

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reiseverkehr

1. Abschluss des Reisevertrages

- 1.1 Mit der Reiseanmeldung bietet der Kunde der Heinrich GmbH als Reiseveranstalter, den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. Hieran ist der Kunde 14 Tage gebunden.
- 1.2 Die Buchung kann mündlich, schriftlich, telefonisch, per Fax oder auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet) erfolgen. Bei elektronischen Buchungen bestätigt der Reiseveranstalter den Eingang der Buchung unverzüglich.
- 1.3 Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Buchungsbestätigung beim Kunden zustande. Sie bedarf keiner bestimmten Form. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird dem Kunden eine schriftliche Reisebestätigung übermittelt. Hierzu ist der Reiseveranstalter nicht verpflichtet, wenn die Buchung durch den Kunden weniger als 7 Werktage vor Reisebeginn erfolgt.
- 1.4 Weicht der Inhalt der Buchungsbestätigung vom Inhalt der Buchung des Kunden ab, so liegt ein neues Angebot vor, an das der Reiseveranstalter für die Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Kunde innerhalb dieser Frist die Annahme durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung oder Restzahlung erklärt.
- 1.5 Telefonische Buchungen, welche kürzer als 7 Tage vor Reisebeginn erfolgen, sind für den Kunden verbindlich und führen durch die telefonische Bestätigung des Reiseveranstalters zum Abschluss des verbindlichen Reisevertrages.
- 1.6 Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen.

2. Vertragsgrundlage, Leistungen, Reisevermittler, Fremdprospekte

- 2.1 Die vertragliche Leistungspflicht des Reiseveranstalters bestimmt sich nach der Reiseausschreibung in Verbindung mit der Buchungsbestätigung.
- 2.2 Reisevermittler (z.B. Reisebüros) und Leistungsträger (z.B. Hotels) sind vom Reiseveranstalter nicht bevollmächtigt. Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen von Reiseveranstalter hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen.
- 2.3 Orts- und Hotelprospekte sowie Internetausschreibungen sind für deren Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Kunden zum Gegenstand der Reiseausschreibung oder zum Inhalt der Leistungspflicht gemacht wurden.
3. **Leistungsänderungen**
 - 3.1 Änderungen wesentlicher Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und vom Reiseveranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.
 - 3.2 Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.
 - 3.3 Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Kunden über wesentliche Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund zu informieren.
 - 3.4 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Kunde berechtigt, unentgeltlich vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn der Reiseveranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus ihrem Angebot an. Der Kunde hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung über die Änderung der Reiseleistung oder die Absage der Reise dieser gegenüber geltend zu machen.

4. Bezahlungen

- 4.1 Nach Vertragsabschluss wird eine Anzahlung in Höhe von 20% des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird zwei Wochen vor Reisebeginn zur Zahlung fällig, ohne nochmalige Aufforderung.
- 4.2 Dauert die Reise nicht länger als 24 Stunden, schließt sie keine Übernachtung ein und übersteigt der Reisepreis pro Kunden 75,- € nicht, so wird die Zahlung mit Vertragsschluss ohne Aushändigung eines Sicherungsscheines zahlungsfällig.
- 4.3 Der Kunde hat ohne vollständige Bezahlung des Reisepreises keinen Anspruch auf Inanspruchnahme der Reiseleistungen oder Aushändigung der Reiseunterlagen.
- 4.4 Leistet der Kunde die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, so ist der Reiseveranstalter berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 6.3 zu belasten.
- 4.5 Eine Kombination von verschiedenen Rabattarten ist ausgeschlossen. Die ausgewiesenen Preise verstehen sich pro Person im DZ. Im Reisepreis ist eingeschlossen die Gepäckbeförderung von max. 20 kg. pro Person inkl. Handgepäck.

5. Preisänderungen

- 5.1 Der Reiseveranstalter behält sich vor, den im Reisevertrag vereinbarten Preis im Falle der Erhöhung oder der Abgaben für bestimmte Leistungen entsprechend zu ändern.
- 5.2 Eine Erhöhung des Reisepreises ist nur zulässig, sofern zwischen Vertragsabschluss und dem vereinbarten Reiseterritorium mehr als 4 Monate liegen und die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsabschluss noch nicht eingetreten und bei Vertragsabschluss für den Reiseveranstalter nicht vorhersehbar waren.
- 5.3 Erhöhen sich die, bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so kann der Reiseveranstalter den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:
Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann der Veranstalter vom Kunden den Erhöhungsbetrag verlangen.
- 5.4 Werden die, bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben wie Hafengebühren oder Flughafengebühren erhöht, so kann der Reisepreis um den entsprechenden, anteiligen Betrag heraufgesetzt werden.
- 5.5 Bei einer Änderung der Wechselkurse nach Abschluss des Reisevertrages kann der Reisepreis in dem Umfang erhöht werden, in dem sich die Reise dadurch für den Reiseveranstalter verteuert hat.
- 5.6 Im Falle einer nachträglichen Änderung des Reisepreises hat der Reiseveranstalter den Kunden unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund zu informieren. Preiserhöhungen sind nur bis zum 21. Tag vor Reisebeginn eingehend beim Kunden zulässig. Bei Preiserhöhungen von mehr als 5 % ist der Kunde berechtigt, ohne Gebühren vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn der Reiseveranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus seinem Angebot anzubieten. Der Kunde hat unverzüglich nach der Mitteilung über die Preiserhöhung gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen.

6. Rücktritt durch den Kunden vor Reisebeginn / Stornokosten

- 6.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber dem Reiseveranstalter unter der in diesen Bedingungen angegebenen Anschrift zu erklären. Falls die Reise über ein Reisebüro gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären.
- 6.2 Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den Reisepreis. Statt dessen kann der Reiseveranstalter, soweit der Rücktritt nicht von ihr zu vertreten ist oder ein Fall höherer Gewalt vorliegt, eine angemessene Entschädigung für die bis zum Rücktritt getroffenen Reisevorkkehrungen in Abhängigkeit von dem jeweiligen Reisepreis verlangen.
- 6.3 Bei Rücktritt des Kunden vom Reisevertrag vor Reiseantritt werden folgende Entschädigungen pro Person pauschal erhoben.

bei Busreisen

• bis 45 Tage vor Reiseantritt	5%
• vom 44. bis 22. Tag vor Reiseantritt	15%
• vom 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt	35%
• vom 14. bis 7. Tag vor Reiseantritt	50%
• ab dem 6. Tag vor Reiseantritt	80%
• bei Rücktritt od. Nichtanreise am Abreisetag	90%

bei See- und Flusskreuzfahrten

• bis 30. Tag vor Reiseantritt	25%
• vom 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt	40%
• vom 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt	60%
• vom 14. bis 1. Tag vor Reiseantritt	80%
• am Anreisetag und bei Nichtanreise	90%

bei Flugreisen

• bis 30 Tage vor Reiseantritt	20%
• vom 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt	30%
• vom 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt	40%
• vom 14. bis 7. Tag vor Reiseantritt	60%
• ab dem 3. Tag vor Reiseantritt	75%
• bei Rücktritt am Abreisetag oder bei Nichtanreise	90%

bei Tagesfahrten

• bis 14 Tage vor Reiseantritt	1,00 €
• bis 4 Tage vor Reiseantritt	50 %
• ab 3 Tage vor Reiseantritt	100 %

- 6.4 Dem Kunden bleibt es in jedem Fall unbenommen, dem Reiseveranstalter nachzuweisen, dass dieser überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist, als die von ihr geforderte Pauschale.
- 6.5 Der Reiseveranstalter behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern, soweit er nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. Macht der Reiseveranstalter einen solchen Anspruch geltend, so ist er verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung etwa ersparter Aufwendungen konkret zu belegen.
- 6.6 Dem Kunden wird der Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit dringend empfohlen.
- 6.7 Bei Stornierungen von Reisen, in deren Leistungen bzw. Zusatzleistungen (Eintrittskarten) enthalten sind, ist zu den üblichen Stornierungsgebühren der volle Preis der Eintrittskarte zu entrichten.
- 6.8 Das gesetzliche Recht des Kunden, entsprechend den Bestimmungen des § 651 b BGB einen Ersatzteilnehmer zu stellen, bleibt durch die vorstehenden Bestimmungen unberührt.
7. **Umbuchungen**
 - 7.1 Ein Anspruch des Kunden nach Vertragsabschluss auf wesentliche Änderungen des Reisevertrages (z.B. Termin, Zeit, Zustiegs- oder Ausstiegsort) bei Busreisen besteht nicht. Ist eine Umbuchung möglich und wird auf Wunsch des Kunden dennoch vorgenommen, kann der Reiseveranstalter bis zu dem, bei den Rücktrittskosten genannten Zeitpunkt der ersten Stornierungsstufe, ein Umbuchungsentgelt von 15,00 € pro Kunden erheben.
 - 7.2 Umbuchungswünsche des Kunden bis 45 Tage vor Reiseantritt, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag gemäß Ziffer 6.3 zu den dort festgelegten Bedingungen und gleichzeitiger Neuanschreibung durchgeführt werden.

8. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

- 8.1 Nimmt der Kunde einzelne Reiseleistungen, nicht in Anspruch aus Gründen, die ihm zuzurechnen sind (z. B. wegen vorzeitiger Rückreise oder aus sonstigen zwingenden Gründen), hat er keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises. Der Reiseveranstalter wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder wenn einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.
9. **Rücktritt des Reiseveranstalters wegen Nichterreichen einer Mindestteilnehmerzahl**
 - 9.1 Ist durch den Reiseveranstalter in der Reisebeschreibung der Reise (Katalog, Prospekt) oder in der Reisebestätigung auf eine bestimmte Mindestteilnehmerzahl hingewiesen, so kann der Reiseveranstalter erklären, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht und die Reise nicht durchgeführt wird. In Einzelfällen behält sich der Reiseveranstalter den Einsatz von Kleinbussen vor.
 - 9.2 Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, dem Reisenden gegenüber die Absage der Reise unverzüglich (spätestens zwei Wochen vor Reisebeginn) zu erklären.
 - 9.3 Der Kunde kann bei einer Absage, die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Reise verlangen, wenn der Reiseveranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus seinem Angebot anzubieten. Der Kunde hat das Recht unverzüglich nach Zugang der Erklärung des Reiseveranstalters, ihm dies gegenüber geltend zu machen. Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, erhält der Kunde auf den Reisepreis geleistete Zahlungen unverzüglich zurück.

10. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

- 10.1 Der Reiseveranstalter kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde ungeachtet einer Abmahnung von ihm, nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist.
- 10.2 Kündigt der Reiseveranstalter, so behält er den Anspruch auf den Reisepreis; er muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die er aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der ihm von den Leistungsträgern gut gebrachten Beträge.

11. Obliegenheiten des Kunden

- 11.1 Die sich aus § 651 d Abs. 2 BGB ergebende Verpflichtung zur Mängelanzeige ist bei Reisen mit dem Reiseveranstalter wie folgt konkretisiert:
 - a. Der Reisende ist verpflichtet, auftretende Mängel unverzüglich der örtlichen Vertretung des Reiseveranstalters (Reiseleitung und Hotelleitung) anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen.
 - b. Ist nach den vertraglichen Vereinbarungen eine örtliche Reiseleitung nicht geschuldet, so ist der Reisende verpflichtet, Mängel unverzüglich direkt gegenüber dem Reiseveranstalter unter der nachstehend angegebenen Anschrift anzuzeigen.
 - c. Ansprüche des Reisenden entfallen nur dann nicht, wenn die dem Reisenden obliegende Rüge unverschuldet unterbleibt.
- 11.2 Reiseleiter, Agenturen und Mitarbeiter von Leistungsträgern sind vom Reiseveranstalter nicht bevollmächtigt, Mängel zu bestätigen oder Ansprüche gegen ihn anzuerkennen.
- 11.3 Wird die Reise infolge eines Reismangels erheblich beeinträchtigt, so kann der Reisende den Vertrag kündigen. Dasselbe gilt, wenn ihm die Reise infolge eines solchen Mangels aus wichtigem, dem Reiseveranstalter erkennbarem Grund, nicht zumuten ist. Die Kündigung ist erst zulässig, wenn der Reiseveranstalter eine ihnen vom Reisenden bestimmte angemessene Frist hat verstreichen lassen, ohne Abhilfe zu leisten. Der Bestimmung einer Frist bedarf es nicht, wenn die Abhilfe unmöglich ist oder vom Reiseveranstalter oder seinen Beauftragten verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse des Reisenden gerechtfertigt wird.
- 11.4 Bei Gepäckverlust und Gepäckverspätung sind Schäden oder Zustellungsverzögerungen bei Flugreisen vom Reisenden unverzüglich an Ort und Stelle mittels Schadensanzeige der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Fluggesellschaften können die Erstattungen ablehnen, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckverlust binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb 21 Tagen nach Aushändigung, zu erstatten. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung des Reiseveranstalters anzuzeigen.

12. Beschränkung der Haftung

- 12.1 Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt,
 - a) soweit ein Schaden des Kunden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder
 - b) soweit der Reiseveranstalter für einen dem Kunden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.
- 12.2 Die deliktische Haftung des Reiseveranstalters für Sachschäden, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Diese Haftungshöchstsumme gilt jeweils je Kunden und Reise.
 - a) Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche bei Flugreisen im Zusammenhang mit Reisegepäck nach dem Montrealer Übereinkommen bleiben von der Beschränkung unberührt.
 - b) Bei Pauschalreisen mit Busbeförderung ist die Haftung für Sachschäden im Zusammenhang mit der Busbeförderung gemäß vorstehender Regelung nur beschränkt, soweit der Schaden 1.000,- € pro Person übersteigt und die Haftung nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht.
- 12.3 Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Ausflüge, Veranstaltungen, Konzertbesuche), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Kunden erkennbar nicht Bestandteile der Reiseleistungen des Reiseveranstalters sind. Der Reiseveranstalter haftet jedoch
 - a) für Leistungen, welche die Beförderung des Kunden vom ausgeschriebenen Ausgangsort der Reise zum ausgeschriebenen Zielort, Zwischenbeförderungen während der Reise und die Unterbringung während der Reise beinhalten,
 - b) wenn und insoweit für einen Schaden des Kunden die Verletzung von Hinweis- oder Organisationspflichten des Reiseveranstalters ursächlich geworden ist.

Eine etwaige Haftung des Reiseveranstalters wegen der Verletzung von Pflichten als Reisevermittler bleibt durch die vorstehenden Regelungen unberührt.

13. Ausschluss von Ansprüchen und Verjährung

- 13.1 Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise hat der Kunde innerhalb eines Monats nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung der Reise gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen.
- 13.2 Nach Ablauf der Frist kann der Kunde Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne eigenes Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden ist.
- 13.3 Ansprüche des Kunden nach den §§ 651c bis f BGB verjähren nach 1 Jahr. Die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Reiseveranstalters oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von ihm beruhen, verjähren nach 2 Jahren. Dies gilt auch für Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Reiseveranstalters oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von ihm beruhen. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, der dem Tag des vertraglichen Reiseendes folgt.
- 13.4 Schweben zwischen dem Kunden und dem Reiseveranstalter Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Kunde oder der Reiseveranstalter die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

14. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

- 14.1 Der Reiseveranstalter wird deutsche Staatsangehörige über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften bei Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt unterrichten. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft. Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten in der Person des Kunden und eventueller Mitreisender (z.B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen.
- 14.2 Der Kunde 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 der Reiseveranstalter schuldhaft, unzureichend oder falsch informiert hat.
- 14.3 Der Reiseveranstalter haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Kunde ihn mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass er eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.
15. **Rechtswahl und Gerichtsstand**
 - 15.1 Der Kunde kann den Reiseveranstalter nur an dessen Sitz verklagen.
 - 15.2 Für Klagen des Reiseveranstalters gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgebend.
 - 15.3 Für Klagen gegen Kunden bzw. Vertragspartner des Reisevertrages, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz des Reiseveranstalters vereinbart.

Stand: Dezember 2011

Reiseveranstalter:
Heinrich GmbH
Geschäftsführer: Antje Heinrich
Wittenberger Straße 9a, 06785 Oranienbaum - Wörlitz, Tel.: (034904) 42390, Fax: (034904) 20584