

## Allgemeine Reisebedingungen der Heilbronn Marketing GmbH



Sehr geehrte Kunden, die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen Ihnen und der Heilbronn Marketing GmbH, nachstehend HMG abgekürzt, im Buchungsfall ab dem 01.07.2018 zustande kommenden Reisevertrages. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a-y BGB und der Artikel 250 und 252 des EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und füllen diese aus.

**Bitte lesen Sie diese Reisebedingungen vor Ihrer Buchung sorgfältig durch!**

### I. Auszug aus dem Beherbergungsvertrag

Die vom Gast mündlich oder schriftlich veranlasste und vom Vermieter angenommene Zimmerreservierung bewirkt zwischen beiden ein Vertragsverhältnis, den sogenannten Beherbergungsvertrag, der von beiden Vertragspartnern einzuhalten ist.

Nach dem Gesetz und ständiger Rechtsprechung beinhaltet der Beherbergungsvertrag u. a. folgende Regelungen:

1. Der Beherbergungsvertrag ist abgeschlossen, sobald die Zimmerreservierung vom Beherbergungsbetrieb bestätigt ist.
2. Der Vermieter ist verpflichtet, dem Gast das reservierte Zimmer zur Verfügung zu stellen. Andernfalls hat er dem Gast Schadensersatz zu leisten.
3. Der Gast ist verpflichtet bei Nichtinanspruchnahme der vertraglichen Leistungen den vereinbarten oder betriebs-üblichen Preis (abzüglich der vom Gastgeber ersparten Aufwendungen) für die Vertragsdauer zu zahlen. Es gelten folgende Stornokosten bei Nichtinanspruchnahme einer gebuchten Unterkunft: Übernachtung mit Frühstück 80 % des regulären Preises, Übernachtung mit Verpflegung 60 % des regulären Preises, bei Ferienwohnungen 90 % des regulären Preises.
4. Der Vermieter ist nach Treu und Glauben gehalten, nicht in Anspruch genommene Zimmer nach Möglichkeit anderweitig zu vergeben, um Ausfälle zu vermeiden. Die Einnahmen sind mit dem Ausfallpreis zu verrechnen.
5. Die Eintragungen im Gastgeberverzeichnis entsprechen den Angaben der Vermieter.

#### Reiserücktrittskosten

Um eventuelle Kosten eines Reiserücktritts aus gesundheitlichen Gründen zu vermeiden, empfehlen wir Ihnen den **Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung** oder eines Reisepakets. Nähere Informationen zum Beherbergungsvertrag bekommen Sie beim Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA).

### II. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die zentrale Zimmerreservierung durch die Heilbronn Marketing GmbH

Gerne vermittelt die Heilbronn Marketing GmbH Zimmer auf schriftliche, telefonische oder persönliche Anfrage. Die Vermittlung durch die Heilbronn Marketing GmbH ist für den Kunden kostenfrei. Der Mietvertrag über Zimmer/Ferienwohnung/Privatunterkunft kommt zwischen Kunden und Gastgeber (Vermieter) zustande. Für die rechtlichen Beziehungen zwischen Gast und Vermieter sind die Regeln des Beherbergungsvertrages (siehe I) verbindlich.

### III. Allgemeine Reisebedingungen für Pauschalreisen der Heilbronn Marketing GmbH

Für Pauschalangebote der Heilbronn Marketing GmbH gelten folgende Reisebedingungen:

#### 1. Abschluss des Reisevertrages

##### 1.1 Für alle Buchungswege gilt:

Grundlage des Angebots der HMG und der Buchung des Kunden sind die Reiseausschreibungen und die ergänzenden Informationen von der HMG für die jeweilige Reise, soweit diese dem Kunden bei der Buchung vorliegen.

- a) Weicht der Inhalt der Reisebestätigung der HMG vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot der HMG vor, an das die HMG für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, soweit die HMG bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und der Kunde innerhalb der Bindungsfrist der HMG die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklärt.
- b) Die von der HMG gegebenen vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistung, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmeranzahl und die Stornopauschale (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.

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

- a) Solche Buchungen (außer mündliche und telefonische) sollen mit dem Buchungsformular der HMG erfolgen (bei E-Mails durch Übermittlung des ausgefüllten und unterzeichneten Buchungsformulars als Anhang). Mit der Buchung bietet der Kunde der HMG den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.
- b) Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung (Annahmeerklärung) durch die HMG zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss wird die HMG dem Kunden eine der den gesetzlichen Vorgaben zu deren Inhalt entsprechende Reisebestätigung



in Textform übermitteln, sofern der Reisende nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform nach Art. 250 § 6 Abs. (1) Satz 2 EGBGB hat, weil der Vertragsabschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsraumen erfolgte.

- c) Unterbreitet die HMG, gegebenenfalls nach vorheriger Abstimmung mit dem Kunden über seine Wünsche, dem Kunden ein verbindliches und konkretes Angebot mit Leistungen, Preisen und Reisezeitraum, so kommt der Vertrag abweichend von den vorstehenden Bestimmungen dadurch zu Stande, dass der Kunde dieses Angebot ohne Erweiterungen, Einschränkungen oder sonstigen Änderungen in der von der HMG angegebenen Form und Frist annimmt. In diesem Fall kommt der Vertrag mit Eingang der Annahmeerklärung des Kunden bei der HMG zu Stande. Die HMG wir den Kunden vom Eingang der Annahmeerklärung unterrichtet. Die Rechtsverbindlichkeit des Vertrages ist jedoch unabhängig davon, ob dem Kunden diese Benachrichtigung zugeht.

Mit der Anmeldung schließt der Kunde mit dem Reiseveranstalter einen Reisevertrag verbindlich ab. Die Anmeldung kann schriftlich, mündlich oder telefonisch vorgenommen werden. Sie erfolgt durch den Anmelder auch für alle in der Anmeldung mit aufgeführten Teilnehmer, für deren Vertragsverpflichtung der Anmelder wie für seine eigenen Verpflichtungen einsteht, sofern er eine entsprechende gesonderte Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat. Der Vertrag kommt mit der Annahme durch den Reiseveranstalter zustande. Die Annahme bedarf keiner bestimmten Form. Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, so liegt ein neues Angebot des Reiseveranstalters vor, an das er für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage des neuen Angebotes zustande, wenn der Reisende innerhalb der Bindungsfrist dem Reiseveranstalter die Annahme erklärt.

## 2. Bezahlung

Die HMG darf Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag besteht und dem Kunden der Sicherheitsschein mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde. Mit Zusendung und Abschluss des Reisevertrages erfolgt die Auslieferung des Sicherheitsscheins gemäß § 651k BGB. Die Zahlung des Reisepreises wird spätestens am Tag des Reiseantrittes fällig. Leistet der Kunde die Zahlung nicht entsprechend dem vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl die HMG zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, seine gesetzliche Informationspflichten erfüllt hat und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht, so ist die HMG berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 4 zu belasten.

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

Welche Leistungen vertraglich vereinbart sind, ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen im Prospekt und aus den hierauf Bezug nehmenden Angaben in der Reisebestätigung. Der Reiseveranstalter behält sich jedoch ausdrücklich vor, aus sachlich berechtigten, erheblichen und nicht vorhersehbaren Gründen vor Vertragsabschluss eine Änderung der Prospektangaben zu erklären, über die der Reisende vor Buchung selbstverständlich informiert wird. Abweichungen wesentlicher Eigenschaften von Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrags, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und von der HMG in Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind vor Reisebeginn gestattet, soweit die Abweichungen unerheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen. Die HMG ist verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. E-Mail) klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zu informieren. Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Kunden, die Inhalt des Pauschalreisevertrags geworden sind, ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer von der HMG gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten. Erklärt der Kunde nicht innerhalb der von der HMG gesetzten Frist ausdrücklich gegenüber dieser den Rücktritt vom Pauschalreisevertrag, gilt die Änderung als angenommen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte die HMG für die Durchführung der geänderten Reise bzw. einer eventuell angebotenen Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit zum gleichen Preis geringere Kosten, ist dem Kunden der Differenzbetrag entsprechend § 651m Abs. 2 BGB zu erstatten.

## 4. Preiserhöhungen, Preissenkungen

4.1 Die HMG behält sich nach Maßgabe der §§ 651f, 651g BGB und der nachfolgenden Regelungen vor, den im Pauschalreisevertrag vereinbarten Reisepreis zu erhöhen, soweit

- a) eine Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen aufgrund höherer Kosten für Treibstoffe oder andere Energieträger,
- b) eine Erhöhung der Steuern und sonstigen Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen, oder
- c) eine Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurse sich unmittelbar auf den Reisepreis auswirkt.

## 5. Rücktritt durch den Kunden, Umbuchungen

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

Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert die HMG den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann die HMG eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von ihm zu vertreten ist oder 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 HMG unterliegen, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

Die HMG 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 Reiseleistung festgelegt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung wie folgt mit der jeweiligen Stornostaffel berechnet:

Reiserücktritt	Zimmer	Ferienwohnung	Reiseangebote
bis 21 Tage vor Ankunft	55 %	55 %	55 %
bis 7 Tage vor Ankunft	65 %	80 %	65 %
unter 7 Tage vor Ankunft	80 %	90 %	80 %
unter 1 Werktag vor Ankunft			100 %

## 6. Umbuchung

**6.1** Ein Anspruch des Kunden nach Vertragsabschluss auf Änderung hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft, der Verpflegungsart, der Beförderungsart oder sonstiger Leistungen (**Umbuchung**) besteht nicht. Dies gilt nicht, wenn die Umbuchung erforderlich ist, weil die HMG keine, unzureichende oder falsche vorvertragliche Informationen gemäß Art 250 § 3 EGBGB gegenüber dem Reisenden gegeben hat; in diesem Fall ist die Umbuchung kostenlos möglich. Wird in den übrigen Fällen auf Wunsch des Kunden dennoch eine Umbuchung vorgenommen, kann die HMG bei Einhaltung der nachstehenden Fristen ein Umbuchungsentgelt vom Kunden pro von der Umbuchung betroffenen Reisenden erheben. Soweit von der Zusage der Umbuchung nichts Anderes im Einzelfall vereinbart ist, beträgt das Umbuchungsentgelt jeweils bis zu dem Zeitpunkt des Beginns der zweiten Stornostaffel der jeweiligen Reiseart 50,00€ pro betroffenen Reisenden.

**6.2** Umbuchungswünsche des Kunden, die nach Ablauf der Frist erfolgen, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Pauschalreisevertrag zu den Bedingungen und gleichzeitiger Neuanmeldung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen.

## 7. Reiserücktrittskostenversicherung

Dem Reisenden wird der Abschluss einer **Reiserücktrittskostenversicherung** dringend empfohlen. Auf ausdrücklichen Wunsch des Reisenden ist die Heilbronn Marketing GmbH bereit, mit Eingang der Buchung eine Reiserücktrittskostenversicherung zu vermitteln.

## 8. Rücktritt und Kündigung durch den Reiseveranstalter

Der Reiseveranstalter kann in folgenden Fällen vor Antritt der Reise vom Reisevertrag zurücktreten oder nach Antritt der Reise den Reisevertrag kündigen:

### a) Ohne Einhaltung der Frist:

Wenn der Reisende die Durchführung der Reise ungeachtet einer Abmahnung des Reiseveranstalters nachhaltig stört und wenn er sich in solchem Maße vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Kündigt der Reiseveranstalter, so behält er den Anspruch auf den Reisepreis.

### b) Bis 2 Wochen vor Reiseantritt:

Bei Nichterreichen einer ausgeschriebenen oder behördlich festgelegten Mindestteilnehmerzahl, wenn in der Reiseausschreibung für die entsprechende Reise auf eine Mindestteilnehmerzahl hingewiesen wird.

In jedem Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, den Kunden unverzüglich nach Eintritt der Voraussetzung für die Nichtdurchführung der Reise hiervon in Kenntnis zu setzen und ihm die Rücktrittserklärung unverzüglich zuzuleiten. Der Kunde erhält den eingezahlten Reisepreis unverzüglich zurück. Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, hat der Reiseveranstalter den Kunden davon zu unterrichten.

## 9. Beschränkung der Haftung

**9.1** Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters 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,

a) soweit ein Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder

b) soweit der Reiseveranstalter für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

**9.2** Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen), wenn diese Leistungen in der



Reiseausschreibung und der Reisebestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistung so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise der HMG sind und getrennt ausgewählt wurden. Die §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB bleiben hierdurch unberührt.

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

**10. Mitwirkungspflicht**

Der Reisende ist verpflichtet, seine Beanstandungen unverzüglich der örtlichen Reiseleitung (Heilbronn Marketing GmbH, Kirchbrunnstraße 3, 74072 Heilbronn) mitzuteilen/zur Kenntnis zu geben. Diese ist beauftragt für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Unterlässt der Reisende schuldhaft einen Mangel anzuzeigen, so tritt ein Anspruch auf Minderung nicht ein.

**11. Geltendmachung von Ansprüchen und Verjährung**

Ansprüche wegen nicht vertragsmäßiger Erbringung einer Reise hat der Reisende innerhalb eines Monats nach vertraglich vorgesehener Beendigung der Reise gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen. Nach Ablauf der Frist kann der Reisende Ansprüche geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden ist. Vertragliche Ansprüche des Reisenden verjähren in sechs Monaten. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte. Hat der Reisende solche Ansprüche geltend gemacht, so ist die Verjährung bis zu dem Tag gehemmt, an dem der Reiseveranstalter die Ansprüche schriftlich zurückweist. Ansprüche aus unerlaubter Handlung verjähren in drei Jahren.

**12. Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen**

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages zur Folge.

**13. Gerichtsstand**

Für Kunden/Reisende, die nicht Angehörige eines Mitgliedstaats der Europäischen Union oder Schweizer Staatsbürger sind, wird für das gesamte rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden/Reisenden und der HMG die ausschließlich Geltung des deutschen Rechts vereinbart. Solche Kunden/Reisenden können die HMG ausschließlich an deren Sitz verklagen.

Der Reisende kann den Reiseveranstalter nur an dessen Sitz verklagen. Für Klagen des Reiseveranstalters gegen den Reisenden ist der Wohnsitz des Reisenden maßgebend, es sei denn, die Klage richtet sich gegen Vollkaufleute oder Personen, die keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland haben, oder gegen Personen, die nach Abschluss des Vertrages ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort ins Ausland haben, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. In diesen Fällen ist der Sitz des Reiseveranstalters maßgebend.

**14. Datenschutz**

Wir weisen darauf hin, dass Ihre in diesem Vertrag angegebenen Daten von der HMG verarbeitet und an Dritte zur Auftragsverarbeitung weitergegeben werden. Auch weisen wir darauf hin, dass wir Ihre Daten für Zwecke der Marktforschung und für Werbezwecke weiterverwenden. Die Datenverarbeitung erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1b) DSGVO. Sie haben jederzeit das Recht einen Antrag auf Löschung zu stellen. Ihre Daten werden nach Ablauf der erforderlichen Vorhaltefristen von maximal drei Jahren gelöscht. Die Vorhaltefrist beginnt von Neuem, falls erneut eine vertragliche Vereinbarung zustande kommt.

**Veranstalter**

Heilbronn Marketing GmbH  
Geschäftsführer: Steffen Schoch  
HRB 107207  
Kirchbrunnstraße 3, 74072 Heilbronn  
07131 / 562270  
07131 / 563349  
info@heilbronn-marketing.de

