

♥ Heidelberg

**Allgemeine  
Geschäftsbedingungen**  
Heidelberg  
Marketing GmbH

[www.heidelberg-marketing.de](http://www.heidelberg-marketing.de)

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Reisebedingungen für Pauschalarrangements der Heidelberg Marketing GmbH

Sehr geehrte Gäste,  
wir bitten Sie um aufmerksame Lektüre der nachfolgenden Reisebedingungen für Pauschalarrangements. Diese Reisebedingungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden bzw. Reisenden – nachstehend „Reisender“ genannt – mit der Heidelberg Marketing GmbH, nachstehend „HDM“ 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 HDM. Sie gelten nicht für Pauschalarrangements für Gruppen ab 15 Personen, für die Vermittlung fremder Leistungen (wie z. B. Gästeführungen und Eintrittskarten) und nicht für Verträge über Beherbergungsleistungen, bzw. deren Vermittlung.**

### 1. Abschluss des Pauschalreisevertrages, Verpflichtungen des Reisenden, Hinweis zum Widerrufsrecht

#### 1.1 Für alle Buchungswege gilt:

- Grundlage des Angebots der HDM und der Buchung des Reisenden sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen von HDM für die jeweilige Reise, soweit diese dem Reisenden bei der Buchung vorliegen.
- Reisevermittler und Buchungsstellen sind von der HDM nicht bevollmächtigt, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrages abändern, über die Reiseausschreibung bzw. die vertraglich zugesagten Leistungen der HDM hinausgehen oder im Widerspruch dazu stehen.
- Angaben in Hotelführern und ähnlichen Verzeichnissen, die nicht von der HDM herausgegeben werden, sind für die HDM und deren Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Reisenden zum Inhalt der Leistungspflicht der HDM gemacht wurden.
- Weicht der Inhalt der Reisebestätigung von HDM vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot von HDM vor, an das HDM für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, soweit HDM bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und ihre vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und der Reisende innerhalb der Bindungsfrist HDM die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklärt.
- Die von HDM 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.
- Der Reisende haftet für alle vertraglichen Verpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, was 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:

- Mit der Buchung bietet der Reisende HDM den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an. An die Buchung ist der Reisende 3 Werktage gebunden.
- Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung (Annahmeerklärung) durch HDM zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird HDM 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.
- HDM 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. 3). 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 HDM und Reisevermittler dürfen Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Absicherungs-

vertrag 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 der Reisepreis 4 Wochen vor Reisebeginn fällig, sofern in der Buchungsbestätigung/Rechnung keine andere Vereinbarung getroffen ist. Bei Buchungen kürzer als 4 Wochen vor Reisebeginn ist der gesamte Reisepreis sofort zahlungsfällig.

2.2 Abweichend von den Regelungen in Ziffer 2.1 ist die Übergabe eines Sicherungsscheines als Voraussetzung für die Zahlungsfälligkeit nicht erforderlich, wenn das Pauschalangebot keine Beförderung zum Ort der Erbringung der Reiseleistungen und/oder zurück enthält und 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 HDM zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, HDM 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 HDM 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 HDM nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind HDM vor Reisebeginn gestattet, soweit die Abweichungen unerheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.

3.2 HDM 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 Pauschalreisevertrages geworden sind, ist der Reisende berechtigt, innerhalb einer von HDM gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten. Erklärt der Reisende nicht innerhalb der von HDM gesetzten Frist ausdrücklich gegenüber HDM den Rücktritt vom Pauschalreisevertrag, gilt die Änderung als angenommen.

3.4 Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte HDM für die Durchführung der geänderten Reise bzw. einer eventuell angebotenen Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit zum gleichen Preis geringere Kosten, ist dem Reisenden 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 HDM 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 (§126b BGB, z. B. E-Mail oder Fax) zu erklären.

4.2 Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt der Kunde die Reise nicht an, so verliert HDM den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann HDM eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von HDM zu vertreten ist. HDM kann keine Entschädigung verlangen, soweit am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, 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 HDM 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:

- Vom 27. bis zum 21. Tag vor Reisebeginn 20 % des Reisepreises
- vom 20. bis zum 12. Tag vor Reisebeginn 40 % des Reisepreises
- vom 11. bis zum 03. Tag vor Reisebeginn 60 % des Reisepreises

4.4 ab dem 02. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtanreise 90 % des Reisepreises.

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

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

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

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

**4.8** Das gesetzliche Recht des Reisenden, gemäß § 651e BGB von HDM 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 HDM 7 Tage vor Reisebeginn zugeht.

**4.9** Werden auf Wunsch des Reisenden nach Vertragsschluss Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, der Unterkunft, der Verpflegungsart oder sonstiger Leistungen (Umbuchungen) vorgenommen, so kann die HDM, ohne dass ein Rechtsanspruch des Reisenden auf die Vornahme der Umbuchung besteht und nur, soweit dies überhaupt möglich ist, bis zum 31. Tag vor Reisebeginn ein Umbuchungsentgelt von 15 € erheben. Spätere Umbuchungen sind nur mit Rücktritt vom Reisevertrag und Neubuchung entsprechend den vorstehenden Rücktrittsbedingungen möglich. Dies gilt nicht für Umbuchungswünsche, die nur geringfügige Kosten verursachen oder wenn die Umbuchung erforderlich ist, weil HDM keine, unzureichende oder falsche vorvertragliche Informationen gemäß Art. 250 § 3 EGBGB gegenüber dem Reisenden gegeben hat.

## 5. Obliegenheiten des Reisenden

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

**5.2** Mängelanzeige/Abhilfeverlangen:

**a)** Wird die Reise nicht frei von Reismängeln erbracht, so kann der Reisende Abhilfe verlangen.

**b)** Soweit HDM 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 von HDM vor Ort zur Kenntnis zu geben. Ist ein Vertreter von HDM vor Ort nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet, sind etwaige Reismängel an HDM unter der mitgeteilten Kontaktstelle von HDM zur Kenntnis zu bringen; über die Erreichbarkeit des Vertreters von HDM 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 von HDM 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 HDM zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Abhilfe von HDM verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist.

## 6. Beschränkung der Haftung

**6.1** Die vertragliche Haftung von HDM für Schäden, die nicht aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt.

**6.2** HDM 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 von HDM sind und im Übrigen die Voraussetzungen der §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB ordnungsgemäß erfüllt wurden.

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

## 7. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen infolge vorzeitiger Rückreise, wegen Krankheit oder aus anderen, nicht von der HDM zu vertretenden Gründen nicht in Anspruch, so besteht kein Anspruch des Reisenden auf anteilige Rückerstattung. Die HDM wird sich jedoch, soweit es sich nicht um ganz geringfügige Beträge handelt, beim Leistungsträger um eine Rückerstattung bemühen und entsprechende Beträge an den Reisenden zurück bezahlen, sobald und soweit sie von den einzelnen Leistungsträgern tatsächlich an die HDM zurückerstattet worden sind.

## 8. Geltendmachung von Ansprüchen, Adressat

Ansprüche nach § 651i Abs. (3) Nr. 2, 4-7 BGB hat der Reisende gegenüber HDM 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.

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

**9.1** 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.

**9.2** 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 Reiseleitung und den Leistungsträger unverzüglich zu verständigen.

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

## 10. Rechtswahl und Gerichtsstand; Information über Verbraucherstreitbeilegung

**10.1** 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 HDM die ausschließliche Geltung des deutschen Rechts vereinbart. Solche Reisende können die HDM ausschließlich am Sitz von HDM verklagen.

**10.2** Für Klagen der HDM gegen Reisende bzw. Vertragspartner des Pauschalreisevertrages, 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 HDM vereinbart.

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

© Diese Reisebedingungen sind urheberrechtlich geschützt.

TourLaw - Noll | Hütten | Dukic Rechtsanwältin, Stuttgart | München, 2024

Reiseveranstalter ist:

**Heidelberg Marketing GmbH**

Geschäftsführer: Mathias Schiemer

Neuenheimer Landstraße 5

69120 Heidelberg

Telefon: +49 6221 5840 - 200

Telefax: +49 6221 5840 - 222

info@heidelberg-marketing.de

Handelsregisternummer: HRB 337405

Registergericht: AG Mannheim

USt-IdNr.: DE226325597

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Gastaufnahme- und Vermittlungsbedingungen

Sehr geehrte Gäste,  
die Heidelberg Marketing GmbH, nachstehend „HDM“, vermittelt Unterkünfte von Beherbergungsbetrieben und Privatvermietern, nachstehend „Gastgeber“ abgekürzt, in Heidelberg und Umgebung entsprechend dem aktuellen Angebot. Wir freuen uns über Ihr Interesse an der Buchung einer Unterkunft bei einem Gastgeber in Heidelberg und Umgebung. Im Falle des Zustandekommens eines Gastaufnahmevertrages werden der Gastgeber und HDM ihre ganze Kraft und Erfahrung einsetzen, um Ihren Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten. Hierzu tragen auch klare rechtliche Vereinbarungen über Ihre Rechte und Pflichten als Gast und die Rechte und Pflichten Ihres Gastgebers bei, die mit Ihnen in Form der nachfolgenden Gastaufnahmebedingungen getroffen werden sollen. Diese Gastaufnahmebedingungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des im Buchungsfall zwischen Ihnen und Ihrem Gastgeber zustande kommenden Gastaufnahmevertrags. Bitte lesen Sie diese Gastaufnahmebedingungen daher vor Ihrer Buchung sorgfältig durch.

## 1. Stellung der HDM

**1.1** Die HDM ist Betreiberin der jeweiligen Internetauftritte bzw. Herausgeberin entsprechender Gastgeberverzeichnisse, Kataloge, Flyer oder sonstiger Printmedien und Onlineauftritte, soweit sie dort als Herausgeberin / Betreiberin ausdrücklich bezeichnet ist.

**1.2** Soweit die HDM weitere Leistungen der Gastgeber vermittelt, die keinen erheblichen Anteil am Gesamtwert der Leistungen des Gastgebers ausmachen und weder ein wesentliches Merkmal der Leistungszusammenstellung des Gastgebers oder der HDM selbst darstellen noch als solches beworben werden, hat die HDM lediglich die Stellung eines Vermittlers von Unterkunftsleistungen.

**1.3** Die HDM hat als Vermittler die Stellung eines Anbieters verbundener Reiseleistungen, soweit nach den gesetzlichen Vorschriften des § 651w BGB die Voraussetzungen für ein Angebot verbundener Reiseleistungen der HDM vorliegen.

**1.4** Unbeschadet der Verpflichtungen der HDM als Anbieter verbundener Reiseleistungen (insbesondere Übergabe des gesetzlich vorgesehenen Formblatts und Durchführung der Kundengeldabsicherung im Falle einer Inkassotätigkeit der HDM) und der rechtlichen Folgen bei Nichterfüllung dieser gesetzlichen Verpflichtungen ist die HDM im Falle des Vorliegens der Voraussetzungen nach 1.2. oder 1.3. weder Reiseveranstalter noch Vertragspartner des im Buchungsfall zustande kommenden Gastaufnahmevertrages. HDM haftet daher nicht für die Angaben des Gastgebers zu Preisen und Leistungen, für die Leistungserbringung selbst sowie für Leistungsmängel.

**1.5** Die vorliegenden Geschäftsbedingungen gelten, soweit wirksam vereinbart, für Gastaufnahmeverträge, bei denen Buchungsgrundlagen die von HDM herausgegebenen Gastgeberverzeichnisse, Kataloge oder Unterkunftsangebote in Internetauftritten sind.

**1.6** Den Gastgebern bleibt es vorbehalten, mit dem Gast andere als die vorliegenden Gastaufnahmebedingungen zu vereinbaren oder ergänzende oder abweichende Vereinbarungen zu den vorliegenden Gastaufnahmebedingungen zu treffen.

## 2. Vertragsschluss

**2.1** Für alle Buchungsarten gilt:

**a)** Grundlage des Angebots des Gastgebers und der Buchung des Gastes sind die Beschreibung der Unterkunft und die ergänzenden Informationen in der Buchungsgrundlage (z. B. Klassifizierungserläuterungen), soweit diese dem Gast bei der Buchung vorliegen.

**b)** Entsprechend den gesetzlichen Verpflichtungen wird der Gast darauf hingewiesen, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§ 312g Abs. 2 Satz 1 Ziff. 9 BGB) bei Gastaufnahmeverträgen, die im Fernabsatz (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über Mobilfunkdienst versendete Nachrichten (SMS) sowie Rundfunk und Telemedien) abgeschlossen wurden, kein Widerrufsrecht besteht sondern lediglich die gesetzlichen Regelungen über die Nichtinanspruchnahme von Mietleistungen (§ 537 BGB) gelten (siehe hierzu auch Ziff. 6. dieser Gastaufnahmebedingungen).

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

**a)** Mit der Buchung bietet der Gast dem Gastgeber den Abschluss des Gastaufnahmevertrages verbindlich an.

**b)** Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Annahmeerklärung des Gastgebers (Buchungsbestätigung) beim Gast zustande. Sie bedarf keiner Form, so dass auch mündliche und telefonische Bestätigungen für den Gast und den Gastgeber rechtsverbindlich sind. Im Regelfall wird der Gastgeber dem Gast bei mündlich oder telefonisch erfolgten Buchungsbestätigungen zusätzlich eine schriftliche Ausfertigung der Buchungsbestätigung übermitteln. Mündliche oder telefonische Buchungen durch den Gast führen bei entsprechender verbindlicher mündlicher oder telefoni-

scher Bestätigung durch den Gastgeber jedoch auch dann zum verbindlichen Vertragsabschluss, wenn dem Gast die entsprechende schriftliche zusätzliche Ausfertigung der Buchungsbestätigung nicht zugeht.

**c)** Unterbreitet der Gastgeber dem Gast auf dessen Wunsch hin ein spezielles Angebot, so liegt darin, abweichend von den vorstehenden Regelungen, ein verbindliches Vertragsangebot des Gastgebers an den Gast, soweit es sich hierbei nicht um eine unverbindliche Auskunft über verfügbare Unterkünfte und Preise handelt. In diesen Fällen kommt der Vertrag, ohne dass es einer entsprechenden Rückbestätigung durch den Gastgeber bedarf, zu Stande, wenn der Gast dieses Angebot innerhalb einer im Angebot gegebenenfalls genannten Frist ohne Einschränkungen, Änderungen oder Erweiterungen durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung, Restzahlung oder Inanspruchnahme der Unterkunft annimmt.

**2.3** Bei Buchungen, die im Internet erfolgen, gilt für den Vertragsabschluss:

**a)** Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) „zahlungspflichtig buchen“ bietet der Gast dem Gastgeber den Abschluss des Gastaufnahmevertrages verbindlich an. Dem Gast wird der Eingang seiner Buchung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt.

**b)** Die Übermittlung des Vertragsangebots durch Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ begründet keinen Anspruch des Gastes auf das Zustandekommen eines Gastaufnahmevertrages entsprechend seiner Buchungsangaben. Der Gastgeber ist vielmehr frei in seiner Entscheidung, das Vertragsangebot des Gastes anzunehmen oder nicht.

**c)** Der Vertrag kommt durch den Zugang der Buchungsbestätigung beim Gast zu Stande.

**d)** Erfolgt die Buchungsbestätigung sofort nach Vornahme der Buchung des Gastes durch Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ durch entsprechende Darstellung der Buchungsbestätigung am Bildschirm (Buchung in Echtzeit), so kommt der Gastaufnahmevertrag mit Zugang und Darstellung dieser Buchungsbestätigung beim Gast zu Stande. In diesem Fall wird dem Gast die Möglichkeit zur Speicherung und zum Ausdruck der Buchungsbestätigung angeboten. Die Verbindlichkeit des Gastaufnahmevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass der Gast diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck nutzt. Im Regelfall erhält der Gast zusätzlich eine Ausfertigung der Buchungsbestätigung per E-Mail, E-Mail-Anhang, Post oder Fax übermittelt. Der Zugang einer solchen zusätzlich übermittelten Buchungsbestätigung ist jedoch nicht Voraussetzung für die Rechtsverbindlichkeit des Gastaufnahmevertrages.

## 3. Reservierungen

**3.1** Unverbindliche Reservierungen, die zum kostenlosen Rücktritt berechtigen, sind nur bei entsprechender ausdrücklicher Vereinbarung mit der HDM oder dem Gastgeber möglich.

**3.2** Ist keine Reservierung ausdrücklich vereinbart worden, so führt die Buchung nach Ziff. 2 (Vertragsschluss) dieser Bedingungen grundsätzlich zu einem für den Gastgeber und den Gast / Auftraggeber rechtsverbindlichen Vertrag.

**3.3** Ist bei Privatgästen eine unverbindliche Reservierung vereinbart, so hat der Gast bis zum vereinbarten Zeitpunkt der HDM Mitteilung zu machen, falls die Reservierung als verbindliche Buchung behandelt werden soll. Geschieht dies nicht, entfällt die Reservierung ohne weitere Benachrichtigungspflicht der HDM oder des Gastgebers. Erfolgt die Mitteilung fristgerecht, so wird die Buchung unabhängig von einer von der HDM oder dem Gastgeber etwa noch erfolgenden Buchungsbestätigung verbindlich.

## 4. Preise und Leistungen, Preiserhöhungen

**4.1** Die in der Buchungsgrundlage (Gastgeberverzeichnis, Angebot des Gastgebers, Internet) angegebenen Preise sind Endpreise und schließen die gesetzliche Mehrwertsteuer und alle Nebenkosten ein, soweit bezüglich der Nebenkosten nichts Abweichendes angegeben ist. Gesondert anfallen und ausgewiesen sein können Kurbeitrag/Kurtaxe sowie Entgelte für verbrauchsabhängig abgerechnete Leistungen (z. B. Strom, Gas, Wasser, Kaminholz) und für Wahl- und Zusatzleistungen, die erst vor Ort gebucht oder in Anspruch genommen werden.

**4.2** Die vom Gastgeber geschuldeten Leistungen ergeben sich ausschließlich aus dem Inhalt der Buchungsbestätigung, den Angaben zur Unterkunft und den Leistungen des Gastgebers in der Buchungsgrundlage sowie aus etwa ergänzend mit Ihnen ausdrücklich getroffenen Vereinbarungen. Dem Gast/Auftraggeber wird empfohlen, ergänzende Vereinbarungen in Textform zu treffen.

**4.3** Die Preise können vom Gastgeber geändert werden, wenn der Kunde nachträgliche Änderungen der Anzahl der gebuchten Unterkünfte, der Leistungen des Gastgebers oder der Aufenthaltsdauer wünscht und der Gastgeber dem zustimmt.

**4.4** Für Umbuchungen (Änderungen bezüglich An- und Abreisetermin, Aufenthaltsdauer, Verpflegungsart, bei gebuchten Zusatzleistungen und sonstigen ergänzenden Leistungen), auf deren Durchführung kein Rechtsanspruch besteht, kann der Gastgeber ein Umbuchungsentgelt von 15 € pro Änderungsvorgang verlangen. Dies gilt nicht, wenn die Änderung nur geringfügig ist.

## 5. Zahlung

**5.1** Die Fälligkeit der Bezahlung richtet sich nach der zwischen dem Gast und dem Gastgeber getroffenen und in der Buchungsbestätigung vermerkten Vereinbarung. Ist eine besondere Vereinbarung nicht getroffen worden, so ist der gesamte Unterkunftspreis einschließlich der Entgelte für Nebenkosten und Zusatzleistungen zum Aufenthaltsende zahlungsfällig und an den Gastgeber zu bezahlen.

**5.2** Der Gastgeber kann nach Vertragsabschluss eine Anzahlung von bis zu 20% des Gesamtpreises der Unterkunftsleistungen und gebuchter Zusatzleistungen verlangen, soweit im Einzelfall zur Höhe der Anzahlung nichts anderes vereinbart ist.

**5.3** Der Gastgeber kann bei Aufhalten von mehr als 1 Woche nach deren Ablauf, die Vergütung für zurückliegende Aufenthaltstage sowie für Zusatzleistungen (z.B. im Unterkunftspreis nicht enthaltene Verpflegungsleistungen, Entnahmen aus der Minibar) abrechnen und zahlungsfällig stellen.

**5.4** Zahlungen in Fremdwährungen und mit Verrechnungsscheck sind nicht möglich. Kreditkartenzahlungen sind nur möglich, wenn dies vereinbart oder vom Gastgeber allgemein durch Aushang angeboten wird. Zahlungen am Aufenthaltsende sind nicht durch Überweisung möglich.

**5.5** Leistet der Gast eine vereinbarte Anzahlung und / oder die Restzahlung trotz einer Mahnung des Gastgebers mit angemessener Fristsetzung nicht oder nicht vollständig innerhalb der angegebenen Frist, obwohl der Gastgeber zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, kein gesetzliches oder vertragliches Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht des Gastes besteht, und hat der Gast den Zahlungsverzug zu vertreten, so ist der Gastgeber berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung und nach Ablauf der Frist vom Vertrag mit dem Gast zurückzutreten und von ihm Rücktrittskosten gemäß Ziff. 6 dieser Bedingungen zu fordern.

## 6. Rücktritt und Nichtanreise

Falls im Einzelfall nichts Anderes vereinbart und in der Buchungsbestätigung vermerkt ist, gilt für Rücktritt und Nichtanreise:

**6.1** Bei Buchungen von bis zu 3 Zimmern ist bis zwei Tage vor Ankunft (es gilt der Zugang bei HDM) ein kostenloser Rücktritt möglich.

**6.2** Bei einer Buchung von mehr als 3 Zimmern ist ein kostenloser Rücktritt einzeln oder insgesamt nur bis 7 Tage vor Anreise es gilt der Zugang bei HDM) kostenfrei möglich.

**6.3** Im Falle der Nichtanreise oder soweit ein kostenfreier Rücktritt nicht mehr möglich ist, gelten die folgenden Regelungen:

**a)** Im Falle des Rücktritts oder der Nichtanreise des Gastes bleibt der Anspruch des Gastgebers auf Bezahlung des vereinbarten Aufenthaltspreises einschließlich des Verpflegungsanteils und der Entgelte für Zusatzleistungen bestehen.

**b)** Der Gastgeber hat sich im Rahmen seines gewöhnlichen Geschäftsbetriebs ohne Verpflichtung zu besonderen Anstrengungen und unter Berücksichtigung des besonderen Charakters der gebuchten Unterkunft (z. B. Nichtraucherzimmer, Familienzimmer) um eine anderweitige Verwendung der Unterkunft zu bemühen.

**c)** Der Gastgeber hat sich eine anderweitige Belegung und, soweit diese nicht möglich ist, ersparte Aufwendungen anrechnen zu lassen.

**d)** Nach den von der Rechtsprechung anerkannten Prozentsätzen für die Bemessung ersparter Aufwendungen hat der Gast bzw. der Auftraggeber an den Beherbergungsbetrieb die folgenden Beträge zu bezahlen, jeweils bezogen auf den gesamten Preis der Unterkunftsleistungen (einschließlich aller Nebenkosten), jedoch ohne Berücksichtigung von Kurbeiträgen:

bei Unterkünften ohne Verpflegung 90 %,

bei Übernachtung / Frühstück 80 %,

bei Halbpension 70 %,

bei Vollpension 60 %.

**e)** Es bleibt dem Gast ausdrücklich vorbehalten, dem Gastgeber nachzuweisen, dass die ersparten Aufwendungen wesentlich höher sind als die vorstehend berücksichtigten Abzüge bzw. dass eine anderweitige Verwendung der Unterkunftsleistungen oder sonstigen Leistungen stattgefunden hat. Im Falle eines solchen Nachweises ist der Gast nur verpflichtet, den entsprechend geringeren Betrag zu bezahlen.

**6.4** Dem Gast wird der Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung dringend empfohlen.

**6.5** Rücktrittserklärungen sind aus buchungstechnischen Gründen an die HDM (nicht an den Beherbergungsbetrieb) zu richten und haben in Textform (§126b BGB, z.B. E-Mail oder Fax) zu erfolgen.

## 7. An- und Abreise

**7.1** Die Anreise des Gastes hat zum vereinbarten Zeitpunkt, ohne besondere Vereinbarung spätestens bis 18:00 Uhr zu erfolgen.

**7.2** Für spätere Anreisen gilt:

**a)** Der Gast ist verpflichtet dem Gastgeber spätestens bis zum vereinbarten Anreisetag Mitteilung zu machen, falls er verspätet anreist oder die gebuchte Unterkunft bei mehrtägigen Aufenthalten erst an einem Folgetag beziehen will.

**b)** Erfolgt eine fristgerechte Mitteilung nicht, ist der Gastgeber berechtigt, die Unterkunft anderweitig zu belegen. Für die Zeit der Nichtbelegung gelten die Bestimmungen über den Rücktritt bzw. die Nichtanreise des Gastes in diesen Gastaufnahmbedingungen entsprechend.

**c)** Für Belegungszeiten, in denen der Gast aufgrund verspäteter Anreise die Unterkunft nicht in Anspruch nimmt, gelten die Bestimmungen über den Rücktritt bzw. die Nichtanreise des Gastes in diesen Gastaufnahmbedingungen entsprechend. Der Gast hat für solche Belegungszeiten keine Zahlungen an den Gastgeber zu leisten, wenn der Gastgeber vertraglich oder gesetzlich für die Gründe der späteren Ankunft bzw. der Nichtbelegung einzustehen hat.

**7.3** Die Freimachung der Unterkunft des Gastes hat zum vereinbarten Zeitpunkt, ohne besondere Vereinbarung spätestens bis 12:00 Uhr des Abreisetages zu erfolgen. Bei nicht fristgemäßer Räumung der Unterkunft kann der Gastgeber eine entsprechende Mehrvergütung verlangen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt dem Gastgeber vorbehalten. Ein Anspruch der Nutzungen der Einrichtungen des Unternehmensebetriebs des Gastgebers nach 12:00 Uhr des Abreisetages besteht nur im Falle eines diesbezüglichen allgemeinen Hinweises des Gastgebers oder einer mit dieser im Einzelfall getroffenen Vereinbarung.

## 8. Pflichten des Gastes, Kündigung durch den Gastgeber

**8.1** Soweit eine anderweitige Vereinbarung nicht getroffen wurde, kann die Unterkunft nur von dem Gast in Anspruch genommen werden, für den sie gebucht wurde. Eine anderweitige Belegung, insbesondere eine Untervermietung, bei gewerblichen Auftraggebern insbesondere auch die Weitergabe von Unterkunftskontingenten, ist nicht gestattet.

**8.2** Der Gast ist verpflichtet, eine Hausordnung, die ihm bekannt gegeben wurde oder für die aufgrund entsprechender Hinweise eine zumutbare Möglichkeit der Kenntnisnahme bestand, zu beachten. Der Gast ist verpflichtet, die Unterkunft und ihre Einrichtungen sowie alle Einrichtungen des Beherbergungsbetriebs selbst nur bestimmungsgemäß, soweit (wie z. B. bei Schwimmbad und Sauna) vorhanden nach den Benutzungsordnungen, und insgesamt pfleglich zu behandeln.

**8.3** Der Gast ist verpflichtet, dem Gastgeber auftretende Mängel und Störungen unverzüglich anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen. Eine Mängelanzeige, die nur gegenüber der HDM erfolgt, ist nicht ausreichend. Unterbleibt diese Mängelanzeige des Gastes schuldhaft, können Ansprüche des Gastes an den Gastgeber ganz oder teilweise entfallen.

**8.4** Der Gast kann den Vertrag nur bei erheblichen Mängeln oder Störungen kündigen. Der Gast hat dem Gastgeber zuvor im Rahmen der Mängelanzeige eine angemessene Frist zur Abhilfe zu setzen, es sei denn, dass die Abhilfe unmöglich ist, vom Gastgeber verweigert wird oder die sofortige Kündigung durch ein besonderes, dem Gastgeber erkennbares Interesse des Gastes sachlich gerechtfertigt ist oder dem Gast aus solchen Gründen die Fortsetzung des Aufenthalts objektiv unzumutbar ist.

**8.5** Eine Mitnahme und Unterbringung von Haustieren in der Unterkunft ist nur im Falle einer ausdrücklichen diesbezüglichen Vereinbarung zulässig, wenn der Gastgeber in der Ausschreibung diese Möglichkeit vorsieht. Der Gast ist im Rahmen solcher Vereinbarungen zu wahrheitsgemäßen Angaben über Art und Größe verpflichtet. Verstöße hiergegen können den Gastgeber zur außerordentlichen Kündigung des Gastaufnahmevertrags berechtigen.

**8.6** Der Gastgeber kann den Gastaufnahmevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Gast ungeachtet einer Abmahnung des Gastgebers den Betrieb des Gastgebers, andere Gäste bzw. die Durchführung des Aufenthalts nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Kündigt der Gastgeber, so gelten für den Zahlungsanspruch des Gastgebers die vorstehenden Bestimmungen über die Verpflichtung zur Bezahlung beim Rücktritt des Gastes entsprechend.

## 9. Haftungsbeschränkung

**9.1** Der Gastgeber haftet unbeschränkt,

- soweit der Schaden aus der Verletzung einer wesentlichen Pflicht resultiert, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet

- soweit der Schaden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultiert.

Im Übrigen ist die Haftung des Gastgebers beschränkt auf Schäden, die durch den Gastgeber oder dessen Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

**9.2** Die eventuelle Gastwirtschaftung des Gastgebers für eingebrachte Sachen gemäß §§ 701 ff. BGB bleibt durch diese Regelung unberührt.

**9.3** Der Gastgeber haftet nicht für Leistungsstörungen im Zusammenhang mit Leistungen, die während des Aufenthalts für den Gast/Auftraggeber erkennbar als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. Ausflüge, Eintrittskarten, Karten für Beförderungsleistungen, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen usw.). Entsprechendes gilt für Fremdleistungen, die bereits zusammen mit der Buchung der Unterkunft vermittelt werden, soweit diese in der Ausschreibung bzw. der Buchungsbestätigung ausdrücklich als Fremdleistungen gekennzeichnet sind.

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

**10.1** Die Parteien sind sich einig, dass die vereinbarten Leistungen durch den jeweiligen Gastgeber stets unter Einhaltung und nach Maßgabe der zum jeweiligen Reisezeitpunkt geltenden behördlichen Vorgaben und Auflagen erbracht werden.

**10.2** Der Gast erklärt sich einverstanden, angemessene Nutzungsregelungen oder -beschränkungen von HDM und den Gastgebern bei der Inanspruchnahme von Leistungen zu beachten und im Falle von auftretenden typischen Krankheitssymptomen den Gastgeber unverzüglich zu verständigen.

**10.3** Durch die vorstehenden Regelungen bleiben etwaige Gewährleistungsrechte des Gastes, insbesondere aus § 536 BGB, unberührt.

## 11. Alternative Streitbeilegung; Rechtswahl und Gerichtsstand

**11.1** HDM und der Gastgeber weisen im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass weder HDM noch der Gastgeber derzeit an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnehmen. Sofern die Teilnahme an einer Einrichtung zur Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Vermittlungs- und Gastaufnahmbedingungen für HDM oder den Gastgeber verpflichtend würde,



wird der Gast hierüber in geeigneter Form informiert. Für alle Vermittlungs- und Gastaufnahmeverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, wird auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> hingewiesen.

**11.2** Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Gastgeber und dem Gast findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Entsprechendes gilt für das sonstige Rechtsverhältnis.

**11.3** Der Gast kann den Gastgeber nur an dessen Sitz verklagen.

**11.4** Für Klagen des Gastgebers gegen den Gast ist dessen Wohnsitz maßgebend. Für Klagen gegen Gäste, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die ihren Wohn-/Geschäftssitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben oder deren Wohn- / Geschäftssitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz des Gastgebers vereinbart.

**11.5** Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht, wenn und insoweit auf den Vertrag anwendbare, nicht abdingbare Bestimmungen der Europäischen Union oder andere internationale Bestimmungen anwendbar sind.

© Diese Reisebedingungen sind urheberrechtlich geschützt.  
TourLaw - Noll | Hütten | Dukic Rechtsanwälte, München | Stuttgart, 2024

Reiseveranstalter ist:  
**Heidelberg Marketing GmbH**  
Geschäftsführer: Mathias Schiemer  
Neuenheimer Landstraße 5  
69120 Heidelberg

Telefon: +49 6221 5840 - 200  
Telefax: +49 6221 5840 - 222  
[info@heidelberg-marketing.de](mailto:info@heidelberg-marketing.de)

Handelsregisternummer: HRB 337405  
Registergericht: AG Mannheim  
USt-IdNr.: DE226325597

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Reisebedingungen der Heidelberg Marketing GmbH für Gruppenpauschalreisen

Sehr geehrte Gäste, die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen Ihnen als Reiseteilnehmer, nachfolgend „RT“ abgekürzt, und der Firma Heidelberg Marketing GmbH – nachstehend „HDM“ abgekürzt – zustande 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. **Sie gelten ausschließlich für Pauschalreisen von Gruppen mit mindestens 15 Teilnehmern. Bitte lesen Sie diese Reisebedingungen vor Ihrer Buchung sorgfältig durch.**

### 1. Abschluss des Pauschalreisevertrages, Stellung des Gruppenauftraggebers und des Gruppenverantwortlichen

**1.1** Gruppenauftraggeber ist die Institution, der rechtsfähige oder nicht rechtsfähige Verein, das Unternehmen oder der sonstige privatrechtlich oder öffentlich-rechtliche Rechtsträger, der die HDM mit der Durchführung der Gruppenreise beauftragt.

**1.2** Gruppenverantwortlicher ist die für den Gruppenauftraggeber handelnde Person, während der Reise insbesondere die vom Gruppenauftraggeber eingesetzte verantwortliche Leitungsperson.

**1.3** Bei Reisen geschlossener Gruppen im Sinne dieser Reisebedingungen ist Vertragspartner des Reisevertrages der Reiseteilnehmer. Der RT hat im Hinblick auf die zwischen dem Gruppenauftraggeber und HDM getroffenen Vereinbarungen gleichzeitig die Rechtsstellung eines Begünstigten nach den Bestimmungen eines Vertrages zu Gunsten Dritter (§ 328 BGB).

**1.4** Die Buchung einer Gruppenreise ist ausschließlich in Textform möglich.

**1.5** Für alle Buchungen gilt:

**a)** Bei den „Gruppenreisen“ (mit Übernachtung) übermittelt die HDM nach Anfrage durch den Gruppenauftraggeber und Abstimmung der Details ein verbindliches Angebot auf Abschluss des Reisevertrages an den Gruppenauftraggeber als selbstständigen Vertragspartner und Zahlungspflichtigen. Der Vertrag kommt ausschließlich mit dem Zugang der Angebotsannahme in Textform durch den Gruppenauftraggeber an die HDM innerhalb der von der HDM angegebenen Annahmefrist zustande.

**b)** Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird die HDM dem Gruppenauftraggeber für alle Teilnehmer eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger (welcher es dem Gruppenauftraggeber ermöglicht, die Erklärung unverändert so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist, z. B. auf Papier oder per E-Mail), übermitteln, sofern der Gruppenauftraggeber 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.

**c)** Eine Annahmeerklärung mit Änderungen, Einschränkungen oder Erweiterungen gegenüber dem Angebot der HDM führt nicht zum Vertragsabschluss. Dem Gruppenauftraggeber wird empfohlen, im Falle von Änderungswünschen ein neues Angebot anzufordern.

**1.6** Die HDM 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, also weder für den Gruppenauftraggeber, noch für die Teilnehmer, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB (siehe hierzu auch Ziff. 6). Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Pauschalreisevertrag 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.

Der vorstehende Hinweis gilt auch, soweit mit HDM Unterkunftsleistungen (z.B. Hotelzimmer) abgeschlossen werden, bei denen HDM nicht Vermittler, sondern unmittelbarer Vertragspartner des RT ist.

### 2. Vertragsgrundlagen, Leistungen, Reisevermittler, Fremdprospekte

**2.1** Die vertragliche Leistungspflicht der HDM bestimmt sich nach der Reiseausschreibung in Verbindung mit der Buchungsbestätigung und allen ergänzenden Informationen der HDM für die jeweilige Reise, soweit diese dem Gruppenauftraggeber bzw. dem RT bei der Buchung vorliegen. Soweit die HDM dem Gruppenauftraggeber gemäß Ziffer 1.5 ein Angebot unterbreitet hat und ein Vertrag zwischen HDM und dem Gruppenauftraggeber auf der Grundlage dieses Angebots zustande gekommen ist, sind Grundlage der vertraglichen Leistungspflicht ausschließlich der Inhalt dieses Angebots und die darin in Bezug genommenen sonstigen Informationen und Angaben zu den Leistungen der HDM.

**2.2** Leistungsträger (z. B. Hotels, Beförderungsunternehmen) und Agenturen sind nicht bevollmächtigt, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusiche-

rungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrages abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen der HDM hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen.

**2.3** Orts- und Hotelprospekte, die nicht von der HDM herausgegeben werden, sind für die HDM und deren Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Gruppenauftraggeber zum Gegenstand der Reiseausschreibung oder zum Inhalt der Leistungspflicht der HDM gemacht wurden.

**2.4** Die von HDM 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.

### 3. Bezahlung

**3.1** Die HDM darf Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Absicherungsvertrag besteht und der Sicherungsschein dem Gruppenauftraggeber mit Namen und Kontaktdaten des Absicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise durch die HDM übergeben wurde.

**3.2** Die HDM kann dem Gruppenauftraggeber entweder einen Gesamtsicherungsschein für alle Teilnehmer übergeben oder einen Sicherungsschein für jeden Teilnehmer mit der Maßgabe, dass der Gruppenauftraggeber nach Wahl der HDM verpflichtet ist, diese entweder dem einzelnen Teilnehmer auszuhändigen oder für diesen treuhänderisch zu verwahren. Der Gruppenauftraggeber hat sicherzustellen, dass ihm entweder der Gesamtsicherungsschein oder die einzelnen Sicherungsscheine vorliegen, bevor er das Inkasso gegenüber den Teilnehmern entsprechend Ziff. 3.3 vornimmt.

**3.3** Die Reiseteilnehmer haben die Anzahlung und / oder Restzahlung an den Gruppenauftraggeber zu leisten, soweit etwas anderes nicht ausdrücklich in Textform vereinbart wurde. Eine direkte Zahlung der Reiseteilnehmer an die HDM ist nicht möglich. Der Gruppenauftraggeber tritt hierbei als Inkassobevollmächtigter der HDM gegenüber den Reiseteilnehmern auf. Der Gruppenauftraggeber seinerseits hat die Gesamtzahlung in einem Betrag ohne Teilzahlungen an die HDM zu leisten.

**3.4** Der Gruppenauftraggeber haftet gegenüber der HDM für schuldhaftes Verletzen seiner vorstehenden Verpflichtungen zum Inkasso soweit der HDM durch diese Pflichtverletzung ein Zahlungsausfall entsteht. Unabhängig von einer entsprechenden Pflichtverletzung haftet der Gruppenauftraggeber für die Gesamtzahlung, soweit er eine entsprechende Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

**3.5** Nach Vertragsschluss wird gegen Aushändigung des Sicherungsscheins gem. Ziffer 3.2 an den Gruppenauftraggeber eine Anzahlung in Höhe von 10 % des Reisepreises sofort zur Zahlung fällig.

**3.6** Die Restzahlung wird 30 Tage vor Reisebeginn zahlungsfällig, sofern der Sicherungsschein an den Gruppenauftraggeber übergeben wurde und wenn feststeht, dass die Reise nicht mehr gemäß Ziffer 8 dieser Reisebedingungen wegen Nichterreichens einer vereinbarten Mindestteilnehmerzahl abgesagt werden kann. Bei Buchungen kürzer als 30 Tage vor Reisebeginn ist der gesamte Reisepreis sofort zahlungsfällig.

**3.7** Leistet der Gruppenauftraggeber die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl HDM zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, ihre gesetzlichen Informationspflichten erfüllt hat und kein gesetzliches oder vertragliches Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht des Gruppenauftraggebers besteht, und hat der Reisende den Zahlungsverzug zu vertreten, so ist HDM berechtigt, nach Mahnung mit angemessener Fristsetzung und nach Ablauf der Frist vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten und den Gruppenauftraggeber mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 6 zu belasten.

### 4. Zahlungsverpflichtung des Gruppenauftraggebers bei vereinbarter Mindestteilnehmerzahl / Staffelpreisen

**4.1** Ist mit dem Gruppenauftraggeber eine bestimmte Mindestteilnehmerzahl als Preisgrundlage vereinbart, so schuldet der Gruppenauftraggeber den entsprechenden Reisepreis als selbstständige Zahlungsverpflichtung unabhängig von der tatsächlichen Teilnehmerzahl und unbeschadet des Rechts der HDM, gegebenenfalls entsprechend den Regelungen in Ziffer 8 dieser Bedingungen vom Vertrag zurückzutreten.

**4.2** Sind mit dem Gruppenauftraggeber Staffelpreise in dem Sinne vereinbart, dass sich der Preis pro Teilnehmer bei der Unterschreitung bestimmter Teilnehmerzahlen erhöht, so schuldet der Gruppenauftraggeber die entsprechenden Zahlungen als selbstständige Vertragsverpflichtungen unabhängig von Zahlungsverpflichtungen der Teilnehmer selbst.

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

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

**5.2** HDM ist verpflichtet, den Gruppenauftraggeber 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.

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

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

## 6. Rücktritt durch den Reisetilnehmer vor Reisebeginn / Stornokosten

**6.1** Der Gruppenauftraggeber und die Teilnehmer können jederzeit vor Reisebeginn vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber der HDM unter der in diesen Bedingungen angegebenen Anschrift zu erklären. Falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Der Rücktritt hat in Textform (§126b BGB, z.B. E-Mail oder Fax) zu erfolgen. Ist der Gruppenauftraggeber Kaufmann oder juristische Person des privaten oder öffentlichen Rechts, so hat er Rücktrittserklärungen ausschließlich schriftlich vorzunehmen.

**6.2** Treten der Gruppenauftraggeber oder die Teilnehmer vor Reisebeginn zurück oder treten die Teilnehmer die Reise nicht an, so verliert die HDM den Anspruch auf den Reisepreis. Die HDM kann stattdessen eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von ihr zu vertreten ist. Die HDM kann keine Entschädigung verlangen, soweit am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, 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. Hiervon unberührt bleibt jedoch die Zahlungsverpflichtung des Gruppenauftraggebers gemäß Ziffer 4 dieser Bedingungen. Gruppenauftraggeber und Teilnehmer schulden diese Rücktrittskosten als gesamtschuldnerische Verpflichtung.

**6.3** Die HDM 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 berechnet:

- bis 31 Tage vor Reiseantritt 10 %,
- vom 30. Tag bis 21. Tag vor Reiseantritt 25 %,
- vom 20. Tag bis 15. Tag vor Reiseantritt 50 %,
- vom 14. Tag bis 7. Tag vor Reiseantritt 80 %,
- ab dem 6. Tag und bei Nichtanreise 90 % des Reisepreises.

**6.4** Dem Gruppenauftraggeber und dem Teilnehmer bleibt es in jedem Fall unbenommen, der HDM nachzuweisen, dass HDM überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist, als die von HDM geforderte Entschädigungspauschale.

**6.5** Eine Entschädigungspauschale gem. Ziffer 6.3 gilt als nicht festgelegt und vereinbart, soweit die HDM nachweist, dass der HDM wesentlich höhere Aufwendungen entstanden sind als der kalkulierte Betrag der Pauschale gemäß Ziffer 6.3. In diesem Fall ist die HDM verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und des Erwerbs einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu begründen.

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

**6.7** Dem Gruppenauftraggeber wird empfohlen, den Teilnehmern dringend den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit zu empfehlen; den Teilnehmern wird dringend empfohlen, diese Versicherungen selbst und unabhängig von entsprechenden Maßnahmen und Angeboten des Gruppenauftraggebers, abzuschließen.

**6.8** Das gesetzliche Recht des Teilnehmers, gemäß § 651e BGB vom Reiseveranstalter 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 dem Reiseveranstalter 7 Tage vor Reisebeginn zugeht. Das Recht, Ersatzteilnehmer zu stellen, steht in entsprechender Anwendung der gesetzlichen Vorschriften des § 651e BGB auch dem Gruppenauftraggeber und dem Gruppenverantwortlichen zu.

## 7. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nehmen der Gruppenauftraggeber und / oder die Teilnehmer einzelne Reiseleistungen, zu deren vertragsgemäßer Erbringung HDM bereit und in der Lage war, nicht in Anspruch aus Gründen, die ihnen zuzurechnen sind (z. B. wegen vorzeitiger

Rückreise oder aus sonstigen zwingenden Gründen), haben sie keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises, soweit solche Gründe sie nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen zum kostenfreien Rücktritt oder zur Kündigung des Reisevertrages berechtigt hätten. Die HDM wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt.

## 8. Rücktritt wegen Nichterreichens einer Mindestteilnehmerzahl

**8.1** Die HDM kann bei Nichterreichens einer Mindestteilnehmerzahl nach Maßgabe folgender Regelungen vom Vertrag mit dem Gruppenauftraggeber und den Teilnehmern zurücktreten:

**a)** Die Mindestteilnehmerzahl und der späteste Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung von HDM beim Teilnehmer muss in der jeweiligen vorvertraglichen Unterrichtung angegeben sein.

**b)** Die HDM hat die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist in der Buchungsbestätigung anzugeben.

**c)** Die HDM ist verpflichtet, dem Teilnehmer gegenüber die Absage der Reise unverzüglich zu erklären, wenn feststeht, dass die Reise wegen des Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nicht durchgeführt wird.

**d)** Ein Rücktritt der HDM später als 30 Tage vor Reisebeginn ist unzulässig.

**8.2** Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, erhält der Kunde auf den Reisepreis geleistete Zahlungen unverzüglich zurück, Ziffer 6.6 gilt entsprechend.

## 9. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

**9.1** Die HDM kann den Pauschalreisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Gruppenauftraggeber und/oder der Gruppenverantwortliche und/oder der Teilnehmer ungeachtet einer Abmahnung der HDM nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Dies gilt nicht, soweit das vertragswidrige Verhalten ursächlich auf einer Verletzung von Informationspflichten der HDM beruht. Im Falle eines vertragswidrigen Verhaltens des Gruppenauftraggebers und/oder des Gruppenverantwortlichen berechtigt dies die HDM zur Kündigung der Verträge mit den einzelnen Teilnehmern nur dann und insoweit, als der HDM die Durchführung der Reisen für die einzelnen Teilnehmer durch das vertragswidrige Verhalten des Gruppenauftraggebers und/oder Gruppenverantwortlichen objektiv unmöglich oder unzumutbar wird.

**9.2** Kündigt die HDM, so behält sie den Anspruch auf den Reisepreis; sie muss sich 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 gut gebrachten Beträge.

## 10. Obliegenheiten des Teilnehmers

### 10.1 Reiseunterlagen

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

### 10.2 Mängelanzeige / Abhilfeverlangen

**a)** Wird die Reise nicht frei von Reismängeln erbracht, so kann der Teilnehmer Abhilfe verlangen.

**b)** Soweit die HDM infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, kann der Teilnehmer weder Minderungsansprüche nach § 651m BGB noch Schadensersatzansprüche nach § 651n BGB geltend machen.

**c)** Der Teilnehmer selbst ist ungeachtet der entsprechenden selbstständigen Verpflichtungen des Gruppenauftraggebers bzw. Gruppenverantwortlichen verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich der HDM oder deren Vertreter vor Ort zur Kenntnis zu geben. Über den Vertreter vor Ort, dessen Erreichbarkeit oder die Kontaktstelle der HDM wird der Teilnehmer in der Reisebestätigung unterrichtet. Der Teilnehmer kann jedoch die Mängelanzeige auch seinem Reisevermittler, über den er die Pauschalreise gebucht hat, zur Kenntnis bringen.

**d)** Reiseleiter, Agenturen und Mitarbeiter von Leistungsträgern sind nicht befugt und von der HDM nicht bevollmächtigt, Mängel zu bestätigen oder Ansprüche gegen HDM anzuerkennen.

### 10.3 Fristsetzung vor Kündigung

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

Das Kündigungsrecht des Gruppenauftraggebers gilt nur insoweit und für die Teilnehmer, bei denen die vorgenannten Voraussetzungen einer Kündigung vorliegen, es sei denn die zur Kündigung führenden Mängel sind objektiv so schwerwiegend, dass den übrigen Teilnehmern und/oder dem Gruppenauftraggeber selbst die Fortsetzung der Reise nicht zugemutet werden kann.

## 11. Besondere Bedingungen für Reisen geschlossener Gruppen; besondere Regelungen zur Haftung bei Gruppenreisen

**11.1** Die HDM haftet nicht für Leistungen und Leistungsteile, gleich welcher Art, die mit oder ohne Kenntnis der HDM zusätzlich zu den Leistungen der HDM vom Gruppenauftraggeber/Gruppenverantwortlichen angeboten, organisiert, durchgeführt und/oder den Teilnehmern zur Verfügung gestellt werden. Hierzu zählen insbesondere:

**a)** vom Auftraggeber organisierte An- und Abreisen zu und von dem mit der HDM vertraglich vereinbarten Abreise- und Rückreiseort.

**b)** nicht im Leistungsumfang der HDM enthaltene Veranstaltungen vor und nach der Reise und am Reiseort.

c) von der HDM auf Wunsch des Auftraggebers vermittelte Reiseleiter.

**11.2** Die HDM haftet nicht für Maßnahmen und Unterlassungen des Gruppenauftraggebers, des Gruppenverantwortlichen oder des von der HDM lediglich vermittelten Reiseleiters vor, während und nach der Reise, insbesondere nicht für mit der HDM nicht abgestimmte:

- a) Änderungen,
- b) Weisungen an örtliche Führer/-innen,
- c) Sonderabsprachen mit den verschiedenen Leistungsträgern,
- d) Auskünfte und Zusicherungen gegenüber dem Reiseteilnehmer.

**11.3** Soweit für die Haftung der HDM gegenüber dem Reiseteilnehmer an den Reisepreis anzuknüpfen ist, ist ausschließlich der zwischen dem Gruppenauftraggeber und der HDM vereinbarte Reisepreis pro Reiseteilnehmer maßgeblich, ohne Berücksichtigung von Zuschlägen jedweder Art, welche vom Gruppenauftraggeber gegenüber den/dem Teilnehmer/n erhoben werden.

**11.4** Gruppenauftraggeber und Gruppenverantwortliche sowie der von der HDM lediglich vermittelte Reiseleiter sind nicht berechtigt oder bevollmächtigt, vor, während oder nach der Reise Beanstandungen oder Ansprüche der Teilnehmer namens der HDM anzuerkennen.

**11.5** Mängelanzeigen der Teilnehmer, die ausschließlich gegenüber dem Gruppenauftraggeber bzw. Gruppenverantwortlichen erfolgen, sind nicht ausreichend. Der Gruppenauftraggeber bzw. Gruppenverantwortliche ist gleichwohl verpflichtet, den Vertreter der HDM vor Ort von solchen Mängelanzeigen unverzüglich zu unterrichten. Ist ein Vertreter der HDM vor Ort nach den vertraglichen Vereinbarungen nicht geschuldet, so hat die Anzeige sofort an die Zentrale der HDM zu erfolgen.

**11.6** Unabhängig von der Verpflichtung der Teilnehmer zur Mängelanzeige und von der Verpflichtung des Gruppenauftraggebers bzw. Gruppenverantwortlichen, ihnen mitgeteilte Mängel anzuzeigen und gem. Ziffer 11.5 sofort an die HDM weiterzuleiten, besteht eine eigenständige Verpflichtung des Gruppenauftraggebers/Gruppenverantwortlichen, Mängel gegenüber HDM unverzüglich anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen.

**11.7** Soweit die HDM infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, können der Gruppenauftraggeber und der Teilnehmer weder Minderungsansprüche nach § 651m BGB noch Schadensersatzansprüche nach § 651n BGB geltend machen.

## 12. Beschränkung der Haftung

**12.1** Die vertragliche Haftung der HDM für Schäden, die nicht aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüberhinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Übereinkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von dieser Haftungsbeschränkung unberührt.

**12.2** Die HDM 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 jeweiligen Leistungsausschreibung und der jeweiligen Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Teilnehmer erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise der HDM sind und im Übrigen die Voraussetzungen der §§ 651b, 651c, 651u und 651y BGB ordnungsgemäß erfüllt wurden.

Die HDM haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Teilnehmers die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten von HDM ursächlich geworden ist.

## 13. Geltendmachung von Ansprüchen, Adressat

Ansprüche nach den § 651i Abs. (3) Nr. 2, 4 – 7 BGB hat der Teilnehmer nicht beim Gruppenauftraggeber, dem Gruppenverantwortlichen und den Leistungsträgern, sondern nur gegenüber der HDM 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.

## 14. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

**14.1** Die HDM wird den Gruppenauftraggeber bzw. den Teilnehmer über allgemeine Pass- und Visaforderungen sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von gegebenenfalls notwendigen Visa vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt unterrichten.

**14.2** Der Teilnehmer ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z. B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn die HDM nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

**14.3** Die HDM haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Reiseteilnehmer die HDM mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass die HDM eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.

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

**15.1** 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.

**15.2** Der Gruppenauftraggeber bzw. die Teilnehmer erklären sich einverstanden, angemessene Nutzungsregelungen oder -beschränkungen der Leistungserbringer bei der Inanspruchnahme von Reiseleistungen zu beachten und im Falle von auftretenden typischen Krankheitssymptomen die Reiseleitung und den Leistungsträger unverzüglich zu verständigen.

**15.3** Durch die vorstehenden Regelungen bleiben die Rechte des Gruppenauftraggebers bzw. des Teilnehmers aus § 651i BGB unberührt.

## 16. Rechtswahl und Gerichtsstand; Information über Verbraucherstreitbeilegung

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

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

**16.3** Für Klagen der HDM gegen Gruppenauftraggeber bzw. Teilnehmer, 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 zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz der HDM vereinbart.

© Diese Reisebedingungen sind urheberrechtlich geschützt.

TourLaw - Noll | Hütten | Dukic Rechtsanwälte, München | Stuttgart, 2024

Reiseveranstalter ist:

**Heidelberg Marketing GmbH**  
Geschäftsführer: Mathias Schiemer  
Neuenheimer Landstraße 5  
69120 Heidelberg

Telefon + 49 6221 5840-200  
Telefax + 49 6221 5840-222  
info@heidelberg-marketing.de

Handelsregisternummer: HRB 337405  
Registergericht: AG Mannheim  
USt-IdNr.: DE226325597

## ! Wichtige Hinweise

Sämtliche Angebote in diesem Katalog können auch von **Wiederverkäufern (Reiseveranstaltern, Reisebüros, Event- und Marketingagenturen)** gebucht werden. Beachten Sie bitte, dass für Buchungen solcher Unternehmen nicht die abgedruckten Reisebedingungen gelten, sondern die „Geschäftsbedingungen der Heidelberg Marketing GmbH zur Vermarktung touristischer Leistungen an Wiederverkäufer“. Entsprechenden Interessenten übermitteln wir die vorgenannten Geschäftsbedingungen mit unserem Angebot.

Für **Übernachtungen von Gruppen außerhalb von Pauschalarrangements**, d.h. ohne weitere damit in Verbindung stehenden Reiseleistungen, gelten ebenfalls nicht die hier abgedruckten Reisebedingungen, sondern ausschließlich die „**Gastaufnahme- und Vermittlungsbedingungen der Heidelberg Marketing GmbH**“. Interessenten erhalten diese spätestens zusammen mit unserem Angebot.

Für die Buchung von „**Erlebnisangeboten**“ (Führungen, Touren, Schifffahrten), die weniger als 24 Stunden dauern und keine Übernachtung umfassen (Tagesreisen) und deren Reisepreis 500 Euro nicht übersteigt, gelten die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Erlebnisangebote der Heidelberg Marketing GmbH**.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erlebnisangebote der Heidelberg Marketing GmbH

Sehr geehrte Gäste,  
die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden und der Heidelberg Marketing GmbH (nachfolgend „HDM“) zustande kommenden Dienstleistungsvertrages zur Erbringung von Erlebnisangeboten. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 611ff BGB und füllen diese aus. **Bitte lesen Sie daher diese Geschäftsbedingungen vor Ihrer Buchung sorgfältig durch!**

## 1. Stellung der HDM; Geltungsbereich dieser Geschäftsbedingungen; anzuwendende Rechtsvorschriften

**1.1** Die vorliegenden Geschäftsbedingungen für Erlebnisangebote gelten für Gästeführungen, Touren und Schifffahrten, die im Katalog „Erlebnisangebote“ von HDM angeboten werden und die gemäß § 651a Abs. 5 Nr. 2 BGB weniger als 24 Stunden dauern und keine Übernachtung umfassen (Tagesreisen) und deren Reisepreis 500 Euro nicht übersteigt. Diese Tagesangebote werden nachfolgend mit „Erlebnisangebote“ bezeichnet.

**1.2** HDM erbringt die ausgeschriebenen Erlebnisangebotsleistungen als Dienstleister und unmittelbarer Vertragspartner des Kunden bzw. des Auftraggebers.

**1.3** Auf das Rechtsverhältnis zwischen HDM und dem Kunden, bzw. dem Auftraggeber finden in erster Linie die mit HDM getroffenen Vereinbarungen, ergänzend diese Vertragsbedingungen, hilfsweise die gesetzlichen Vorschriften über den Dienstvertrag §§ 611 ff. BGB Anwendung.

**1.4** Soweit in zwingenden internationalen oder europarechtlichen Vorschriften, die auf das Vertragsverhältnis mit HDM anzuwenden sind, nichts anderes zu Gunsten des Kunden bzw. des Auftraggebers bestimmt ist, findet auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis mit HDM ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

**1.5** Die nachfolgenden Bestimmungen finden nur Anwendung auf Erlebnisangebote von HDM. Auf Pauschalreiseverträge und mehrtägige Reiseleistungen, die Unterkunftsleistungen beinhalten, finden die Reisebedingungen von HDM Anwendung.

## 2. Vertragsschluss; Gruppen, Stellung eines Gruppenauftraggebers

**2.1** Für alle Buchungen von Erlebnisangeboten gilt:

**a)** Buchungen werden als Präsenzbuchung, telefonisch, per Fax oder per E-Mail entgegengenommen.

**b)** Grundlage des Angebots von HDM und der Buchung des Kunden sind die Beschreibung des Erlebnisangebots und die ergänzenden Informationen in der Buchungsgrundlage, soweit diese dem Kunden bei der Buchung vorliegen.

**c)** Weicht der Inhalt der Buchungsbestätigung vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot von HDM vor. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Kunde die Annahme durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung oder Restzahlung oder die Inanspruchnahme der Leistungen erklärt.

**d)** Der die Buchung vornehmende Kunde haftet für die vertraglichen Verpflichtungen von Mitteilnehmenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen, soweit er eine entsprechende Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat. Das gleiche gilt entsprechend für Gruppenauftraggeber oder Gruppenverantwortliche für die vom Gruppenauftraggeber oder Gruppenverantwortlichen angemeldeten Teilnehmer der Erlebnisangebote.

**2.2** Die nachstehenden Bedingungen gelten ergänzend für Erlebnisangebote geschlossener Gruppen. Erlebnisangebote für geschlossene Gruppen im Sinne dieser Bestimmungen sind ausschließlich Gruppenangebote, die von HDM als verantwortlichem Anbieter organisiert und über einen Gruppenverantwortlichen bzw. Auftraggeber gebucht und / oder abgewickelt werden, der als Bevollmächtigter für einen bestimmten Teilnehmerkreis handelt und gegenüber HDM die alleinige Stellung des Kunden einnimmt.

**2.3** HDM und der jeweilige Gruppenauftraggeber können in Bezug auf eine solche Gruppenleistung vereinbaren, dass dem Gruppenauftraggeber als bevollmächtigtem Vertreter der Teilnehmer des Gruppenangebots besondere Rechte eingeräumt werden.

**2.4** HDM haftet nicht für Leistungen und Leistungsteile, gleich welcher Art, die – mit oder ohne Kenntnis von HDM – vom Gruppenauftraggeber, bzw. Gruppenverantwortlichen zusätzlich zu den Leistungen von HDM angeboten, organisiert, durchgeführt und / oder den Kunden zur Verfügung gestellt werden. Hierzu zählen insbesondere vom Gruppenauftraggeber, bzw. Gruppenverantwortlichen organisierte An- und Abreisen zu und von dem mit HDM vertraglich vereinbarten Ab- und Rückfahrtort, nicht im Leistungsumfang von HDM enthaltene Veranstaltungen vor und nach dem Erlebnisangebot und unterwegs (Fahrten, Ausflüge, Begegnungen usw.) sowie vom Gruppenauftraggeber, bzw. Gruppenverantwortlichen selbst eingesetzte und von HDM vertraglich nicht geschuldete Reiseleiter.

**2.5** HDM haftet nicht für Maßnahmen und Unterlassungen des Gruppenauftraggebers, bzw. Gruppenverantwortlichen oder des vom Gruppenauftraggeber, bzw. Gruppenverantwortlichen eingesetzten Reiseleiters vor, während und nach der Reise, insbesondere nicht für Änderungen vertraglicher Leistungen, welche nicht mit HDM abgestimmt sind, Weisungen an örtliche Führer, Sonderabsprachen mit

den verschiedenen Leistungsträgern, Auskünfte und Zusicherungen gegenüber den Kunden.

**2.6** Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, sind Gruppenauftraggeber bzw. Gruppenverantwortliche oder von diesen eingesetzte Reiseleiter nicht berechtigt oder bevollmächtigt, Mängelanzeigen der Teilnehmer des Gruppenangebots entgegenzunehmen. Sie sind auch nicht berechtigt vor, während oder nach dem Erlebnisangebot für HDM Beanstandungen des Kunden oder Zahlungsansprüche namens HDM anzuerkennen.

**2.7** Buchungen von Erlebnisangeboten sind unmittelbar für den Kunden verbindlich und führen bereits durch die telefonische oder mündliche Bestätigung der HDM zum Abschluss des verbindlichen Vertrages über das Erlebnisangebot. Der Vertrag kommt also mit dem Zugang der Buchungsbestätigung (Annahmeerklärung) durch HDM zustande, die keiner Form bedarf, mit der Folge, dass auch mündliche und telefonische Bestätigungen für den Kunden rechtsverbindlich sind.

**2.8** HDM weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§ 312g Absatz 2 Satz 1 Nummer 9 BGB), auch wenn der Dienstleistungsvertrag im Wege des Fernabsatzes geschlossen wurde, kein Widerrufsrecht besteht. Die übrigen gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte des Kunden bleiben davon unberührt.

**2.9** Bei Buchungen, die über den Internetauftritt von HDM erfolgen, gilt für den Vertragsabschluss:

**a)** Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) „zahlungspflichtig buchen“ bietet der Kunde HDM den Abschluss des Vertrages über das Erlebnisangebot verbindlich an. Dem Kunden wird der Eingang seiner Buchung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt.

**b)** Die Übermittlung des Vertragsangebots durch Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ begründet keinen Anspruch des Kunden bzw. des Auftraggebers auf das Zustandekommen eines Vertrages mit HDM entsprechend seiner Buchungsangaben. HDM ist vielmehr frei in ihrer Entscheidung, das Vertragsangebot des Kunden bzw. des Auftraggebers anzunehmen oder nicht.

**c)** Der Vertrag kommt durch den Zugang der Buchungsbestätigung von HDM beim Kunden bzw. beim Auftraggeber zu Stande.

## 3. Leistungen, Ersatzvorbehalt; abweichende Vereinbarungen; Änderung wesentlicher Leistungen; Dauer von Leistungen; Witterungsverhältnisse

**3.1** Die geschuldete Leistung von HDM besteht aus der Erbringung der jeweiligen Leistung entsprechend der Leistungsbeschreibung und den zusätzlich getroffenen Vereinbarungen.

**3.2** Sofern für eine Leistung eine bestimmte Gruppengröße nicht unter- oder überschritten werden darf, ist dies in der Leistungsbeschreibung angegeben.

**3.3** Soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, ist die Durchführung von Erlebnissen nicht durch eine bestimmte Person (z.B. bestimmter Gästeführer) geschuldet. Auch im Falle der Benennung einer bestimmten Person bleibt es vorbehalten, diese im Falle eines zwingenden Verhinderungsgrundes (insbesondere wegen Krankheit) durch eine andere Person zu ersetzen. Kann die HDM bei einem von HDM nicht zu vertretenden Verhinderungsgrund keinen Ersatz finden (insbesondere, bei Soloselbstständigen), so ist die HDM berechtigt, den Rücktritt vom Vertrag zu erklären bzw. den Vertrag außerordentlich aus wichtigem Grund zu kündigen. In diesem Fall entfällt jegliche Entgeltspflicht des Kunden. Weitergehende Ansprüche des Kunden insbesondere der Erstattung von Kosten für An- und Abreise sind ausgeschlossen.

**3.4** Änderungen oder Ergänzungen der vertraglich ausgeschriebenen Leistungen bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung mit HDM, für die aus Beweisgründen dringend die Textform empfohlen wird.

**3.5** Änderungen wesentlicher Leistungen, die von dem vereinbarten Inhalt des Vertrages abweichen und, die nach Vertragsabschluss notwendig werden (insbesondere auch Änderungen im zeitlichen Ablauf der jeweiligen Leistungserbringung) und von HDM nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind gestattet, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Leistung nicht beeinträchtigen. Etwaige Gewährleistungsansprüche des Kunden bzw. des Auftraggebers im Falle solcher Änderungen wesentlicher Leistungen bleiben unberührt.

**3.6** Angaben zur Dauer von Leistungen sind Circa-Angaben.

**3.7** Für Witterungsverhältnisse und deren Auswirkungen auf vereinbarte Leistungen gilt:

**a)** Soweit im Einzelfall nichts Anderes ausdrücklich vereinbart ist, finden die vereinbarten Leistungen bei jedem Wetter statt.

**b)** Witterungsgründe berechtigen demnach den Kunden, bzw. den Auftraggeber nicht zum kostenlosen Rücktritt bzw. zur Kündigung bezüglich des Vertrages mit HDM. Dies gilt nur dann nicht, wenn durch die Witterungsverhältnisse Körper, Gesundheit oder Eigentum des Kunden bzw. der Teilnehmer des Auftraggebers an der Leistung so erheblich beeinträchtigt werden, dass die Durchführung für den Kunden bzw. den Auftraggeber und seine Teilnehmer objektiv unzumutbar ist.

**c)** Liegen solche Verhältnisse bei Beginn der Leistung vor oder sind vor Leistungsbeginn für dessen vereinbarten Zeitpunkt objektiv zu erwarten, so bleibt es sowohl dem Kunden bzw. dem Auftraggeber und HDM vorbehalten, den Vertrag über die Leistung ordentlich oder außerordentlich zu kündigen.

d) Im Falle einer solchen Kündigung durch HDM bestehen keine Ansprüche des Kunden bzw. Auftraggebers auf Erstattung von Kosten, insbesondere von Reise- und Übernachtungskosten, es sei denn, dass diesbezüglich vertragliche oder gesetzliche Ansprüche des Kunden bzw. Auftraggebers auf Schadensersatz oder Aufwendungsersatz begründet sind.

#### 4. Leistungserbringung und Zahlungsmodalitäten

4.1 Die vereinbarten Leistungen schließen die Erbringung der Leistungen und zusätzlich ausgeschriebener oder vereinbarter Leistungen ein.

4.2 Der vereinbarte Preis ist nach Festlegung durch HDM 14 Tage nach Rechnungsdatum oder bei Antritt des Erlebnisangebots zu entrichten.

4.3 Die HDM kann nach Vertragsabschluss eine Anzahlung von bis zu 20% des Gesamtpreises der vereinbarten Leistungen verlangen, soweit im Einzelfall zur Höhe der Anzahlung nichts anderes vereinbart ist.

4.4 Leistet der Kunde die Zahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl HDM zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistung bereit und in der Lage ist und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht, so ist HDM berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Vertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 8 zu belasten.

#### 5. Umbuchungen

Ein Anspruch des Kunden bzw. des Auftraggebers nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Termins der Leistung, der Uhrzeit, des Ausgangs- und des Zielortes der Leistung (Umbuchung) besteht **nicht**. Auf Wunsch des Kunden bzw. des Auftraggebers kann geprüft werden, ob eine Umbuchung dennoch möglich ist. Die Umbuchungsanfrage wird nur in Textform entgegengenommen.

#### 6. Nichtinanspruchnahme von Leistungen

6.1 Nehmen der Kunde bzw. der Auftraggeber die vereinbarten Leistungen, ohne dass dies von HDM zu vertreten ist, insbesondere durch Nichterscheinen zur jeweiligen Leistungserbringung ohne Kündigung des Vertrages, ganz oder teilweise nicht in Anspruch, obwohl HDM zur Leistungserbringung bereit und in der Lage ist, so besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen.

6.2 Für die vereinbarte Vergütung gilt die gesetzliche Regelung (§ 615 S. 1 und 2 BGB):

a) Die vereinbarte Vergütung ist zu bezahlen, ohne dass ein Anspruch auf Nachholung der Leistung besteht.

b) HDM hat sich jedoch auf die Vergütung ersparte Aufwendungen anrechnen zu lassen sowie eine Vergütung, die HDM durch eine anderweitige Verwendung der vereinbarten Dienstleistungen erlangt oder zu erlangen böswillig unterlässt.

#### 7. Rücktritt von HDM wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl

7.1 HDM kann bei Nichterreichen einer Mindestteilnehmerzahl nach Maßgabe folgender Regelungen zurücktreten:

a) Die Mindestteilnehmerzahl und der späteste Zeitpunkt des Rücktritts durch HDM muss in der konkreten Leistungsausschreibung oder, bei einheitlichen Regelungen für bestimmte Arten von Erlebnisangeboten, in einem allgemeinen Hinweis oder einer allgemeinen Leistungsbeschreibung deutlich angegeben sein.

b) HDM hat die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist in der Buchungsbestätigung deutlich anzugeben oder dort auf die entsprechenden Angaben in der Leistungsbeschreibung zu verweisen.

c) HDM ist verpflichtet, dem Kunden gegenüber die Absage des Erlebnisangebots unverzüglich zu erklären, wenn feststeht, dass das Erlebnisangebot wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nicht durchgeführt wird.

d) Im Falle einer vereinbarten Mindestteilnehmerzahl wird mit Buchung eine in der Ausschreibung angegebene Anzahlung zur Zahlung fällig, die Restzahlung mit Bestätigung der Durchführung.

7.2 Wird das Erlebnisangebot aus diesem Grund nicht durchgeführt, erhält der Kunde auf das Erlebnisangebot geleistete Zahlungen unverzüglich zurück.

#### 8. Kündigung und Rücktritt durch den Kunden bzw. den Auftraggeber

8.1 Der Kunde bzw. der Auftraggeber kann jederzeit vor Beginn der Erlebnisleistung vom Vertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber HDM unter nachfolgend angegebener Anschrift zu erklären. Die Kündigung hat in Textform (§126b BGB, z.B. E-Mail oder Fax) zu erfolgen.

8.2 Tritt der Kunde bzw. Auftraggeber vor Erlebnisleistungsbeginn zurück oder tritt er die Erlebnisleistung nicht an, so verliert HDM den Anspruch auf den Erlebnisleistungspreis. Stattdessen kann HDM eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von HDM zu vertreten ist oder am Ort der Erlebnisleistung oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Erlebnisleistung erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle von HDM unterliegen und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

8.3 HDM hat die nachfolgenden Entschädigungspauschalen unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Beginn der Erlebnisleistung sowie unter Berücksichtigung der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendungen der Erlebnisleistungen festgelegt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung wie folgt mit der jeweiligen Stornostaffel berechnet:  
– vom 9. Tag bis 5. Tag vor dem (ersten) Tag der Leistungserbringung 50 %,  
– ab dem 4. Tag und bei Nichtinanspruchnahme 90 % des vereinbarten Gesamtpreises.

8.4 Dem Kunden bleibt es in jedem Fall unbenommen, HDM nachzuweisen, dass HDM überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist, als die geforderte Entschädigung.

8.5 HDM behält sich vor, anstelle der vorstehenden Beträge eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern, soweit HDM nachweist, dass HDM wesentlich höhere Aufwendungen entstanden sind, insbesondere, soweit einzelne Leistungsbestandteile des Erlebnisangebots seitens der Leistungsträger nicht erstattet werden sollten. Macht HDM einen solchen Anspruch geltend, so ist HDM verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung etwa ersparter Aufwendungen und einer etwaigen anderweitigen Verwendung der Erlebnisleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.

8.6 Durch die vorstehenden Kündigungsregelungen bleiben gesetzliche oder vertragliche Kündigungsrechte des Kunden im Falle von Mängeln der Dienstleistungen von HDM sowie sonstige gesetzlichen Gewährleistungsansprüche unberührt.

#### 9. Haftung von HDM; Versicherungen

9.1 HDM haftet unbeschränkt, soweit

– der Schaden aus der Verletzung einer wesentlichen Pflicht von HDM resultiert, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder

– der Schaden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit des Kunden resultiert.

Im Übrigen ist die Haftung von HDM beschränkt auf Schäden, die von HDM oder den Erfüllungsgehilfen von HDM vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

9.2 HDM haftet nicht für Leistungen, Maßnahmen oder Unterlassungen von Beherbergungs- und Pflegebetrieben, oder sonstigen Anbietern, die anlässlich der Leistung besucht werden, es sei denn, dass für die Entstehung des Schadens eine schuldhaft Pflichtverletzung von HDM ursächlich oder mitursächlich war.

9.3 Die vereinbarten vertraglichen Leistungen enthalten Versicherungen zu Gunsten des Kunden bzw. des Auftraggebers nur dann, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Dem Kunden bzw. dem Auftraggeber wird der Abschluss einer Leistungsrücktrittskostenversicherung ausdrücklich empfohlen.

#### 10. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

10.1 HDM kann den Dienstleistungsvertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde ungeachtet einer Abmahnung von HDM nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist.

10.2 Kündigt HDM, so behält HDM den Anspruch auf den Leistungspreis; HDM muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die HDM aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt.

#### 11. Besondere Obliegenheiten der Kunden in Bezug auf Erlebnisangebote mit körperlicher Aktivität (z. B. mit Fahrrad oder Segway)

11.1 Es obliegt dem Kunden, sich vor der Buchung und vor Inanspruchnahme der Erlebnisangebote zu informieren, ob diese für ihn unter Berücksichtigung seiner persönlichen gesundheitlichen Disposition geeignet sind.

11.2 HDM schuldet diesbezüglich ohne ausdrückliche Vereinbarung eine besondere, insbesondere auf den jeweiligen Kunden abgestimmte, medizinische Aufklärung oder Belehrung, nicht.

11.3 HDM bzw. dessen Erfüllungsgehilfen (Guides etc.) können den Kunden bei begründeten Anzeichen, dass die Erlebnisangebote den Kunden überfordern könnten, ganz oder teilweise ausschließen, wenn der Kunde sich oder andere hierdurch zu gefährden droht. Ziffer 6 ff. gelten entsprechend.

11.4 Für den Fall, dass der Kunde wegen einer nicht vom Anbieter verschuldeten Verletzung oder Erkrankung oder auf eigenen Wunsch ausscheidet oder abbricht gelten ebenso die Regelungen gem. Ziffer 6 ff.

11.5 Trotz Begleitung der Erlebnisangebote durch einen Guide, erfordern die Erlebnisangebote ein hohes Maß an Eigenverantwortung des Kunden.

11.6 Den Kunden wird das Tragen von Kleidung empfohlen, welche für die Erlebnisangebote geeignet ist und vor starker Sonneneinstrahlung, Regen oder Wind schützt. Auch wird die Mitnahme von Wechselkleidung empfohlen. Erscheint der Kunde bei den Erlebnisangeboten in nicht angepasster Kleidung oder Schuhwerk, behält sich der Anbieter der Erlebnisangebote vor, den Kunden aus Sicherheitsgründen von dem Erlebnisangebot ganz oder teilweise auszuschließen

11.7 Anweisungen der Guides ist vor und während der Erlebnisangebote Folge zu leisten. Verkehrsregeln sind einzuhalten und Rücksichtnahme auf andere Verkehrsteilnehmer ist stets zu nehmen.

11.8 Bei körperlich aktiven Erlebnisangeboten auf Gewässern ist Nichtschwimmern die Teilnahme nicht gestattet.

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

12.1 Die Parteien sind sich einig, dass die vereinbarten Leistungen durch HDM stets unter Einhaltung und nach Maßgabe der zum jeweiligen Leistungszeitpunkt geltenden behördlichen Vorgaben und Auflagen erbracht werden.

12.2 Der Kunde erklärt sich einverstanden, angemessene Nutzungsregelungen oder -beschränkungen von HDM bei der Inanspruchnahme von Leistungen zu beachten und im Falle von auftretenden typischen Krankheitssymptomen HDM unverzüglich zu verständigen.

12.3 Durch die vorstehenden Regelungen bleiben etwaige Gewährleistungsrechte des Kunden unberührt.

### 13. Rechtswahl; Gerichtsstand; Hinweis zur Verbraucherstreitbeilegung

**13.1** Auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und HDM findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Der Kunde kann HDM nur am Sitz von HDM verklagen.

**13.2** Für Klagen von HDM gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgebend. Für Klagen gegen Kunden, 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 zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz von HDM vereinbart.

**13.3** Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht,

**a)** wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Dienstleistungsvertrag zwischen dem Kunden und HDM anzuwenden sind, etwas anderes zugunsten des Kunden ergibt oder

**b)** wenn und insoweit auf den Dienstleistungsvertrag anwendbare, nicht abdingbare Bestimmungen im Mitgliedstaat der EU, dem der Kunde angehört, für den Kunden günstiger sind als die vorstehenden Bestimmungen oder die entsprechenden deutschen Vorschriften.

**13.4** HDM weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass HDM nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Bedingungen für HDM verpflichtend würde, informiert HDM die Verbraucher hierüber in geeigneter

Form. HDM weist für alle Verträge, 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 2024

Dienstleister ist:

**Heidelberg Marketing GmbH**

Geschäftsführer: Mathias Schiemer

Neuenheimer Landstraße 5

69120 Heidelberg

Telefon +49 6221 5840-200

Telefax +49 6221 5840-222

info@heidelberg-marketing.de

Handelsregisternummer: HRB 337405

Registergericht: AG Mannheim

USt-IdNr.: DE226325597