

# AGB – Allgemeine Geschäfts- und Reisebedingungen

## I. Allgemeines, Vertragsschluss, Vorbehalt von Leistungsänderungen

1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen beziehen sich auf Pauschalreiseverträge zwischen Ihnen als Kunde und der Neon Reisen GmbH als Veranstalter (nachfolgend in Bezug auf Pauschalreisen auch „Neon Reisen“ oder „Veranstalter“ genannt) oder bei Vermittlung lediglich einzelner Reiseleistungen von Dritten zwischen Ihnen als Kunde und der Neon Reisen GmbH als Vermittler. Sie als Vertragspartner der Neon Reisen GmbH werden entsprechend nachfolgend auch als „Kunde“, „Teilnehmer“ oder „Reisender“ bezeichnet.

1.2 Pauschalreiseverträge kommen zustande indem Sie mit Ihrer Reiseanmeldung gegenüber Neon Reisen den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich anbieten und Ihnen sodann eine Annahmeerklärung von Neon Reisen zugeht. Grundlage Ihres Angebotes sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen des Veranstalters für die jeweilige Reise, soweit Ihnen diese bei Buchung vorliegen. Das Angebot kann schriftlich, mündlich, fernmündlich oder online durch Klicken eines entsprechenden Buttons erfolgen. Die Annahmeerklärung bedarf keiner bestimmten Form.

Als Reiseanmelder stehen Sie für alle Vertragsverpflichtungen der Reiseteilnehmer, für die Sie die Buchung vornehmen, wie für Ihre eigenen ein, soweit Sie diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen haben. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss erhalten Sie eine Reisebestätigung, die alle wesentlichen Angaben über die von Ihnen gebuchten Reiseleistungen enthält. Weicht die Bestätigung von Ihrer Anmeldung ab, liegt ein Angebot zum Abschluss eines entsprechenden Pauschalreisevertrages vor, an welches sich Neon Reisen 10 Tage gebunden hält. Der Vertrag kommt dann auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, soweit die vorvertraglichen Informationspflichten von Neon Reisen erfüllt sind und Sie Neon Reisen innerhalb der Bindungsfrist die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder durch entsprechenden Verhalt wie etwa der Leistung der Anzahlung erklären.

Vertragsbestandteile sind insbesondere auch die von Neon Reisen hergegebenen vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen sowie die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1.3 Der Kunde wird gemäß der Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 bei der Buchung über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens oder der ausführenden Luftfahrtunternehmen unterrichtet. Stehen diese bei der Buchung noch nicht fest, so erfolgt zunächst eine Unterrichtung über die Identität des wahrscheinlich ausführenden Luftfahrtunternehmens sowie eine Unterrichtung, sobald die Identität endgültig feststeht. Ein Wechsel des ausführenden Luftfahrtunternehmens nach Buchung wird unverzüglich mitgeteilt. Die Liste der Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot („Black List“) ist auf folgender Internetseite abrufbar: [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm)

1.4 Neon Reisen behält sich gemäß § 651 f Abs. 2 BGB vor, Reiseleistungen zu ändern, soweit es sich um unerhebliche Änderungen handelt. Der Reisende wird, sobald die Änderung bekannt ist, auf einem dauerhaften Datenträger klar, verständlich und in hervorgehobener Weise über die Änderung unterrichtet. Beispiele für solche Änderungen sind etwa Abweichungen der Route oder Änderung der Reihenfolge von angelaufenen Zielen bei Kreuzfahrten oder die Änderung von Flugzeiten, soweit sie in der Reisebestätigung als vorläufig gekennzeichnet sind.

## **2. Reisepreis, Zahlung**

**2.1** Mit Erhalt der Reisebestätigung und Hergabe des Sicherungsscheins nach § 651r BGB wird eine Anzahlung von 25 % des Reisepreises fällig.

**2.2** Bei Reisen, die gemäß entsprechender Information mit dem Hinweis „nicht stornierungsfähig und nicht umbuchbarer Tarif“ vor Reiseanmeldung die sofortige Besorgung von nicht umbuchbaren und nicht stornierungsfähigen Reiseleistungen enthalten, ist eine Anzahlung von 40 % des Reisepreises fällig.

**2.3** Die restliche Reisepreiszahlung wird spätestens 35 Tage vor Reiseantritt fällig.

**2.4** Bei kurzfristigen Buchungen mit einem Vertragsschluss ab dem 30. Tag vor Reisebeginn wird der gesamte Reisepreis sofort fällig.

**2.5** Stornokosten (siehe Ziffer 4) sowie Bearbeitungs- und Umbuchungsgebühren (siehe Ziffer 3) werden jeweils sofort fällig.

**2.6** Wird die Anzahlung bzw. die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten geleistet, so ist Neon Reisen berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Reiseanmelder mit Rücktrittskosten entsprechend Ziffer 4.4 zu belasten.

**2.7** Kosten für Nebenleistungen wie die Besorgung von Visa etc. sind nicht im Reisepreis enthalten, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist.

## **3. Änderungen von Reiseleistungen auf Wunsch des Kunden, Umbuchung, Ersatzperson**

**3.1** Auf Wunsch des Kunden nimmt Neon Reisen, soweit durchführbar, bis zum 31. Tag vor Reiseantritt Änderungen der Reiseleistungen vor (Umbuchung), so z.B. Änderungen des Reiseterrains, des Reiseziels, des Abflughafens, der Unterkunft oder der Beförderung. Dafür fällt eine Gebühr pro Person in Höhe von EUR 50,00 an. Bei den Leistungsträgern entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet. Neon Reisen weist darauf hin, dass bei fehlender oder eingeschränkter Umbuchbarkeit der besorgten Reiseleistungen Neubuchungen mit entsprechend hohen Mehrkosten erforderlich sein können.

**3.2** Nach § 651e BGB kann der Kunde innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn gegenüber Neon Reisen auf einem dauerhaften Datenträger erklären, dass ein Dritter (Ersatzperson) in seine Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Die Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie Neon Reisen spätestens sieben Tage vor Reisebeginn zugeht. Neon Reisen kann dem Eintritt des Dritten anstelle des angemeldeten Reiseterrainers widersprechen, wenn der Dritte vertragliche Reiseerfordernisse nicht erfüllt.

Neon Reisen ist berechtigt, für die durch die Teilnahme des Dritten entstehenden Bearbeitungskosten pauschal EUR 50,00 zu verlangen. Gegenüber Leistungsträgern tatsächlich entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet. Es bleibt dem Kunden unbenommen, mit dem Eintritt des Dritten nicht entstandene oder wesentlich niedrigere Kosten zu belegen. Für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Kosten haften der ursprünglich angemeldete Reiseterrainer und der eintretende Dritte als Gesamtschuldner.

**3.3** Umbuchungen bis 25 Tage vor Abreise sind kostenfrei für Buchungen bis zum 30.06.2021, soweit die Durchführung der Reise oder die Beförderung der Reisenden an den Bestimmungsort aufgrund mit der Coronakrise zusammenhängender Regelungen oder Umstände nicht mehr möglich ist.

#### **4. Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn / Nichtantritt der Reise / Stornokosten**

**4.1** Der Kunde kann vor Reisebeginn jederzeit von dem Pauschalreisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber Neon Reisen schriftlich zu erklären. Falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Es wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären.

Im Falle des Rücktritts des Kunden vor Reisebeginn verliert Neon Reisen seinen Anspruch auf den Reisepreis. Soweit Neon Reisen den Rücktritt oder die zum Rücktritt führenden Umstände nicht zu vertreten hat oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe keine außergewöhnlichen Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise oder die Beförderung der Reisenden an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen, kann Neon Reisen eine angemessene Entschädigung verlangen.

Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle von Neon Reisen unterliegen und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

Die Entschädigung in Form von Rücktrittsgebühren ist, unbeschadet der Regelungen in Ziffer 4.3 und 4.5 und wie in Ziffer 4.4. angegeben, pauschaliert und bestimmt sich nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der von Neon Reisen ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was Neon Reisen durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt. Insoweit wird der Zeitraum zwischen dem Reisebeginn und der Rücktrittserklärung berücksichtigt, so dass ein früherer Rücktritt zu einer geringeren Entschädigung führen kann.

**4.2** Eine Entschädigung ist an Neon Reisen auch für den Fall zu zahlen, dass sich der Reiseteilnehmer nicht rechtzeitig zu den mitgeteilten Zeiten am jeweiligen Abflughafen zur Abfertigung oder am Abreiseort einfindet und sich meldet oder wenn die Reise wegen fehlender Reisedokumente nicht angetreten werden kann und das Fehlen der Reisedokumente nicht von Neon Reisen zu vertreten ist.

**4.3** Neon Reisen kann die vom Kunden gewünschte Reise nach dem Prinzip des Dynamic Packaging zusammenstellen. Das bedeutet, dass dabei auch besonders günstige Tarife der Leistungsträger genutzt werden können, die bei diesem nur eingeschränkt oder nicht umbuchbar und nur eingeschränkt oder nicht stornierungsfähig sind. Auf entsprechende Bestimmungen oder Einschränkungen wird im Buchungsprozess vor Abschluss der Buchung deutlich hingewiesen.

**4.4** Im Falle eines Rücktritts von der Reise oder bei Nichtantritt der Reise fallen unbeschadet der Regelung nach Ziffer 4.5 folgende Entschädigungspauschalen an:

**a)** Pauschalreisen ohne Hinweis auf besondere Bestimmungen bezüglich Umbuchbarkeit und Stornierungsfähigkeit

bis zum 31. Tag vor Reisebeginn 25%

ab dem 30. Tag vor Reisebeginn 40%

ab dem 17. Tag vor Reisebeginn 60%

ab dem 10. Tag vor Reisebeginn 80%

ab dem 1. Tag vor Reisebeginn 90%

am Reisetag oder bei Nichtantritt der Reise 95%

**b)** Pauschalreisen mit eingeschränkter Umbuchbarkeit und Stornierungsfähigkeit (Der Hinweis auf der Buchungsbestätigung lautet „eingeschränkt stornierungsfähiger und eingeschränkt umbuchbarer Tarif“):

bis zum 31. Tag vor Reisebeginn 45%

ab dem 10. Tag vor Reisebeginn bis zum Reisebeginn sowie bei Nichtantritt der Reise 90% des Reisepreises

**c)** Pauschalreisen mit nicht gegebener Umbuchbarkeit und nicht gegebener Stornierungsfähigkeit (Der Hinweis auf der Buchungsbestätigung lautet „nicht stornierungsfähiger und nicht umbuchbarer Tarif“):

generell 90% des Reisepreises

**d)** Einzelleistungen außerhalb eines Pauschalreisevertrages mit nicht gegebener Umbuchbarkeit und nicht gegebener Stornierungsfähigkeit (Der Hinweis auf der Buchungsbestätigung lautet „nicht stornierungsfähiger und nicht umbuchbarer Tarif“):

generell 100% des Reisepreises

**e)** Corona bedingte Stornierungen: Ein Corona bedingter Rücktritt ist kostenfrei, wenn die Voraussetzungen § 651h Abs.3 BGB vorliegen. Siehe auch Punkt 4.1 der AGB.

**4.5** Neon Reisen behält sich im Sinne von § 651h Abs. 2 Satz 2 BGB vor, anstelle einer Entschädigungspauschale eine, ggf. höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern. In diesem Fall ist Neon Reisen verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu begründen.

**4.6** Ist Neon Reisen infolge eines Rücktritts zur teilweisen oder vollständigen Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, ist von Neon Reisen unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung zu leisten (§ 651h Abs. 5 BGB).

**4.7** Das Recht des Kunden nach § 651e BGB, innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn durch Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger einen Ersatzteilnehmer zu stellen, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie dem Reiseveranstalter nicht später als sieben Tage vor Reisebeginn zugeht.

## **5. Rücktritt durch Neon Reisen**

**5.1** Wird eine ausdrücklich ausgeschriebene Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, ist Neon Reisen nach Maßgabe des § 651h Abs. 4 Nr. 1 BGB berechtigt, die Reise abzusagen. Ein bereits gezahlter Reisepreis wird in diesem Fall unverzüglich erstattet.

**5.2** Ist Neon Reisen aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert, kann von Neon Reisen der Rücktritt vom Reisevertrag erklärt werden. Die Erklärung muss unverzüglich nach Kenntnis von dem Rücktrittsgrund erfolgen.

**5.3** Neon Reisen ist berechtigt, ohne gesonderte Frist vom Reisevertrag zurückzutreten, wenn der Reisende ungeachtet einer Abmahnung entweder die Durchführung der Reise so erheblich stört oder sich so vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages auch zum Schutz anderer Mitreisender gerechtfertigt ist. Tritt der Veranstalter so zurück, behält er den Anspruch auf den Reisepreis, muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die er aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der ihm von den Leistungsträgern gutgeschriebenen Beträge.

## **6. Haftung**

**6.1** Die Haftung von Neon Reisen beschränkt sich für solche Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden auf den dreifachen Reisepreis.

**6.2** Für alle gegen Neon Reisen gerichtete Schadenersatzansprüche aus unerlaubter Handlung, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist die Haftung für Sachschäden auf die Höhe des dreifachen Reisepreises beschränkt. Möglicherweise darüberhinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Abkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von der Beschränkung unberührt.

**6.3** Neon Reisen haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Leistungen Dritter lediglich vermittelt wurden (z.B. Nur-Flugbuchung, Ausflüge vor Ort, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort). Dies gilt generell nur, wenn die jeweilige Leistung ausdrücklich als Fremdleistung bzw. als Leistung Dritter gekennzeichnet war, insbesondere bei Pauschalreisen, wenn die jeweilige Leistung in der Reiseausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Leistungsträgers so eindeutig gekennzeichnet ist, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen von Neon Reisen ist.

**6.4** Beförderungsleistungen erfolgen auf der Grundlage der Bedingungen des jeweiligen Beförderungsunternehmens, die auf Wunsch zugänglich gemacht werden. Die Rechte und Pflichten des Veranstalters und der Reisenden nach dem Reisevertragsrecht und diesen ausführlichen Reisebedingungen werden durch die Bedingungen des jeweiligen Beförderungsunternehmens nicht eingeschränkt.

**6.5** Jeder Reiseteilnehmer ist für seine rechtzeitige Anreise zum Abflughafen selbst verantwortlich, es sei denn, eine Verspätung beruht auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Veranstalters.

## **7. Mitwirkungspflicht des Kunden, Mängelanzeige, Abhilfe, Minderung, Kündigung**

**7.1** Jeder Reisende ist verpflichtet, bei Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen daran mitzuwirken, eventuelle Schäden zu vermeiden oder gering zu halten.

**7.2** Der Reisende ist verpflichtet, etwaige Reisemängel unverzüglich gegenüber Neon Reisen anzuzeigen. Die Anzeige kann bei einem Vertreter von Neon Reisen am Urlaubsort erfolgen, soweit ein solcher Vertreter vertraglich geschuldet, vorhanden und greifbar ist. Die Anzeige kann auch per Telefon, Fax und E-Mail erfolgen. Über die Erreichbarkeit der Ansprechpartner und über die Kontaktdaten (Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse) wird in der Leistungsbeschreibung, spätestens jedoch mit der Reisebestätigung, unterrichtet.

Neon Reisen kann die Abhilfe verweigern, wenn sie unmöglich ist oder mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden wäre. Soweit Neon Reisen infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige keine Abhilfe schaffen konnte, können keine Minderungsansprüche im Sinne von § 651m BGB noch Schadenersatzansprüche im Sinne von § 651n BGB geltend gemacht werden.

**7.3** Bei Schäden, Verzögerungen oder fehlender Herausgabe bei Reisegepäck auf Flugreisen empfiehlt Neon Reisen dringend die zusätzliche Anzeige mit schriftlicher Bestätigung unverzüglich an Ort und Stelle gegenüber der zuständigen Fluggesellschaft. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen und bei Verspätung binnen 21 Tagen nach Erhalt des Gepäcks zu erstatten.

**7.4** Die Reiseleitung bzw. Vertreter von Neon Reisen vor Ort sind zur Entgegennahme von Mängelanzeigen und Abhilfeverlangen sowie zum Angebot und zur Organisation von Abhilfeleistungen befugt. Sie sind jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

**7.5** Ist die Pauschalreise durch einen Reisemangel erheblich beeinträchtigt und leistet Neon Reisen nicht innerhalb einer vom Reisenden gesetzten angemessenen Frist Abhilfe, kann der Reisende den Reisevertrag kündigen. Der Bestimmung einer solchen Frist bedarf es nicht, wenn Neon Reisen die Abhilfe verweigert oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist. Der Reisende behält, sofern der Vertrag die Beförderung umfasste, den Anspruch auf Rückbeförderung. Er schuldet Neon Reisen nur den Teil des Reisepreises, der auf die in Anspruch genommenen bzw. zur Beendigung der Pauschalreise noch zu erbringenden Leistungen entfällt.

## **8. Pass-, Visa- und Gesundheitsbestimmungen**

**8.1** Neon Reisen informiert den Kunden über allgemeine Pass- und Visumerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen zur Erlangung erforderlicher Visa vor Vertragsschluss und wird ggf. bis zum Reiseantritt über eventuelle Änderungen unterrichten.

**8.2** Die Reiseteilnehmer sind für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften selbst verantwortlich. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu deren Lasten, es sei denn sie sind durch eine schuldhaft falsche- oder Nichtinformation durch Neon Reisen bedingt.

## **9. Reiseversicherungen**

Neon Reisen empfiehlt den Abschluss umfassender Reiseversicherungen, insbesondere einer Reiserücktritts- und abbruchkostenversicherung sowie einer Auslandsreisekrankenversicherung mit Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit.

## **10. Datenschutz**

Die personenbezogenen Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen, werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit sie zur Vertragsdurchführung erforderlich sind. Ihre personenbezogenen Daten werden nach deutschen und europäischen Datenschutzrecht bearbeitet. Für weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie unsere Datenschutzerklärung unter: [www.neon-reisen.de/datenschutz/](http://www.neon-reisen.de/datenschutz/)

## **11. Salvatorische Klausel**

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages oder dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages zur Folge.