

♥ 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 §§ 651 a – 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:

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Weicht der Inhalt der Reisebestätigung von HDM vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot von HDM vor, an das sie 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.
- e) 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.
- f) Der Reisende haftet für alle vertraglichen Verpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen, soweit er eine entsprechende Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

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

- a) Mit der Buchung bietet der Reisende HDM den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an. An die Buchung ist der Reisende 3 Werktage gebunden.
- b) 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 ihm in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist, z. B. auf Papier oder per Email), übermitteln, sofern der Reisende nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform nach Art. 250 § 6 Abs. (1) Satz 2 EGBGB hat, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.
- 1.3** 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 Absicherungsvertrag besteht und dem Reisenden der Sicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Absicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde. Nach Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung des Sicherungsscheines 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 entfällt die Übergabe eines Sicherungsscheins als Voraussetzung für die Zahlungsfälligkeit, wenn das Pauschalangebot keine Beförderung zum Ort der Erbringung der Pauschale 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, 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 Ablauf dieser Frist vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten und den Reisenden mit Rücktrittskosten gemäß Ziff. 3 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 Email, 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. Der Rücktritt hat in Textform (§126b BGB, z.B. Email oder Fax) zu erfolgen.

**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:

- a) Vom 27. bis zum 21. Tag vor Reisebeginn 20 % des Reisepreises
  - b) vom 20. bis zum 12. Tag vor Reisebeginn 40 % des Reisepreises
  - c) vom 11. bis zum 03. Tag vor Reisebeginn 60 % des Reisepreises
  - d) ab dem 02. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtanreise 90 % des Reisepreises.
- 4.4** 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 3.3 gilt als nicht festgelegt und vereinbart, soweit HDM nachweist, dass HDM wesentlich höhere Aufwendungen entstanden sind als der kalkulierte Betrag der Pauschale gemäß Ziffer 3.3. 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 § 651 e 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 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 Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelten Vertrags-

partners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise von HDM sind und im Übrigen die Vorgaben 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 zurückbezahlen, 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 § 651 i 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; Alternative Streitbeilegung

- 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 Rechtsanwälte, Stuttgart | München, 2023

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