermin verlangt werden. Eine nach Ziffer 4.1 zulässige Preisänderung hat der Reiseveranstalter dem Reisenden unverzüglich nach Kenntnis vom Preiserhöhungsgrund zu erklären.

4.3 Bei Preiserhöhungen nach Vertragsschluss um mehr als 5% des Gesamtreisepreises kann der Reisende kostenlos zurücktreten oder stattdessen die Teilnahme an einer anderen mindestens gleichwertigen Reise verlangen, wenn der Veranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus seinem Angebot anzubieten.

4.4 Die Rechte nach Ziffer 4.3 hat der Reisende unverzüglich nach der Erklärung des Reiseveranstalters diesem gegenüber geltend zu machen.

5. Leistungsänderungen 5.1 Änderungen und Abweichungen einzelner Reiseleistungen vom vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und die vom Reiseveranstalter

nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen oder Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen.

5.2 Eine zulässige Änderung einer wesentlichen Reiseleistung hat der Reiseveranstalter dem Reisenden unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund zu erklären.

5.3 Im Fall der erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten oder stattdessen die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Reise verlangen, wenn der Veranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus seinem Angebot anzubieten. Diese Rechte hat der Reisende unverzüglich nach Erklärung des Reiseveranstalters diesem gegenüber geltend zu machen.

5.4 Bei Flusskreuzfahrten bleiben Änderungen im Programmablauf/Fahrplan durch verlängerte bzw. verkürzte Liegezeiten und/oder Veränderungen im Ablauf vorbehalten und begründen keine Gewährleistungs-/Schadenersatzansprüche. Aufgrund nicht vorhersehbaren Hoch- und Niedrigwassers bzw. Verzögerungen bei Schleusen- und Brückendurchfahrten kann eine Änderung des Verlaufs notwendig werden. Im äußersten Fall werden für unpassierbare Flussstrecken andere verfügbare Transportmittel (z.B. Busse) eingesetzt. Evtl. können dadurch bestimmte Programmpunkte nicht besichtigt werden. Hierbei handelt es sich um Höhere Gewalt. Der Wechsel auf ein anderes Schiff bleibt vorbehalten.

6. Rücktritt des Kunden

Muss der Reisende aus irgendwelchen Gründen von einer Reise zurücktreten, werden folgende Stornokosten pro Person berechnet: bis 31 Tage vor Reiseantritt 25%, 30-20 Tage vor Reiseantritt 35%, 19-15 Tage vor Reiseantritt 45% ,14-8 Tage vor Reiseantritt 65%, 7-1 Tag vor Reiseantritt 95%.Bei Rücktritt am Anreisetag oder Nichtantritt der Reise (no show) erfolgt keine Rückzahlung.

Der Reiseveranstalter behält sich vor, in Abweichung von vorstehenden Pauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.

7. Ersatzreisende 7.1 Der Reisende kann sich bis zum Reisebeginn durch einen Dritten ersetzen lassen, sofern dieser den besonderen Reiseerfordernissen genügt und seiner Teilnahme nicht gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen und der Reiseveranstalter der Teilnahme nicht aus diesen Gründen widerspricht.

7.2 Der Reisende und der Dritte haften gegenüber dem Reiseveranstalter als Gesamtschuldner für den Reisepreis.

7.3 Der Reisende und der Dritte haften dem Reiseveranstalter als Gesamtschuldner für die durch die Teilnahme entstehenden Mehrkosten, regelmäßig pauschaliert auf € 200.

8. Reiseabbruch Wird die Reise infolge eines Umstandes abgebrochen, der in der Sphäre des Reisenden liegt (z.B. Krankheit), so ist der Reiseveranstalter verpflichtet, bei den Leistungsträgern die Erstattung ersparter Aufwendungen zu erreichen. Dies gilt nicht, wenn völlig unerhebliche Leistungen betroffen sind oder wenn einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

9. Störungen durch den Reisenden Der Reiseveranstalter kann den Reisevertrag fristlos kündigen, wenn der Reisende trotz einer Abmahnung erheblich weiter stört, so dass eine weitere Teilnahme für den Reiseveranstalter und/oder die Reiseteilnehmer nicht mehr zumutbar ist. Dies gilt auch, wenn der Reisende sich nicht an sachlich begründete Hinweise hält. Dem Reiseveranstalter steht in diesem Fall der Reisepreis weiter zu, soweit sich nicht ersparte Aufwendungen und Vorteile aus einer anderweitigen Verwertung der Reiseleistung(en) ergeben. Schadenersatzansprüche im übrigen bleiben unberührt.

10. Kündigung infolge höherer Gewalt

10.1 Erschwerung, Gefährdung oder Beeinträchtigung erheblicher Art durch nicht vorhersehbare Umstände wie Krieg, innere Unruhen, Epidemien, hoheitliche Anordnungen (Entzug der Landrechte, Grenzschließungen), Naturkatastrophen, Havarien, Zerstörung von Unterkünften oder gleichwertige Fälle berechtigen beide Teile zur Kündigung des Reisevertrages.

10.2 Im Fall der Kündigung kann der Reiseveranstalter für erbrachte oder noch zu erbringende Reiseleistungen eine nach § 638 Abs 3 BGB zu bemessende Entschädigung verlangen.

10.3 Der Reiseveranstalter ist im Kündigungsfall zur Rückbeförderung verpflichtet, falls der Vertrag die Beförderung mit umfasst. In jedem Fall hat er die zur Durchführung der Vertragsaufhebung erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen.

10.4 Die Mehrkosten der Rückbeförderung, soweit diese im Vertrag enthalten sind, tragen die Parteien je zur Hälfte, die übrigen Mehrkosten hat der Reisende zu tragen.

11. Gewährleistung und Abhilfe 11.1 Sind die Reiseleistungen nicht vertragsgemäß, so kann der Reisende Abhilfe verlangen, sofern diese nicht einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert. Die Abhilfe besteht in der Beseitigung des Reisemangels bzw. einer gleichwertigen Ersatzleistung.

11.2 Der Reisende kann eine Herabsetzung des Reisepreises nach § 638 Abs. 3 BGB verlangen, wenn er den/die Reisemängel beim Reiseleiter oder, falls ein Reiseleiter nicht erreichbar ist, bei dem Reiseveranstalter direkt anzeigt, soweit nicht erhebliche Schwierigkeiten die Mängelanzeige gegenüber dem Reiseveranstalter unzumutbar machen. Unterlässt der Reisende schuldhaft die Mängelanzeige, so stehen ihm keine Ansprüche zur Herabsetzung des Reisepreises zu.

11.3 Ist die Reise mangelhaft und leistet der Reiseveranstalter nicht innerhalb der von dem Reisenden bestimmten angemessenen Frist Abhilfe, so kann der Reisende auch selbst Abhilfe schaffen und den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen. Einer Fristsetzung bedarf es nicht, wenn der Reiseveranstalter die Abhilfe verweigert oder ein besonderes Interesse des Reisenden die sofortige Abhilfe rechtfertigt.

11.4 Wird die Reise durch einen Mangel erheblich beeinträchtigt, so kann der Reisende eine angemessene Frist zur Abhilfe setzen. Verstreicht die Frist nutzlos, so kann der Reisende den Reisevertrag kündigen. Die Fristsetzung ist entbehrlich, wenn die Abhilfe unmöglich ist, verweigert wird oder die sofortige Kündigung durch ein besonderes Interesse des Reisenden gerechtfertigt ist. Das gilt entsprechend, wenn dem Reisenden die Reise infolge eines Mangels aus wichtigem und für den Reiseveranstalter erkennbarem Grund nicht zumutbar ist.

11.5 Bei berechtigter Kündigung kann der Reiseveranstalter für erbrachte oder zur Beendigung der Reise noch zu erbringende Reiseleistungen eine Entschädigung verlangen. Für deren Berechnung sind der Wert der erbrachten Reiseleistung, der Gesamtpreis und die vertraglich vereinbarten Reiseleistungen maßgeblich (vgl. § 638 Abs. 3 des BGB). Das gilt nicht, sofern die erbrachten oder zu erbringenden Reiseleistungen für den Reisenden kein Interesse haben. Der Reiseveranstalter hat die erforderlichen Maßnahmen zu treffen, die infolge der Vertragsaufhebung notwendig sind. Ist die Rückbeförderung vom Reisevertrag mit umfasst, so hat der Reiseveranstalter auch für diese zu sorgen und die Mehrkosten zu tragen.

11.6 Der Reisende kann unbeschadet der Minderung oder der Kündigung Schadenersatz wegen Nichterfüllung verlangen, es sei denn, der Mangel beruht auf einem Umstand, den der Reiseveranstalter nicht zu vertreten hat.

12. Mitwirkungspflicht des Reisenden Der Reisende ist verpflichtet, die ihm zumutbaren Schritte zu unternehmen, um eventuelle Schäden gering zu halten. Die Ziffern 9. und 11. sind zu beachten.

13. Haftungsbeschränkung 13.1 Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, 13.1.1 soweit ein Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird, oder 13.1.2 soweit der Reiseveranstalter für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

13.2 Gelten für eine von einem Leistungsträger zu erbringende Reiseleistung internationale Übereinkommen oder auf diesen beruhende gesetzliche Bestimmungen, nach denen ein Anspruch auf Schadensersatz nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen geltend gemacht werden kann, so kann sich der Reiseveranstalter gegenüber dem Reisenden auf diese Übereinkommen und die darauf beruhenden gesetzlichen Bestimmungen berufen.

13.3 Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Kunden erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen des Reiseveranstalters sind. Der Reiseveranstalter haftet jedoch: a) für Leistungen, welche die Beförderung des Kunden vom ausgeschriebenen Ausgangsort der Reise zum ausgeschriebenen Zielort, Zwischenbeförderungen während der Reise und die Unterbringung während der Reise beinhalten; b) wenn und insoweit für einen Schaden des Kunden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten des Reiseveranstalters ursächlich geworden ist.

13.4 Für alle gegen den Reiseveranstalter gerichteten Schadensersatzansprüche aus unerlaubter Handlung, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, haftet der Reiseveranstalter bei Sachschäden bis € 4.000. Übersteigt der dreifache Reisepreis diese Summe, ist die Haftung für Sachschäden auf die Höhe des dreifachen Reisepreises beschränkt. Diese Haftungshöchstsummen gelten jeweils je Reisendem und Reise. Dem Reisenden wird in diesem Zusammenhang im eigenen Interesse der Abschluss einer Reiseunfall- oder Reisegepäckversicherung empfohlen.

14. Ausschlussfrist und Verjährung 14.1 Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise hat der Kunde innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Zeitpunkt der Beendigung der Reise geltend zu machen. Die Geltendmachung kann fristwährend nur gegenüber dem Reiseveranstalter unter der nachfolgend / vorstehend angegebenen Anschrift erfolgen. Nach Ablauf der Frist kann der Kunde Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden ist. Dies gilt jedoch nicht für die Frist zur Anmeldung von Gepäckschäden, Zustellungsverzögerungen bei Gepäck oder Gepäckverlust im Zusammenhang mit Flügen gemäß Ziffer 10.3. Diese sind binnen 7 Tagen bei Gepäckverlust, binnen 21 Tagen bei Gepäckverspätung nach Aushändigung, zu melden.

14.2 Ansprüche des Kunden nach den §§ 651c bis 651f BGB verjähren in einem Jahr. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Verträge nach enden sollte. Schweben zwischen dem Kunden und dem Reiseveranstalter Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Kunde oder der Reiseveranstalter die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

15. Reiseversicherungen Der Reiseveranstalter empfiehlt den Abschluss einer Reiserücktrittskosten-, einer Reisegepäck-, einer Kranken- und Unfallversicherung. Nähere Informationen finden Sie auf Seite 37 oder erhalten Sie in Ihrem Reisebüro.

16. Pass-, Visa- Devisen- oder Gesundheitsbestimmungen 16.1 Der Reiseveranstalter weist auf Pass-, Visumerfordernisse einschließlich der Fristen zur Erlangung dieser Dokumente und gesundheitspolizeiliche Formalitäten in dem von ihm herausgegebenen und dem Reisenden zur Verfügung gestellten Prospekt oder durch Unterrichtung vor der Buchung einschließlich zwischenzeitlicher Änderungen insbesondere vor Vertragsschluss und vor Reisebeginn hin, die für das jeweilige Reiseland für deutsche Staatsbürger ohne Besonderheiten wie Doppelstaatsbürgerschaft etc. gelten. Da hinsichtlich Pass-, Visa- Devisen- oder Gesundheitsbestimmungen Köln Kompletz hinsichtlich dieser Informationen auf die Angaben Dritter (z.B. Behörden) angewiesen ist und die einschlägigen Bestimmungen jederzeit geändert werden können, gibt Köln Kompletz keinerlei Zusicherung oder Garantien hinsichtlich der Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität dieser Informationen ab. Eine Haftung von Köln Kompletz ist insoweit ausgeschlossen. Sind Sie nicht deutscher Staatsbürger, wenden Sie sich bitte in Bezug auf diese Informationen an die für Sie zuständige Botschaft oder Konsulat.

16.2 Bei pflichtgemäßer Erfüllung der Informationspflicht durch den Reiseveranstalter hat der Reisende die Voraussetzungen für die Reise zu schaffen, sofern sich nicht der Reiseveranstalter ausdrücklich zur Beschaffung der Visa oder Bescheinigungen etc. verpflichtet hat.

16.3 Entstehen z.B. infolge fehlender persönlicher Voraussetzungen für die Reise Schwierigkeiten, die allein auf das Verhalten des Reisenden zurückzuführen sind (z.B. keine Beschaffung des erforderlichen Visums), so kann der Reisende nicht kostenfrei zurücktreten oder einzelne Reiseleistungen folgenlos in Anspruch nehmen. Insofern gelten die Ziffern 6. (Rücktritt des Kunden) und 8. (Reiseabbruch) entsprechend.

17. Gerichtsstand 17.1 Im Fall einer Klage gilt für den Reisegast der Sitz des Reiseveranstalters (Gerichtsstand Düsseldorf).

17.2 Für Klagen des Reiseveranstalters gegen den Reisenden ist dessen Wohnsitz maßgeblich, sofern es sich nicht um Vollkaufleute oder Personen handelt, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort nach Vertragsschluss ins Ausland verlegt haben oder deren Wohnsitz oder Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. In diesen Fällen ist der Sitz des Reiseveranstalters (Gerichtsstand Köln) maßgeblich.

18. Unwirksamkeit von einzelnen Bestimmungen Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen begründet nicht die Unwirksamkeit des Reisevertrages im übrigen.

19. Reiseveranstalter Cream Events and Travel Inh. Wolfgang Heitz c/o Lufthansa City Center, Immermannstr. 33, 40210 Düsseldorf, Telefon +49-211-8641512, Telefax +49-211-8641519