

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für unsere Reiseangebote

### Lieber Gast,

wir freuen uns, dass Sie einen Aufenthalt in der Südheide Gifhorn verbringen möchten. Gerne reservieren wir Ihnen das Programm Ihrer Wahl und möchten Ihnen dabei so viel Arbeit wie möglich abnehmen. Um Schwierigkeiten zu vermeiden, bitten wir Sie, nachfolgende AGB für unsere Reiseangebote genau durchzulesen und einzuhalten.

Die nachfolgenden Reisebedingungen gelten für Pauschalreiseverträge (Gesamtheit von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise gemäß § 651 a Abs. 2 BGB). Sie werden, soweit nach den gesetzlichen Bestimmungen wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen Ihnen – nachfolgend „Gast“ genannt – und der Südheide Gifhorn GmbH – nachfolgend „SGG“ genannt – im Buchungsfalle nach den gesetzlichen Bestimmungen der §§ 651 a – y BGB und der Artikel 250 und 252 des EGBGB zustande kommenden Reisevertrags. Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergänzen die gesetzlichen Vorschriften und füllen diese aus.

### 1. Abschluss des Reisevertrags

1.1. Mit der Buchungserklärung/Anmeldung, die schriftlich, mündlich, telefonisch, per E-Mail oder über das Internet erfolgen kann, bietet der Gast der SGG den Abschluss eines Reisevertrags verbindlich an. Grundlage seines Angebotes sind die Reisebeschreibung, diese AGB und alle ergänzenden Informationen in der Buchungsgrundlage (Pauschalangebotsprospekt, Gastgeberverzeichnis, Internet), soweit diese dem Gast bei der Buchung vorliegen.

1.2. Der Reisevertrag kommt mit dem Zugang der Buchungsbestätigung der SGG an den Gast zustande. Sie bedarf keiner bestimmten Form. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss erhält der Gast die Ausfertigung der Buchungsbestätigung auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt, es sei denn der Gast hat Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform nach Art. 250 § 6 Absatz S. 2 EGBGB.

1.3. Der Anmelder haftet für alle Vertragsverpflichtungen von Gästen, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen, soweit er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

1.4. Weicht der Inhalt der Reisebestätigung von dem Inhalt der Anmeldung ab, wird der abweichende Inhalt in der Reisebestätigung für den Gast und die SGG dann verbindlich, wenn bezüglich dieser Änderungen ausdrücklich ein Hinweis erfolgt ist und unsere vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt sind und der Gast innerhalb von zehn Tagen dieses neue Angebot ausdrücklich oder konkludent (z. B. durch das Leisten der Anzahlung) annimmt.

1.5. Der Gast wird darauf hingewiesen, dass bei allen oben genannten Buchungsarten aufgrund der gesetzlichen Vorschrift des § 312 g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB kein Widerrufsrecht bei Pauschalreiseverträgen, die im Fernabsatz abgeschlossen wurden, nach Vertragsabschluss besteht. Es gelten die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte.

1.6. Bei ausdrücklich und eindeutig im Prospekt, den Reiseunterlagen und in den sonstigen Erklärungen als vermittelt bezeichneten Fremdleistungen oder Pauschalreiseangeboten ist die SGG lediglich Reisevermittler. In diesem Fall haftet die SGG dem Reisenden gegenüber für grob fahrlässige oder

vorsätzliche Verletzung der Vermittlerpflichten, einschließlich der Informationspflichten gemäß § 651 v Abs. 1 BGB i. V. m. Artikel 250, §§ 1-3 des EGBGB. Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen. Ausgenommen von der Haftungsbeschränkung gemäß dieser Ziffer ist die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und für sonstige Schäden, soweit letztere mindestens auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung der SGG oder ihres gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen beruhen. Ausgenommen von der Haftungsbeschränkung gemäß Satz 2 ist auch die Haftung für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Die SGG haftet insofern grundsätzlich nur für die Vermittlung, nicht jedoch für die vermittelten Leistungen selbst (vgl. §§ 675, 631 BGB).

### 2. Leistungen

2.1. Die von der SGG geschuldeten Leistungen ergeben sich ausschließlich aus dem Inhalt der Buchungsbestätigung in Verbindung mit der dieser zugrundeliegenden Ausschreibung des jeweiligen Pauschalangebotes und nach Maßgabe sämtlicher, in der Buchungsgrundlage enthaltenen, Hinweise und Erläuterungen.

2.2. Leistungsträger, insbesondere Unternehmenseinheiten, sind von der SGG nicht bevollmächtigt, Zusicherungen zu geben oder Vereinbarungen zu treffen, die über die Reiseausschreibung oder die Buchungsbestätigung hinausgehen oder im Widerspruch dazu stehen oder den bestätigten Inhalt des Reisevertrags abändern.

### 3. Zahlung

3.1. Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Reise dürfen nur gefordert und angenommen werden, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag besteht und dem Gast der Sicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise im Sinne von § 651 r Abs. 4 BGB und Artikel 252 EGBGB übergeben wurde (gilt nicht für Tagesangebote, die weniger als 24 Stunden dauern und keine Übernachtung umfassen und deren Reisepreis 500 Euro nicht übersteigt).

3.2. Nach Vertragsabschluss (Zugang der Buchungsbestätigung der SGG) ist gegen Aushändigung des Sicherungsscheins (Sicherungsschein nur für Pauschalangebote, die unter § 651 fallen, nicht für Tagesangebote, die weniger als 24 Stunden dauern und keine Übernachtung umfassen und deren Reisepreis 500 Euro nicht übersteigt) eine Anzahlung in Höhe von 10 % des Reisepreises zu zahlen.

3.3. Der Restbetrag des Reisepreises ist bis spätestens 14 Tage vor Anreisetag per Überweisung auf das Konto der SGG zu zahlen, sofern der Sicherungsschein (Sicherungsschein nur für Pauschalangebote, die unter § 651 fallen, nicht für Tagesangebote, die weniger als 24 Stunden dauern und keine Übernachtung umfassen und deren Reisepreis 500 Euro nicht übersteigt) übergeben ist und das Rücktrittsrecht von der SGG gemäß Ziffer 6.8. nicht mehr ausgeübt werden kann.

3.4. Vertragsabschlüsse innerhalb von 14 Tagen vor Reisebeginn verpflichten den Gast zur sofortigen Zahlung des gesamten Reisepreises. Der Zahlungseingang des Reisepreises muss spätestens einen Tag vor Reisebeginn auf dem Konto der SGG erfasst sein. Sonderregelungen, z. B. Zahlung vor Ort am Anreisetag oder die Übergabe der Reiseunterlagen vor Ort, können nach vorheriger Absprache getroffen

werden.

**3.5.** Leistet der Gast die Anzahlung und die Zahlung des Restbetrags des Reisepreises nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl die SGG zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, seine gesetzlichen Informationspflichten erfüllt hat und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht, so ist die SGG berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Gast mit Rücktrittskosten zu belasten.

#### **4. Preise**

**4.1.** Die Preise gehen aus den Leistungsbeschreibungen hervor und gelten pro Person, sofern nichts anderes angegeben ist. Gruppenangebote werden unter Berücksichtigung der Teilnehmerzahl für Gruppen kalkuliert und können nur mit der angegebenen Mindestteilnehmerzahl gebucht werden.

**4.2.** Vorausgesetzt wird eine An- bzw. Abreise in Eigenregie, z. B. per Bahn, PKW oder Bus. Transferkosten vor und während des Aufenthaltes sind nicht in den Angeboten enthalten, sofern nichts anderes angegeben ist.

#### **5. Leistungsänderungen**

**5.1.** Änderungen und Abweichungen wesentlicher Eigenschaften von Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrags, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und die von der SGG nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind vor Reisebeginn gestattet, soweit die Änderungen oder Abweichungen nicht erheblich sind, nicht zu einer wesentlichen Änderung der Reiseleistung führen und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen.

**5.2.** Die SGG ist verpflichtet, den Gast über Änderungen und Abweichungen unverzüglich nach Kenntnis des Änderungsgrundes auf einem dauerhaften Datenträger klar, verständlich und in hervorgehobener Weise in Kenntnis zu setzen.

**5.3.** Der Gast ist im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben berechtigt, in einer angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer Ersatzreise zu verlangen, wenn die SGG eine solche Reise angeboten hat. Der Gast hat die Wahl, auf die Mitteilung zu reagieren oder nicht. Wenn der Gast gegenüber der SGG nicht oder nicht innerhalb der gesetzlichen Frist reagiert, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen. Hierüber ist der Gast in Zusammenhang mit der Änderungsmitteilung in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise zu informieren.

**5.4.** Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Gemäß § 651 m Abs. 2 BGB hat die SGG dem Gast einen Differenzbetrag zu erstatten, wenn eine geänderte Reise bzw. eine Ersatzreise durchgeführt wurde und diese bei gleichwertiger Beschaffenheit der SGG geringere Kosten verursacht hat.

#### **6. Rücktritt durch den Gast, Umbuchung, Kündigung**

**6.1.** Der Gast kann jederzeit vor Reisebeginn vom Reisevertrag zurücktreten. Es wird empfohlen, den Rücktritt zur Vermeidung von Missverständnissen auf einem dauerhaften Datenträger zu erklären. Stichtag ist der Eingang der Rücktrittserklärung bei der SGG.

**6.2.** Bei Rücktritt vor Reisebeginn durch den Gast steht der SGG eine angemessene Entschädigung für die getroffenen Reisevorkehrungen und die Aufwendungen zu, soweit der Rücktritt nicht von der SGG zu vertreten ist oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbare Nähe außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise

oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Gemäß § 651 h Abs. 3 S. 2 BGB sind Umstände unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle der SGG unterliegen und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären. Die Höhe der Entschädigung bemisst sich nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der ersparten Kosten der SGG sowie abzüglich dessen, was die SGG durch anderweitige Verwendung der Reiseleistung erwirbt. Die Pauschalen sind unter der Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Beginn der Reise sowie der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendungen der Reiseleistung festgelegt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs zur Rücktrittserklärung in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis wie folgt berechnet:

- a) bis zum 30. Tag vor Reisebeginn 5 % des Reisepreises (mindestens 20,00 €)
- b) vom 29. bis zum 22. Tag vor Reisebeginn 15 % des Reisepreises
- c) vom 21. bis zum 15. Tag vor Reisebeginn 35 % des Reisepreises
- d) vom 14. bis zum 4. Tag vor Reisebeginn 60 % des Reisepreises
- e) vom 3. bis zum 1. Tag vor Reisebeginn 80 % des Reisepreises

**6.3.** Die SGG empfiehlt den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung.

**6.4.** Dem Gast wird ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass ein Anspruch auf Entschädigung überhaupt nicht entstanden oder die Entschädigung wesentlich niedriger als die von ihm geforderte Pauschale sei.

**6.5.** Die SGG behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit die SGG nachweist, dass ihr wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In diesem Fall ist die SGG verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was sie durch anderweitige Verwendung der Reiseleistung erwirbt, konkret zu beziffern und zu begründen. Die SGG ist verpflichtet, infolge eines Rücktritts die Rückerstattung des Reisepreises unverzüglich, aber auf jeden Fall innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rücktrittserklärung zu leisten. § 651 e BGB bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Dem Gast wird der Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung oder einer Versicherung zur Deckung der Kosten einer Unterstützung einschließlich einer Rückbeförderung bei Unfall, Krankheit oder Tod empfohlen.

**6.6.** Werden auf Wunsch des Gastes nach Vertragsschluss Änderungen hinsichtlich des Reisetermins, der Unterkunft, der Verpflegungsart oder sonstiger Leistungen (Umbuchungen) vorgenommen, kann die SGG bei Pauschalen bis 31 Tage vor Reiseantritt ein Umbuchungsentgelt in Höhe von 20,00 € erheben. Spätere Umbuchungswünsche des Gastes können, sofern eine Durchführung überhaupt noch möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den Bedingungen gemäß Ziffer 6.2. und gleichzeitiger Neuankündigung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen. Die Umbuchung bzw. Vertragsänderung ist kostenlos, wenn diese erforderlich ist, weil wir keine, unzureichende oder falsche vorvertragliche Informationen gemäß Art. 250 § 3 EGBGB gegenüber dem Gast gegeben haben.

**6.7.** Die SGG kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Gast ungeachtet einer Abmahnung der SGG 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 SGG beruht. Kündigt die SGG, so behält die SGG den Anspruch auf den Reisepreis. Die SGG muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die sie aus seiner anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der gutgebrachten Beträge.

**6.8.** Die SGG ist zum Rücktritt vor Reisebeginn bei Nichterreichen einer ausgeschriebenen oder behördlich festgelegten Mindestteilnehmerzahl berechtigt, wenn in der Reiseausschreibung für die entsprechende Reise eine Mindestteilnehmerzahl und der Zeitpunkt, bis zu welchem dem Teilnehmer die Erklärung spätestens zugeworfen sein muss, genannt sowie in der Reisebestätigung deutlich hervorgehoben hingewiesen wird. Ist keine Mindestteilnehmerzahl angegeben, beträgt die Mindestteilnehmerzahl 15 und ist der Zeitpunkt der Erklärung spätestens sechs Wochen vor geplantem Reisebeginn. In jedem Fall ist die SGG verpflichtet, den Gast unverzüglich nach Eintritt der Voraussetzung für die Nichtdurchführung der Reise hiervon in Kenntnis zu setzen und ihm die Rücktrittserklärung unverzüglich zuzuleiten. Bereits geleistete Zahlungen auf den Reisepreis erhält der Gast unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung, zurück.

## **7. Nicht in Anspruch genommene Leistungen**

Nimmt der Gast einzelne Reiseleistungen, zu deren vertragsgemäßer Erbringung die SGG bereit und in der Lage war, infolge einer nicht erfolgten Anreise, einer Stornierung am Anreisetag, vorzeitiger Rückreise oder aus sonstigen zwingenden Gründen nicht in Anspruch, hat der Gast keinen Anspruch auf anteilige Rückerstattung, soweit solche Gründe, die ihm zuzurechnen sind, den Gast nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen zum kostenfreien Rücktritt oder zur Kündigung des Reisevertrages berechtigt hätten. Die SGG wird sich jedoch bei den Leistungsträgern um Erstattung der ersparten Aufwendungen bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt.

## **8. Beschränkung der Haftung der SGG**

Die vertragliche Haftung der SGG für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach internationalen Übereinkünften oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von der Beschränkung unberührt.

Die SGG haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen im Bereich von Fremdleistungen, die lediglich vermittelt werden. Die §§ 651 b, 651 c, 651 w und 651 y BGB bleiben hierdurch unberührt. Die SGG haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Gastes die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten durch die SGG ursächlich war.

## **9. Gewährleistung, Kündigung durch den Gast, Anzeigepflicht, Beistandspflicht**

**9.1.** Wird die Reise nicht frei von Reisemängeln erbracht, so kann der Gast Abhilfe verlangen, sofern dieses nicht unmöglich ist oder unter Berücksichtigung des Ausmaßes des Reisemangels und des Werts der betroffenen Reiseleistung mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist.

**9.2.** Der Gast ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich bei der SGG, oder falls diese nicht zu erreichen ist, beim Leistungsträger direkt anzuzeigen oder sich bei Nichterreichen der SGG vom Leistungsträger schriftlich bestätigen zu lassen.

**9.3.** Soweit die SGG infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen

konnte, kann der Gast weder Minderungsansprüche nach § 651 m noch Schadensersatzansprüche nach § 651 n BGB geltend machen.

**9.4.** Wird die Reise durch einen Reisemangel, der in § 651 i Abs. 2 BGB bezeichneten Art, erheblich beeinträchtigt, so kann der Gast eine angemessene Frist zur Abhilfe setzen. Verstreicht die Frist nutzlos, kann der Kunde den Reisevertrag gemäß § 651 l BGB kündigen. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Abhilfe von der SGG verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist.

**9.5.** Die SGG verweist auf die Beistandspflicht gemäß § 651 q BGB und darauf, dass, wenn sich der Gast im Fall des § 651 k Abs. 4 BGB oder aus anderen Gründen in Schwierigkeiten befindet, unverzüglich in angemessener Weise Beistand zu gewährleisten ist, insbesondere durch

a) Bereitstellung geeigneter Informationen über Gesundheitsdienste, Behörden vor Ort und konsularische Unterstützung,

b) Unterstützung bei der Herstellung von Fernkommunikationsverbindungen und

c) Unterstützung bei der Suche nach anderen Reisemöglichkeiten.

Dabei bleibt § 651 k Abs. 3 BGB unberührt.

## **10. Geltendmachung von Ansprüchen, Verjährung und Information über Verbraucherstreitbeilegung**

**10.1** Ansprüche nach den § 651 i Abs. 3 Nr. 2 bis 7 BGB hat der Gast gegenüber der SGG geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über den Reisevermittler erfolgen, wenn die Reise über diesen Reisevermittler gebucht war. Empfohlen wird eine Geltendmachung auf einem dauerhaften Datenträger.

**10.2** Ansprüche verjähren gemäß § 651 j BGB nach zwei Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte.

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

## **11. Rechtswahl und Gerichtsstand**

**11.1** Auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen der SGG und Gästen, die keinen allgemeinen Wohn- oder Geschäftssitz in Deutschland haben, findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung mit der Maßgabe, dass falls der Reisende seinen gewöhnlichen Sitz im Ausland hat nach Art. 6 Abs. 2 der Rom-I-Verordnung auch den Schutz der zwingenden Bestimmungen des Rechts genießt, das ohne diese Klausel anzuwenden wäre.

**11.2** Der Gast kann die SGG nur an deren Sitz verklagen. Gerichtsstand ist insofern Gifhorn.

**11.3** Für Klagen der SGG gegen den Gast ist der Wohnsitz des Gastes maßgebend, es sei denn, die Klage richtet sich gegen Vollkaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. In diesen Fällen ist der Sitz der SGG maßgebend.

**Bei all diesen Regelungen hat auch bei uns die Vernunft Vorfahrt. Wir sind eine Urlaubsregion, die ihre Gäste zufriedenstellen möchte. Wir wünschen Ihnen eine gute Reise und einen schönen Aufenthalt in der Südheide Gifhorn.**