

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Reisevermittlung l'tur GmbH

## 1. Vertragsbeziehungen, Haftung

l'tur (l'tur GmbH, Karlsruhe Str. 22, 76437 Rastatt) vermittelt Reiseleistungen. Im Falle einer Buchung wird durch Vermittlung von l'tur ein Vertrag über die ausgewählten Reiseleistungen zwischen dem in den Buchungsunterlagen benannten Veranstalter bzw. Reiseleistungserbringer zum einen und l'tur-Kunde zum anderen begründet. l'tur selbst schuldet deshalb keine Erbringung von Reiseleistungen und haftet folglich auch nicht selbst im Falle der Nicht- oder Schlechterfüllung vermittelter Reiseleistungen.

## 2. Zahlung

- Soweit l'tur gebuchte oder stornierte Reiseleistungen in Rechnung stellt und Zahlungen einzieht, geschieht dies im Auftrag des jeweiligen Veranstalter bzw. Reiseleistungserbringer. Der Auftrag beinhaltet neben der außergerichtlichen Geltendmachung der Forderung auch eine eventuell erforderliche gerichtliche Geltendmachung der Forderung.
- Soweit Flug, Mietwagen, Zug-zum-Flug-Ticket, Reiseversicherung und andere Zusatzleistungen nicht Bestandteil einer Pauschalreise sind, ist der Rechnungserbringer für diese Reiseleistungen nach Zugang der Buchungsbestätigung sofort in voller Höhe zur Zahlung fällig.
- Für den Einzug des Reisepreises für Pauschalreisen, Kreuzfahrten und Hotelbuchungen wurde mit den Veranstaltern vereinbart: Beginnt die Reise innerhalb von 44 Kalendertagen, ist der Reisepreis unmittelbar nach Zugang von Buchungsbestätigung (bei Pauschalreise und Kreuzfahrt jeweils inklusive Versicherungsschein) und Reiseunterlagen sofort in voller Höhe zur Zahlung fällig. Gleiches gilt unabhängig von der Dauer bis zum Reisebeginn für solche Buchungen, bei denen der Reisepreis pro Vollzahler 200 EUR/250 SFR nicht überschreitet. Beträgt dagegen der Reisepreis pro Vollzahler mehr als 200 EUR/250 SFR und liegen zwischen Buchung und Reisebeginn mehr als 44 Kalendertage, wird mit Zugang der Buchungsbestätigung (bei Pauschalreise und Kreuzfahrt jeweils inklusive Versicherungsschein) eine Anzahlung in Höhe von 25% des Reisepreises zur Zahlung fällig, der Restreisepreis ist 30 Kalendertage vor Reisebeginn zur Verfügung zu stellen. Die Ausgabe der Reiseunterlagen erfolgt bei Teilzahlung, sobald Anzahlung und Restreisepreis vollständig eingegangen sind.
- Voraussetzung für die Ausgabe der Reiseunterlagen wie auch für die Erbringung aller gebuchten Leistungen ist die vollständige Bezahlung des Gesamtrechnungsbetrages vor Reiseantritt.
- Werden fällige Zahlungen auch auf Mahnung mit Fristsetzung nicht oder nicht vollständig geleistet, ist der jeweilige Reiseleistungserbringer berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Die Folgen des Rücktritts bestimmen sich bei Pauschalreisen, Kreuzfahrten und Hotelbuchungen nach den Rücktrittsbedingungen in den Allgemeinen Reisebedingungen der Veranstalter (s. dort Ziffer 4. c.) – bei allen anderen Reiseleistungen nach den jeweiligen Rücktrittsbedingungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Reiseleistungserbringers.
- Wird bei Buchung eine Bezahlung im Wege der Abbuchung von einem Konto oder im Wege der Belastung einer Kreditkarte angeboten, beinhaltet die Bekanntgabe der Bank- oder Kreditkarten die Einwilligung zum Einzug der vereinbarten Zahlungsbeträge. Fremde Bankkonten bzw. fremde Kreditkarten werden nur nach vorheriger schriftlicher Einwilligung des jeweiligen Konto- bzw. Karteninhabers akzeptiert.
- Endet ein bei Buchung vereinbarter Zahlungseinzug aufgrund Verschuldens des Konto- oder Zahlkarteninhabers in einer Rückbelastung, werden die damit einhergehenden Zusatzkosten weiterbelastet. Hierzu zählen insbesondere die seitens Bank bzw. Kreditkartenunternehmen in Rechnung gestellten Gebühren sowie weitere 10 EUR/15 SFR pro Rückbelastung zur Deckung des damit jeweils bei l'tur verursachten Zusatzaufwandes (Mahnpauschale). Eine Mahnpauschale wird weiter erhoben, wenn im Falle einer vereinbarten Bezahlung per Überweisung fällige Zahlungen ausbleiben und Mahnmaßnahmen erforderlich werden.
- Erfolgt die Buchung über die Webseite von TUI Austria, deren Reisebüros oder kooperierenden Vertriebspartnern, gelten für die Abwicklung der Bezahlung anstelle voranstehender Regelungen Nr. 2.a) - g) die Zahlungsbedingungen der jeweiligen Vertriebsstelle, die den Buchungsauftrag entgegennimmt und bearbeitet.

## 3. Rücktritt und andere Änderungen nach Buchung

### a. Rücktritt:

Der Rücktritt kann durch Abgabe einer ausdrücklichen Erklärung oder durch schlüssiges Verhalten (z.B. Nichterfüllung der Zahlungsverpflichtungen) erfolgen. Die Höhe der Rücktrittsschädigung hängt ab von gebuchter Reiseleistung und Zeitpunkt des Zugangs der Stornoerklärung.

- Stornogebühren der Veranstalter von Pauschalreisen, Kreuzfahrten oder Hotelaufenthalten: Bei Stornierung bis zum 31. Tag vor Reiseantritt: 25% des Reisepreises  
Bei Stornierung ab dem 30. Tag vor Reiseantritt: 65% des Reisepreises  
Bei Stornierung ab dem 15. Tag vor Reiseantritt: 75% des Reisepreises  
Bei Stornierung ab dem 7. Tag vor Reiseantritt: 85% des Reisepreises  
Bei Stornierung ab dem 3. Tag vor Reiseantritt: 90% des Reisepreises  
Der Reisende ist berechtigt, die Entstehung eines geringeren Schadens nachzuweisen – der Veranstalter ist berechtigt, im Einzelfall gegen Nachweis einen die Rücktrittspauschale übersteigenden Rücktrittsschaden geltend zu machen.
- Stornogebühren bei Nur-Flügen, Mietwagen und anderen Einzel-/Zusatzreiseleistungen: Zusätzlich der Gebühren der jeweiligen Reiseleistungserbringers 35 EUR/50 SFR pro betroffener Reiseleistung und pro betroffenem Reiseteilnehmer zur Abgeltung des eigenen Zusatzaufwandes.
- Andere Änderungen nach Buchung: Für Umbuchungen auf Ersatzreisende oder andere Änderungen wie z.B. die Beantragung und Erstattung nicht angefallener Steuern und Flughafengebühren stellt l'tur zusätzlich zu den Gebühren der jeweiligen Reiseleistungserbringers jeweils zur Deckung des eigenen Zusatzaufwandes eine Bearbeitungs-/Servicegebühr von 35 EUR/50 SFR pro Änderung und pro betroffenem Reiseteilnehmer in Rechnung.

### 4. Impf- und Einreisebestimmungen

Der Reisende ist grundsätzlich selbst für die Einhaltung sämtlicher Reiseformalitäten einschließlich der Beschaffung der erforderlichen Einreisedokumente verantwortlich. Bei einer telefonischen Buchung erhalten Sie durch unsere Mitarbeiter Hinweise zu Impf- und Einreisebestimmungen.

### 5. Datenverwendung und Datenschutz

Näheres hierzu finden Sie in unserer ausführlichen Datenschutzerklärung auf [www.ltur.com](http://www.ltur.com).

### 6. Reiseversicherung

Der Abschluss einer Reiserücktritts- und Reisekrankenversicherung wird dringend empfohlen. Unser Buchungspersonal berät Sie gerne über entsprechende Produkte der HanseMercur Reiseversicherung AG.

### 7. Streitbeilegung

- Die Europäische Kommission stellt unter <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=DE> eine Plattform zur Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten bereit. Die l'tur GmbH nimmt derzeit nicht an diesem freiwilligen Verfahren zur alternativen Streitbeilegung teil. Die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform kann deshalb von unseren Kunden nicht genutzt werden.
- Eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle für Kunden aus **Deutschland:** Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V., Straßburger Str. 8, D - 77694 Kehl, Tel. 07851/795 79 40, Fax 07851/795 79 41, [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de), E-Mail: [mail@verbraucher-schlichter.de](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de); **Österreich:** Verbraucherschlichtung Austria, Mariahilfer Str. 103/1/18, A - 1060 Wien, Tel. 01 890 63 11-22, Fax 01 890 63 11-99, [www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at), E-Mail: [office@verbraucherschlichtung.at](mailto:office@verbraucherschlichtung.at)  
Die l'tur GmbH nimmt derzeit nicht an Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen teil.

### 8. Schlussbestimmung

Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so behalten die übrigen Bedingungen gleichwohl Gültigkeit. Die Wirksamkeit des Vermittlungsvertrages als solchem bleibt unberührt.

Stand: 27.11.2018

## Allgemeine Reisehinweise der l'tur GmbH

### 1. Hinweise zu Flugreisen

- Reiseveranstalter und Reisevermittler haben regelmäßig keinen Einfluss auf Entscheidungen der Fluggesellschaften zur Durchführung von Flügen. Insbesondere kurzfristige Änderungen der Abreise-/Ankunftszeiten, der Streckenführung sowie des zum Einsatz gelangenden Fluggerätes können nicht ausgeschlossen werden. Bisweilen werden auch andere Fluggesellschaften mit der Durchführung von Flügen beauftragt. Dabei gilt: l'tur unterrichtet bei Buchung gemäß der EU-VO Nr. 2111/05 über die Identität der/des ausführenden Luftfahrtunternehmens(es). Erfolgt nach Buchung ein Wechsel des ausführenden Luftfahrtunternehmens, wird dieser den hiervon betroffenen Reisenden umgehend nach Bekanntwerden mitgeteilt. Die Liste der Luftfahrtunternehmen, die in der EU einer Betriebsuntersagung unterliegen, kann unter <http://air-ban.europa.eu> eingesehen werden.
- Die persönlichen Angaben in Ihren Flugunterlagen und Ihrer Buchungsbestätigung müssen mit den Angaben in Ihrem Ausweis übereinstimmen. Ein Beförderungsanspruch besteht nur für die bestätigten Flüge. Die Umbuchung einer Flugreise auf andere Flüge ist durch Rücktritt von der gebuchten Reise und anschließender Buchung der gewünschten Ersatzflugreise möglich, hierbei fallen Stornogebühren für die ursprüngliche Flugreise und ein zusätzlicher Flugpreis für die Ersatzflugreise an.
- Die Check-In Zeiten variieren - konkrete Zeiten erfahren Sie unter der Service-Telefonnummer oder auf der Webseite der befördernden Fluggesellschaft. Meist beginnt der Check-In ca. 120 Minuten vor Abflug und sollte sich der Fluggast spätestens 90 Minuten vor Abflug am Schalter einfinden. Besonders bei außereuropäischen Flugzielen beginnt der Check-In jedoch teilweise erheblich früher und schließt der Schalter nicht selten bereits 120 Minuten vor Abflug. Bitte beachten Sie: Verspätetes Erscheinen gilt als Nichterscheinen („no show“). Wird der Hinflug nicht wahrgenommen, zieht dies vielfach eine Stornierung des Rückfluges nach sich. Gleiches gilt bei Unterlassen einer von einigen Fluggesellschaften geforderten Bestätigung des Rückfluges. Bei Nichtinanspruchnahme von Flügen behalten Fluggesellschaften regelmäßig den Flugpreis in voller Höhe ein. Auf Wunsch führt l'tur jedoch gerne gegen eine Bearbeitungsgebühr von 35 EUR/50 SFR eine Erstattung nicht angefallener Steuern und Flughafengebühren für Sie durch.
- Da Ausfälle und Verspätungen im Zugverkehr nicht ausgeschlossen werden können, wird für eine Anreise zum Flughafen per Bahn dringend empfohlen, eine Zugverbindung zu wählen, der zufolge laut Fahrplan der Bahn eine Ankunft am Abfertigungsschalter des Abflughafens mindestens 3 Stunden vor Abflug gegeben ist und darüber hinaus die rechtzeitige Ankunft (s. oben) gegebenenfalls unter Zufuhrenahme einer Alternativzugverbindung gewährleistet ist.
- Die Gepäckbeförderungsbedingungen variieren je nach Fluggesellschaft, Flugstrecke und Flugtarif. Näheres zu zulässigem Reise- und Handgepäck, Sonder- und Übergepäck, Anmeldepflicht und anderem Wissenswertem rund um das Thema Gepäckbeförderung erfahren Sie auf der Webseite der befördernden Fluggesellschaft oder der Service-Hotline der befördernden Fluggesellschaft. Generell gilt: Medikamente, Schlüssel, wichtige Dokumente und Wertgegenstände gehören ins Handgepäck. Verstöße hiergegen können im Schadensfall zu einem Haftungsausschluss von Fluggesellschaft und Reiseveranstalter führen.
- Gepäckschaden und Gepäckverlust sind unverzüglich der befördernden Fluggesellschaft selbst oder deren Abfertigungsagent am Zielhafen zu melden und als Nachweis hierüber ein Gerädensprotokoll (P.I.R.) aufzunehmen. Bei Gepäckschäden/-verlust ist jede Klage ausgeschlossen, wenn der

- Berechtigte nicht unverzüglich nach Entdeckung des Schadens, bei internationalen Reisen jedenfalls aber spätestens sieben Tage nach Erhalt des Gepäcks, schriftlich Anzeige an den Luftfrachtführer erstattet. Das Gleiche gilt für die verspätete Auslieferung von Gepäck mit der Maßgabe, dass diese Anzeige unverzüglich, jedenfalls aber spätestens 21 Tage nach Andienung des Gepäcks, zu erstatten ist. Die Anzeige bedarf der Schriftform und muss innerhalb der vorgeannten Fristen abgesandt werden.
- Die Altersgrenzen bzw. der Zeitpunkt, wann eine Person als Kleinkind oder Kind eingestuft wird, sind von Fluggesellschaft zu Fluggesellschaft unterschiedlich. Informieren Sie sich daher bitte bei der Fluggesellschaft direkt oder bei ihrer Buchungsstelle über die für Sie geltenden Bestimmungen. Meist gilt: Kleinkinder werden frühestens ab einem Alter von 6 Wochen befördert und reisen auf dem Schoß ihrer Erziehungsberechtigten. Sie haben keinen Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz und Freigeplack - es sei denn, es liegt eine eigene, nicht ermäßigte Buchung vor. Ab einem Alter von 2 Jahren belegen Kinder einen eigenen Sitz. Kinder unter 14 Jahren werden nur in Begleitung einer Person von mindestens 16 Jahren befördert, die die Verantwortung für sie übernimmt. Kinder und Jugendliche jünger als 16 Jahre werden weiter nur befördert, wenn die Zustimmungserklärung der Erziehungsberechtigten vorliegt. In Spanien und Frankreich müssen Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren ein ausgefülltes Autorisierungsformular ihrer Erziehungsberechtigten vorweisen, um ihren Heimatstaat zu verlassen. Es ist Sache des Fluggastes, die erforderlichen Unterlagen mitzuführen.
- Die Beförderungsbedingungen für Schwangere variieren von Fluggesellschaft zu Fluggesellschaft. Informieren Sie sich deshalb bitte direkt bei der jeweils befördernden Fluggesellschaft. Meist wird eine Luftbeförderung ab der 28. Schwangerschaftswoche abgelehnt.

### 2. Hinweise zu Reiseangeboten mit Hotelaufenthalt

- Da gebuchte Hotelzimmer steht am Ankunftsdatum erst ab der offiziellen Check-In-Zeit des jeweiligen Hotels (meist 14:00 Uhr Ortszeit) zur Verfügung. Am Abreisetag ist die offizielle Check-Out-Zeit des jeweiligen Hotels (meist 10:00 Uhr Ortszeit) zu beachten. Bei planmäßigen Rückflügen nach Mitternacht und bis einschließlich 03:00 Uhr morgens Ortszeit gilt die offizielle Check-Out-Zeit des Hotels am Vortag der Abreise. Früh-Check-In bzw. Spät-Check-Out können je nach Verfügbarkeit und gegen einen Aufpreis über unsere Buchungsstellen hinzugebucht werden.
- Es wird dringend empfohlen, Wertgegenstände wie z.B. Zahlungsmittel und Schmuck, aber auch Reiseausweise, Reiseunterlagen und elektronische Geräte sicher verschlossen in einem Zimmer- oder Hotelsafe aufzubewahren.

### 3. Hinweis zu Kreuzfahrten

- Da Kreuzfahrtschiffe regelmäßig nicht über entsprechende medizinische Einrichtungen für Geburten verfügen, wird eine Einschiffung schwangerer Reisender häufig von der Vorlage einer ärztlichen Reisefähigkeitsbestätigung abhängig gemacht und ungeachtet einer solchen Bestätigung eine Beförderung von Schwangeren ab der 23. Schwangerschaftswoche abgelehnt. Die ärztliche Reisefähigkeitsbestätigung sollte bei Reisebeginn nicht älter als eine Woche sein und in englischer Sprache verfasst sein.
- Es wird dringend empfohlen, Wertgegenstände wie z.B. Zahlungsmittel und Schmuck, aber auch Reiseausweise, Reiseunterlagen und elektronische Geräte sicher verschlossen in einem Kabinensafe oder allgemeinen Safe aufzubewahren.

Stand: 27.11.2018

## Allgemeine Bedingungen Ihres Pauschalreiseveranstalters

Nachfolgend die allgemeinen Reisebedingungen des in Ihrer Buchungsbestätigung und Ihren Reiseunterlagen benannten Veranstalters:

### 1. Haftungsbeschränkung, Anrechnung, Fremdleistungen

- a. Die vertragliche Haftung des Veranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind und die nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, beschränkt sich auf den dreifachen Reisepreis.
- b. Gelten für eine von einem Leistungsträger zu erbringende Reiseleistung internationale Übereinkommen oder auf solchen beruhende gesetzliche Vorschriften, nach denen ein Anspruch auf Schadensersatz unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen entsteht oder geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen oder beschränkt ist, so kann sich auch der Veranstalter gegenüber dem Reisenden hierauf berufen.
- c. Hat der Reisende gegen den Reiseveranstalter Ansprüche auf Schadensersatz oder Minderung, so muss er sich hierauf den Betrag anrechnen lassen, den er wegen desselben Ereignisses als Entschädigung oder als Erstattung nach Maßgabe internationaler Übereinkünfte, auf solchen beruhender gesetzlicher Vorschriften oder nach Maßgabe der Unionsvorschriften über Passagierrechte erhalten hat.
- d. Der Veranstalter haftet nicht für Störungen oder Mängel, die bei Leistungen auftreten, deren Erbringung nach dem Inhalt des Reisevertrages nicht geschuldet ist (Fremdleistungen). Dies gilt insbesondere für Zusatzprogramme am Reiseziel.

### 2. Unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände

Der Reiseveranstalter kann vor Reiseantritt wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände, die ihn an der Erfüllung des Vertrages verhindern, vom Reisevertrag zurücktreten. Gleiches Recht steht dem Reisenden zu, wenn am Bestimmungsort außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Treten derartige Umstände erst nach Reiseantritt auf, kann der Reisende den Vertrag kündigen, wenn die weitere Durchführung der Reise hierdurch erheblich beeinträchtigt wird.

### 3. Pass-, Visumserfordernisse und Gesundheitsvorschriften.

Der Reiseveranstalter unterrichtet die Reisenden über allgemeine Pass- und Visumserfordernisse des Bestimmungslandes, einschließlich der ungefähren Fristen zu Erlangung von Visa, sowie über gesundheitspolizeiliche Formalitäten. Für die Einhaltung der Reiseformalitäten einschließlich der Beschaffung der erforderlichen Einreisedokumente ist der Reisende grundsätzlich selbst verantwortlich.

### 4. Umbuchung der Reise, Buchung Ersatzreisender, Storno

- a. Umbuchungen von Reisen können ausschließlich durch Stornierung der ursprünglichen Reise zu den jeweils vereinbarten Stornogebühren und anschließender Neubuchung zum jeweiligen Reisepreis angeboten werden.
- b. Gebühren für die Einbuchung eines Ersatzreisenden (sog. Name-Change-Gebühren) auf Anfrage.
- c. Im Falle des Rücktritts von Pauschalreisen, Kreuzfahrten oder Hotelaufenthalten gelten folgende Stornogebühren:  
Bei Stornierung bis zum 31. Tag vor Reiseantritt: 25% des Reisepreises  
Bei Stornierung ab dem 30. Tag vor Reiseantritt: 65% des Reisepreises  
Bei Stornierung ab dem 15. Tag vor Reiseantritt: 75% des Reisepreises  
Bei Stornierung ab dem 7. Tag vor Reiseantritt: 85% des Reisepreises  
Bei Stornierung ab dem 3. Tag vor Reiseantritt: 90% des Reisepreises  
Der Reisende ist berechtigt, die Entstehung eines geringeren Schadens nachzuweisen - der Veranstalter ist berechtigt, im Einzelfall gegen Nachweis einen die Rücktrittspauschale übersteigenden Rücktrittschaden geltend zu machen.

### 5. Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens.

Bei Buchung wird gemäß der EU-VO Nr. 2111/05 über die Identität der/des ausführenden Luftfahrtunternehmens(s) informiert. Erfolgt nach Buchung ein Wechsel des ausführenden Luftfahrtunternehmens, wird dieser den hiervon betroffenen Reisenden umgehend nach Bekanntwerden mitgeteilt. Die Liste der Luftfahrtunternehmen, die in der EU einer Betriebsuntersagung unterliegen, kann unter <http://air-ban.europa.eu> eingesehen werden.

### 6. Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen.

Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so behalten die übrigen Bedingungen gleichwohl Gültigkeit. Die Wirksamkeit des Reisevertrags als solchem bleibt unberührt.

Stand: 01.07.2018