



Foto: Achim Meurer

# Allgemeine Reisebedingungen

für Pauschalangebote  
der Mülheimer Stadtmarketing und Tourismus GmbH (MST)

Februar 2024

Mülheimer Stadtmarketing und Tourismus GmbH (MST)  
Am Schloß Broich 28 | 45479 Mülheim an der Ruhr | Telefon 0208 / 960 96 46



*Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m / w / d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.*

Lieber Gast!

wir bitten Sie, die nachfolgenden Reisebedingungen sorgfältig zu lesen. Diese Reisebedingungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden bzw. Reisenden – nachstehend „Reisender“ genannt – mit Müllheimer Stadtmarketing und Tourismus GmbH (**MST**), Am Schloß Broich 28, 45479 Mülheim an der Ruhr nachstehend „**MST**“ abgekürzt, zu Stande kommenden Pauschalreisevertrages. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a – y BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und der Artikel 250 und 252 des EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und füllen diese aus. Diese Reisebedingungen gelten ausschließlich für Pauschalreisen der **MST**. Sie gelten nicht für die Vermittlung fremder Leistungen (wie z. B. Gästeführungen und Eintrittskarten) und nicht für Verträge über Beherbergungsleistungen, bzw. deren Vermittlung.

## 1. Abschluss des Reisevertrages / Informationspflichten / Hinweis zum Widerrufsrecht

### 1.1

Für alle Buchungswege gilt:

- a) Grundlage des Angebots der **MST** und der Buchung des Reisenden sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen der **MST** für die jeweilige Reise soweit diese dem Reisenden bei der Buchung vorliegen.
- b) Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, so liegt ein neues Angebot der **MST** vor, an das sie für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebotes zustande, wenn der Gast dieses geänderte Angebot innerhalb der Frist annimmt.
- c) Die vom Veranstalter gegebenen vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl und die Stornopauschalen (gem. Artikel 250 § 3 Nummer 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB) werden nur dann nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages, sofern dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart ist.
- d) Der Reisende haftet für alle vertraglichen Verpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen, soweit der Reisende eine entsprechende Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

### 1.2

Für die Buchung, die mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail oder Telefax erfolgt, gilt:

- a) Mit der Buchung bietet der Reisende der **MST** den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an. An die Buchung ist der Reisende 7 Werktage gebunden.
- b) Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung (Annahmeerklärung) durch die **MST** zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird die **MST** dem Reisenden eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger (welcher es dem Reisenden ermöglicht, die Erklärung unverändert so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie dem Reisenden in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist, z. B. auf Papier oder per E-Mail), übermitteln, sofern der Reisende nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform nach Art. 250 § 6 Abs. (1) Satz 2 EGBGB hat, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.

### 1.3

Dies gilt nicht für Buchungserklärungen, die weniger als 7 Werktage vor Reisebeginn abgegeben werden. Hier führt eine telefonische Buchungsbestätigung, bzw. per E-Mail, ebenfalls zum verbindlichen Vertragsabschluss.

### 1.4

Die **MST** weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§ 312 Abs. 7 BGB) bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB, die im Fernabsatz (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über Mobilfunkdienst versendete Nachrichten [SMS] sowie Rundfunk, Telemedien und Onlinedienste) abgeschlossen wurden, kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB (siehe hierzu auch Ziff. 4). Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Vertrag über Reiseleistungen nach § 651a BGB außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden; im letztgenannten Fall besteht ein Widerrufsrecht ebenfalls nicht.

## 2. Bezahlung

### 2.1

Die **MST** und Reisevermittler dürfen Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Absicherungsvertrag besteht und dem Reisenden der Sicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Absicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde. Nach Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung des Sicherungsscheines eine Anzahlung in Höhe von 20 % des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird 21 Tage vor Reisebeginn fällig, sofern der Sicherungsschein übergeben ist und die Reise nicht mehr aus dem in Ziffer 6 genannten Grund abgesagt werden kann. Bei Buchungen kürzer als 21 Tage vor Reisebeginn ist der gesamte Reisepreis sofort zahlungsfällig, sofern die Reise nicht mehr aus dem in Ziffer 6 genannten Grund abgesagt werden kann.

### 2.2

Ziff. 2.1 gilt nicht für Verträge über Reisen, die

- a) keine Beförderung zum Ort der Erbringung der Reiseleistungen und / oder zurück enthalten
- b) und in denen abweichend von Ziffer 2.1 vereinbart und in der Reisebestätigung vermerkt ist, dass der gesamte Reisepreis ohne vorherige Anzahlung nach Beendigung der Pauschalreise zum Aufenthaltsende zahlungsfällig ist.

### 2.3

Leistet der Reisende die Anzahlung und / oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl die **MST** zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, die **MST** ihre gesetzlichen Informationspflichten erfüllt hat und kein gesetzliches oder vertragliches Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht des Reisenden besteht, und hat der Reisende den Zahlungsverzug zu vertreten so ist die **MST** berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung und nach Ablauf der Frist vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten und den Reisenden mit Rücktrittskosten gemäß Ziff. 4 zu belasten.

### 3. Änderungen von Vertragsinhalten vor Reisebeginn, die nicht den Reisepreis betreffen

#### 3.1

Abweichungen wesentlicher Eigenschaften von Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und von der **MST** nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind der **MST** vor Reisebeginn gestattet, soweit die Abweichungen unerheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.

#### 3.2

Die **MST** ist verpflichtet, den Reisenden über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. auch durch E-Mail, SMS oder Sprachnachricht) klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zu informieren.

#### 3.3

Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Reisenden, die Inhalt des Pauschalreisevertrags geworden sind, ist der Reisende berechtigt, innerhalb einer von der **MST** gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten. Erklärt der Reisende nicht innerhalb der von der **MST** gesetzten Frist ausdrücklich gegenüber diesem den Rücktritt vom Pauschalreisevertrag, gilt die Änderung als angenommen.

#### 3.4

Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte die **MST** für die Durchführung der geänderten Reise bzw. einer eventuell angebotenen Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit zum gleichen Preis geringere Kosten, ist dem Kunden der Differenzbetrag entsprechend § 651m Abs. 2 BGB zu erstatten.

### 4. Rücktritt durch den Reisenden; Umbuchung

#### 4.1

Der Reisende kann jederzeit vor Reisebeginn vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber der **MST** unter der nachfolgend angegebenen Anschrift zu erklären. Falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt in Textform zu erklären.

#### 4.2

Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann die **MST** eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von der **MST** zu vertreten ist. Die **MST** kann keine Entschädigung verlangen, soweit am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle der Partei, die sich hierauf beruft, unterliegen, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

#### 4.3

Die **MST** hat die nachfolgenden Entschädigungspauschalen unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn sowie unter Berücksichtigung der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen festgelegt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung wie folgt mit der jeweiligen Stornostaffel berechnet:

- bis zum 31. Tag vor Reisebeginn  
10 % des Reisepreises
- vom 30. bis zum 21. Tag vor Reisebeginn  
20 % des Reisepreises
- vom 20. bis zum 12. Tag vor Reisebeginn  
40 % des Reisepreises
- vom 11. bis zum 3. Tag vor Reisebeginn  
60 % des Reisepreises
- ab dem 3. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtanreise  
90 % des Reisepreises

#### 4.4

Dem Reisenden bleibt es in jedem Fall unbenommen, der **MST** nachzuweisen, dass der **MST** überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist, als die von der **MST** geforderte Entschädigungspauschale.

#### 4.5

Eine Entschädigungspauschale gem. Ziffer 4.3 gilt als nicht festgelegt und vereinbart, soweit die **MST** nachweist, dass der **MST** wesentlich höhere Aufwendungen entstanden sind als der kalkulierte Betrag der Pauschale gemäß Ziffer 4.3. In diesem Fall ist die **MST** verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und des Erwerbs einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu begründen.

#### 4.6

Ist die **MST** infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, bleibt § 651h Abs. 5 BGB unberührt.

#### 4.7

Das gesetzliche Recht des Kunden, gemäß § 651e BGB von der **MST** durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger zu verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie der **MST** 7 Tage vor Reisebeginn zugeht.

#### 4.8

Der Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit wird dringend empfohlen.

#### 4.9

Ein Anspruch des Kunden nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft, der Verpflegungsart, der Beförderungsart oder sonstiger Leistungen (Umbuchung) besteht nicht. Dies gilt nicht, wenn die Umbuchung erforderlich ist, weil die **MST** keine, unzureichende oder falsche vorvertragliche Informationen gemäß Art. 250 § 3 EGBGB gegenüber dem Reisenden gegeben hat; in diesem Fall ist die Umbuchung kostenlos möglich.

Wird in den übrigen Fällen auf Wunsch des Kunden dennoch eine Umbuchung vorgenommen, bietet die **MST** diese Umbuchung zu tagesaktuellen Preisen und je nach Verfügbarkeit kostenlos an.

## 5. Obliegenheiten des Reisenden

### 5.1

Reiseunterlagen: Der Kunde hat der **MST** oder seinen Reisevermittler, über den er die Pauschalreise gebucht hat, zu informieren, wenn der Kunde die notwendigen Reiseunterlagen (z. B. Hotelgutschein, Voucher) nicht innerhalb der von der **MST** mitgeteilten Frist erhält.

### 5.2

Mängelanzeige / Abhilfeverlangen:

- a) Wird die Reise nicht frei von Reismängeln erbracht, so kann der Reisende Abhilfe verlangen.
- b) Soweit die **MST** infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, kann der Reisende weder Minderungsansprüche nach § 651m BGB noch Schadensersatzansprüche nach § 651n BGB geltend machen.
- c) Der Reisende ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich dem Vertreter der **MST** vor Ort zur Kenntnis zu geben. Ist ein Vertreter der **MST** vor Ort nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet, sind etwaige Reismängel an die **MST** unter der mitgeteilten Kontaktstelle der **MST** zur Kenntnis zu bringen; über die Erreichbarkeit des Vertreters von der **MST** bzw. seiner Kontaktstelle vor Ort wird der Reisende in der Reisebestätigung unterrichtet. Der Reisende kann jedoch die Mängelanzeige auch seinem Reisevermittler, über den er die Pauschalreise gebucht hat, zur Kenntnis bringen.
- d) Der Vertreter der **MST** ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Er ist jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

### 5.3

Fristsetzung vor Kündigung: Will der Reisende den Pauschalreisevertrag wegen eines Reismangels der in § 651i Abs. (2) BGB bezeichneten Art, sofern er erheblich ist, nach § 651l BGB kündigen, hat der Reisende der **MST** zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Abhilfe von der **MST** verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist.

## 6. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen infolge vorzeitiger Rückreise oder sonstiger zwingender, nicht von der **MST** zu vertretenden Gründe nicht in Anspruch, so besteht kein Anspruch des Reisenden auf anteilige Rückerstattung. Die **MST** wird sich jedoch, soweit es sich nicht um ganz geringfügige Beträge handelt, beim Leistungsträger um eine Rückerstattung bemühen und entsprechende Beträge an den Reisenden zurückbezahlen, sobald und soweit sie von den einzelnen Leistungsträgern tatsächlich an die **MST** zurückerstattet worden sind.

## 7. Rücktritt der MST wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl

### 7.1

- Vor Reisebeginn kann die **MST** vom Vertrag zurücktreten, wenn
- a) sich für die Pauschalreise weniger Personen als die im Vertrag angegebene Mindestteilnehmerzahl angemeldet haben; in diesem Fall hat die **MST** den Rücktritt spätestens
    - aa) 20 Tage vor Reisebeginn bei einer Reisedauer von mehr als 6 Tagen,
    - bb) 7 Tage vor Reisebeginn bei einer Reisedauer von mindestens 2 und höchstens 6 Tagen,
    - cc) 48 Stunden vor Reisebeginn bei einer Reisedauer von weniger als 2 Tagenzu erklären,
  - b) die **MST** aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrages gehindert ist; in diesem Fall hat sie den Rücktritt unverzüglich nach Kenntnis von dem Rücktrittgrund zu erklären.

### 7.2

Die **MST** kann nach Antritt der Reise den Reisevertrag gemäß § 314 BGB aus wichtigem Grund fristlos kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Gast die Durchführung der Reise ungeachtet einer Abmahnung seitens der **MST** oder ihrer Beauftragten nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maße vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Kündigt die **MST**, so behält sie den Anspruch auf den Reisepreis; sie muss jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die sie aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der ihr von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

## 8. Beschränkung der Haftung der MST

### 8.1

Die vertragliche Haftung der **MST** ist für solche Schäden auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, die

- a) keine Körperschäden sind und
- b) nicht schuldhaft herbeigeführt werden.

### 8.2

Die **MST** haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen), wenn diese Leistungen in der jeweiligen Leistungsausschreibung und der jeweiligen Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise der **MST** sind und im Übrigen die Voraussetzungen der §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB ordnungsgemäß erfüllt wurden.

### 8.3

Die **MST** haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten von der **MST** ursächlich geworden ist.

## 9. Geltendmachung von Ansprüchen, Adressat

Ansprüche nach den § 651i Abs. (3) Nr. 2, 4 – 7 BGB hat der Kunde/Reisende gegenüber der **MST** geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über den Reisevermittler erfolgen, wenn die Pauschalreise über diesen Reisevermittler gebucht war. Die in § 651i Abs. (3) BGB aufgeführten vertraglichen Ansprüche verjähren in zwei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte. Eine Geltendmachung in Textform wird empfohlen.

## 10. Besondere Regelungen im Zusammenhang mit Pandemien (insbesondere dem Corona-Virus)

### 10.1

Die Parteien sind sich einig, dass die vereinbarten Reiseleistungen durch die jeweiligen Leistungserbringer stets unter Einhaltung und nach Maßgabe der zum jeweiligen Reisezeitpunkt geltenden behördlichen Vorgaben und Auflagen erbracht werden.

### 10.2

Der Reisende erklärt sich einverstanden, angemessene Nutzungsregelungen oder -beschränkungen der Leistungserbringer bei der Inanspruchnahme von Reiseleistungen zu beachten und im Falle von auftretenden typischen Krankheitssymptomen die Reiseleistung und den Leistungsträger unverzüglich zu verständigen.

### 10.3

Durch die vorstehenden Regelungen bleiben die Rechte des Kunden aus § 651i BGB unberührt.

## 11. Rechtswahl- und Gerichtsstand; Information über Verbraucherstreitbeilegung

### 11.1

Für Reisende, die nicht Angehörige eines Mitgliedstaats der Europäischen Union oder Schweizer Staatsbürger sind, wird für das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Reisenden und der **MST** die ausschließliche Geltung des deutschen Rechts vereinbart. Solche Reisende können die **MST** ausschließlich am Sitz der **MST** verklagen.

### 11.2

Für Klagen der **MST** gegen Reisende bzw. Vertragspartner des Reisevertrages, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz der **MST** vereinbart.

### 11.3

Die **MST** weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass die **MST** nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Reisebedingungen für die **MST** verpflichtend würde, informiert die **MST** die Verbraucher hierüber in geeigneter Form. Die **MST** weist für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> hin.

© Urheberrechtlich geschützt; TourLaw - Noll | Hütten | Dukic  
Rechtsanwälte, München | Stuttgart, 2023

### Reiseveranstalter ist:

Mülheimer Stadtmarketing und Tourismus GmbH (MST)  
Handelsregister Duisburg HRB14763  
Geschäftsführung: Michael Birr  
Am Schloß Broich 28  
45479 Mülheim an der Ruhr  
Telefon 0208 / 960 96 46  
[touristik@mst-mh.de](mailto:touristik@mst-mh.de)