

# Wichtige Hinweise und Informationen zu Ihrer Reise

## Abfahrtszeiten/Flugzeiten

Unsere Busse fahren am (frühen) Morgen an der/den vereinbarten Abfahrtsstelle/n ab. Die genauen Abfahrtszeiten und ggf. Infos zum TAXI-Service erhalten Sie mit den Reiseunterlagen durch Heideker-Reisen oder den Gruppenverantwortlichen bis spätestens 10 Tage vor Reisebeginn. Die Rückkehr ist so geplant, dass der Bus in der Regel am letzten Einstiegs- punkt zwischen 18.00 und 20.00 Uhr ankommt. Verspätungen können nicht ausgeschlossen werden.

Die Flugzeiten können Sie gerne telefonisch bei uns erfragen. Für die Gestaltung des Flugplans sind Fluggesellschaften und Behörden verantwortlich. Kurzfristige Änderungen der Flugzeiten oder Streckenführung sind manchmal nicht zu vermeiden.

## Allgemeine Pass- & Visumserfordernisse

Für unsere Reisen ist für deutsche Staatsbürger der Ausweis bzw. Reisepass ausreichend. Sofern gesonderte Bestimmungen gelten, ist dies bei der jeweiligen Reise ausgeschrieben. Für Angehörige anderer Staaten geben die zuständige Botschaft/Konsulat Auskunft. Für den Fall, dass Sie Ihre Papiere verlieren oder Ihnen diese gestohlen werden, empfehlen wir Ihnen eine Kopie davon im Koffer aufzubewahren.

## Datenschutz-Informationen

Wir praktizieren aktiv den Datenschutz. Aus diesem Grund informieren wir Sie über die Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten, welche wir im Rahmen einer Reisebuchung für die weitere Bearbeitung benötigen. Diese Daten werden für die Zeit der Reisedauer und darüber hinaus im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gespeichert. Eine automatische Entscheidungsfindung (Profiling) mit Ihren Daten findet nicht statt. Außer unseren Mitarbeitern erhalten weitere Leistungserbringer, welche für die Durchführung des Vertrages notwendig sind, Informationen aus diesem Vertrag. Die unterschiedlichen Empfänger erhalten jeweils nur die für sie erforderlichen Daten (Datenminimierung). Eine Übermittlung an Drittstaaten erfolgt nur, wenn Sie eine Reise in nicht EU-Länder gebucht haben und eine Übermittlung für die Reiseabwicklung gesetzlich vorgeschrieben ist (Visapflicht, etc.). Sie haben jederzeit das Recht auf Auskunft, Löschung, Einschränkung, Widerspruch, Datenübertragbarkeit sowie Widerrufbarkeit von Einwilligungen und das Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde.

## Gepäck

Aus Platzgründen bitten wir Sie, pro Person nicht mehr als einen Koffer und eine Reisetasche mitzunehmen. Bei Flugreisen sind die Obergrenzen der Fluggesellschaften unbedingt einzuhalten – diese erhalten Sie mit den Reiseunterlagen.

## Getränke im Bus

In allen Heideker-Bussen stehen Ihnen Getränke gegen eine kleine Gebühr zur Verfügung. Leider ist dies bei im Ausland angemieteten örtlichen Reisebussen nicht möglich.

## Hotel/Hoteleinrichtungen

Sie wohnen in bewährten, ausgewählten Hotels. Einzelzimmer sind in der Regel nur begrenzt verfügbar. Daher bitten wir Einzelreisende, sich so früh wie möglich für die gewünschte Reise anzumelden. Sollten wir Ihr Einzelzimmer einmal nicht bestätigen können, gibt es die Möglichkeit, Doppelzimmer zur Alleinbenutzung gegen Aufpreis zu buchen. Klimaanlage und Heizungen werden landesüblich oft nur zu bestimmten Zeiten und abhängig von den Außentemperaturen eingeschaltet. Dies liegt im Ermessen des Hoteliers, wofür wir um Ihr Verständnis bitten. Die meisten Hotels verfügen über Satelliten-Fernsehen, doch gibt es nicht überall deutschsprachige Programme.

## Individuelle An- und Abreise

Eine individuelle An- oder Abreise (z.B. Hotelverlängerung oder ein anderer Abflughafen als ausgeschrieben) ist bei vielen unserer Reisen gegen Aufpreis möglich. Gerne sind wir Ihnen dabei behilflich. Anschlussflüge ab deutschen Flughäfen sind auf Anfrage buchbar.

## Informationen zu Covid-19

Einschränkungen des Reiseverlaufs aufgrund aktuell notwendiger Coronavirus-Sicherheitsmaßnahmen sind bei allen Reisen möglich. Unser Hygienekonzept finden Sie unter [www.heideker.de](http://www.heideker.de)

## Kurzfristige Buchungen

Bei kurzfristigen Buchungen kann es vorkommen, dass Flüge, Zimmer und Eintrittskarten nur noch auf Anfrage und evtl. nur gegen Aufpreis buchbar sind. Wir bitten um Ihr Verständnis, dass diese Anfragen meistens 2 - 3 Tage dauern können und nicht gewährleistet ist, dass noch Zimmer frei bzw. Eintrittskarten vorhanden sind.

## Mindestteilnehmerzahl/Gruppengröße

Soweit nicht anders angegeben, gilt für unsere Gruppenreisen eine Mindestteilnehmerzahl von 20 Personen. Wird diese nicht erreicht, haben wir das Recht, die Reise bis 21 Tage vor Reisebeginn abzusagen. In diesem Fall werden wir Ihnen den bereits geleisteten Betrag unverzüglich zurückerstatten.

Wenn nicht anders angegeben, liegt die maximale Teilnehmerzahl bei 46 Personen. Ausnahmefälle, bei denen der Ablauf der Reise durch eine höhere Teilnehmerzahl nicht beeinträchtigt wird, behalten wir uns vor.

## Mobilität

Die angebotenen Pauschalreisen sind im Allgemeinen für Personen mit eingeschränkter Mobilität dann nicht geeignet, sofern ein Ein- und Aussteigen in bzw. aus dem Bus nicht ohne fremde Hilfe möglich ist.

## Öffnungszeiten

Unser Büro nimmt gerne Ihre Anfragen und Buchungen telefonisch oder per E-Mail entgegen. Wir sind zu folgenden Zeiten für Sie erreichbar: Montag – Freitag: 09.00 – 16.00 Uhr  
Telefon: 07381 – 9395 0  
E-Mail: [info@heideker.de](mailto:info@heideker.de)  
Internet: [www.heideker.de](http://www.heideker.de)

## Preise/Preisänderungen

Alle in der Ausschreibung genannten Reisepreise verstehen sich pro Person und sind in Euro ausgewiesen. Wir behalten uns eine Preis-anpassung vor Vertragsabschluss vor, über die der Kunde vor der Buchung selbstverständlich informiert wird, insbesondere wenn die vom Kunden gewünschte und im Prospekt aus- geschriebene Pauschalreise nur durch den Ein- kauf zusätzlicher Kontingente verfügbar ist.

## Reiseurteilung

Die Zufriedenheit unserer Gäste liegt uns am Herzen und wir möchten basierend auf Ihrer Beurteilung die Qualität unserer Reisen stetig verbessern. In Ihren Unterlagen finden Sie dazu unseren Reiseurteilungs-Bogen. Gerne können Sie uns Ihr Feedback auch per E-Mail an [info@heideker.de](mailto:info@heideker.de) oder telefonisch übermit- teln.

## Reiseunterlagen

Spätestens 10 Tage vor Reiseantritt erhalten Sie in der Regel folgende Reiseunterlagen von Heideker oder vom Gruppenverantwortlichen/ Verein:

### Busreisen:

- aktuelle Programmbeschreibung inklusive Abfahrtsstellen und -zeiten
- Übersicht aller gebuchten Hotels inklusive Telefonnummern und Anschriften
- Kofferanhänger
- Hinweise zum TAXI-Service (insofern bei Ihrer Gruppenreise vorgesehen und gebucht)
- Reiseführer (sofern in den Leistungen aus- geschrieben)

### Zusätzlich bei Flugreisen:

- Flugplan mit Hinweisen zum Check-In
- Buchungscode: Die meisten Fluggesell- schaften haben ein „ticketloses Buchungssystem“. Das bedeutet, dass Sie beim Einchecken nur Ihren Buchungscode wissen müssen und einen gültigen Ausweis bzw. Reisepass be- reithalten sollten. Sie erhalten von uns kein Flugticket.
- Gepäckinformation der Fluggesellschaft

Bitte prüfen Sie die Unterlagen auf ihre Richtig- keit und Vollständigkeit.

## Reklamationen

Sollten Sie mit etwas nicht zufrieden sein, bitten wir Sie, dies sofort direkt vor Ort dem Reiseleiter und/oder Busfahrer oder der Hotel- rezeption zu melden. Nur so können wir ver- suchen, die Mängel sofort zu beheben.

Kann man Ihnen vor Ort nicht weiterhelfen, wenden Sie sich bitte an unser Büro-Team, Tel.: +49 (0) 7381-93950.

## Neu!

### Rücktrittsbedingungen für Reisen in 2021

Bei unseren Busreisen können Sie bis 60 Tage vor Reisebeginn kostenfrei von Ihrer Buchung zurücktreten, insofern nicht anders auf der Ausschreibung ausgewiesen.

Bei Flug- und Schiffsreisen ist ein kostenfreier Rücktritt bis 95 Tage vor Abreise möglich, insofern nicht anders auf der Ausschreibung ausgewiesen.

Ansonsten gelten unsere allgemeinen Reisebedingungen.

## **Sitzplätze/Sitzplatzreservierung**

Die Sitzplätze in unseren Reisebussen werden in der Regel nach Eingang der Buchung vergeben. Wünsche werden aber gerne entgegengenommen. Wir bitten um Verständnis, dass wir für Einzelreisende keine alleinige Sitzreihe fest garantieren können.

Bei Flugreisen können wir Sitzplätze für Sie vorab reservieren. Einige Fluggesellschaften berechnen für diesen Service zusätzliche Gebühren, die wir in diesem Fall an Sie weitergeben müssen.

## **Sonderwünsche/Allergien**

Bitte teilen Sie uns ggf. Sonderwünsche direkt bei der Buchung mit, damit wir dies rechtzeitig an die entsprechende Stelle weiterleiten können. Sollten Sie besondere Wünsche bezüglich der Verpflegung oder Allergien (vegetarische Kost, Laktose-Intoleranz, etc.) haben, bitten wir Sie, uns dies direkt bei der Buchung der Reise mitzuteilen. Nur so können wir garantieren, dass Ihre Wünsche auch an die Hotels und Restaurants weitergeleitet werden können.

## **Versicherungen**

In unserem Reisepreis sind in der Regel keine Versicherungen enthalten. Wir empfehlen Ihnen dringend den Abschluss einer Reise-Rücktrittskosten-Versicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit. Die Prämie einer Reise-Rücktrittskosten-Versicherung wird bei Absage der Reise durch den Veranstalter beziehungsweise durch das Nichtzustandekommen aufgrund eines Einreiseverbots in das Land nicht erstattet. Der Schutz durch die Versicherung greift bereits ab Buchung, sodass diese Leistung bereits erbracht wurde.

## **Zahlung/Sicherungsschein**

Zahlungen sind nur bei Vorliegen des Sicherungsscheins (wird mit der Reisebestätigung an den Gruppenverantwortlichen oder an alle Teilnehmer versandt) im Sinne des § 651 t BGB fällig. Bei Vertragsschluss wird eine Anzahlung von 20 % des Reisepreises fällig. Die Restzahlung ist spätestens drei Wochen vor Reiseantritt zu zahlen. Die genauen Fälligkeitsdaten finden Sie in Ihrer Buchungsbestätigung, insofern Sie diese nach der Buchung direkt von Heideker Reisen erhalten. Sie bekommen keine weitere Rechnung mehr zugeschickt.

## **Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden bei einer Pauschalreise nach § 651a des Bürgerlichen Gesetzbuchs**

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302.

Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Das Unternehmen Heideker Reisen GmbH, Dottinger Straße 55, 72525 Münsingen trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise. Zudem verfügt das Unternehmen Heideker Reisen GmbH über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall seiner Insolvenz.

## **Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302**

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags.
- Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen.
- Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können.
- Die Reisenden können die Pauschalreise – innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten – auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vorbehält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.
- Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.
- Die Reisenden können bei Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, beispielsweise wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen.
- Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.
- Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten (in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht „Kündigung“), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.
- Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und/oder Schadensersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
- Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.
- Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters oder – in einigen Mitgliedstaaten – des Reisevermittlers werden Zahlungen zurückerstattet. Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters oder, sofern einschlägig, des Reisevermittlers nach Beginn der Pauschalreise ein und ist die Beförderung Bestandteil der Pauschalreise, so wird die Rückbeförderung der Reisenden gewährleistet. Heideker Reisen GmbH hat eine Insolvenzabsicherung mit HanseMerkur Reiseversicherung AG abgeschlossen. Die Reisenden können diese Einrichtung oder gegebenenfalls die zuständige Behörde (Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hamburg, Telefon: +49 (0) 40/ 53 799 360, Mail: insolvenz@hansemerkur.de) kontaktieren, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz von Heideker Reisen GmbH verweigert werden.

Webseite, auf der die Richtlinie (EU) 2015/2302 in der in das nationale Recht umgesetzten Form zu finden ist: **[www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de](http://www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de)**

# Allgemeine Reisebedingungen

Diese Allgemeinen Reisebedingungen gelten für alle Reiseverträge, die ab 01.06.2020 abgeschlossen werden.

## 1. Abschluss des Pauschalreisevertrags

1.1. Reiseanmeldungen können mündlich, telefonisch, durch E-Mail, SMS oder Fax erfolgen. Der Reisevertrag soll mit den Formularen des Reiseveranstalters (Reiseanmeldung und Reisebestätigung) einschließlich sämtlicher Abreden, Nebenabreden und Vorgaben des Reisenden geschlossen werden. Bei Vertragsschluss erhält der Reisende durch E-Mail, Fax oder SMS etc. die Reisebestätigung, die auch als Bestätigung des Vertrags dient und § 651d Abs. 3 S. 2 BGB entspricht. Sind beide Teile bei Vertragsschluss anwesend oder wird der Vertrag außerhalb der Geschäftsräume des Veranstalters geschlossen, so hat der Reisende Anspruch auf eine Bestätigung des Vertrags in Papierform.

1.2. An die Reiseanmeldung ist der Reisende 10 Tage, bei Reiseanmeldung per Fax, E-Mail und SMS 5 Tage, gebunden. Innerhalb dieser Frist wird die Reise durch den Veranstalter bestätigt.

1.3. Telefonisch nimmt der Veranstalter, worauf der Reisende ausdrücklich hinzuweisen ist, lediglich verbindliche Reservierungen vor. Danach soll der Reisevertrag nach Ziff. 1.1. geschlossen werden.

1.4. Eine von der Reiseanmeldung abweichende oder nicht rechtzeitige Reisebestätigung ist ein neuer Vertragsantrag, an den der Veranstalter 10 Tage gebunden ist und den der Reisende innerhalb dieser Frist annehmen kann.

1.5. Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr richten sich nach den Erläuterungen auf unserer Internetseite und den dort abrufbaren Reisebedingungen.

1.6. Bei Reiseanmeldungen über Internet bietet der Reisende dem Veranstalter den Abschluss des Reisevertrags durch Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ verbindlich an. Dem Kunden wird der Eingang seiner Buchung (Reiseanmeldung) unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt (nur Eingangsbestätigung, keine Annahme). Die Annahme erfolgt durch die Reisebestätigung innerhalb von 3 Tagen. Im Übrigen sind die Hinweise für Buchung und Reisebestätigung auf der Internetseite maßgeblich.

## 2. Vermittelte Leistungen – weitere erst nach Beginn der Reise erbrachte Leistungen

2.1. Bei ausdrücklich und eindeutig im Prospekt, den Reiseunterlagen und in den sonstigen Erklärungen als vermittelt bezeichneten zusätzlichen Nebenleistungen (Besuch von Veranstaltungen etc.) sind wir nicht Veranstalter, sondern lediglich Vermittler i.S. des § 651v BGB. Als Vermittler haften wir insofern grundsätzlich nur für die Vermittlung (einschließlich von uns zu vertretender Buchungsfehler nach § 651x BGB), nicht jedoch für die vermittelten Leistungen selbst (vgl. §§ 675, 631 BGB). Unsere vertragliche Haftung als Vermittler ist ausgeschlossen, soweit nicht Körperschäden, Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegen, Hauptpflichten aus dem Reisevermittlervertrag betroffen sind, eine zumutbare Möglichkeit zum Abschluss einer Versicherung besteht oder eine vereinbarte Beschaffenheit fehlt.

2.2. Für Leistungen, die erst nach Beginn der Erbringung einer Pauschalreiseleistung vom Reisenden z.B. am Urlaubsziel ausgewählt werden, ist ebenfalls Ziff. 2.1. maßgeblich.

## 3. Pass-, Visa- und gesundheitspolizeiliche Formalitäten

3.1. Der Veranstalter unterrichtet den Reisenden vor der Reiseanmeldung über allgemeine Pass- und Visumfordernisse einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa sowie über gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslands (einschließlich zwischenzeitlich eingetretener Änderungen).

3.2. Nach Erfüllung der Informationspflicht gemäß Ziff. 3.1. hat der Reisende selbst die Voraussetzungen für die Reiseeinnahme zu schaffen und die erforderlichen Reiseunterlagen mitzuführen, sofern sich der Veranstalter nicht ausdrücklich zur Beschaffung der Visa oder Reiseunterlagen bzw. Bescheinigungen etc. verpflichtet hat.

3.3. Kann die Reise infolge fehlender persönlicher Voraussetzungen nicht angetreten werden, so ist der Reisende hierfür verantwortlich, wenn dies allein auf sein schuldhaftes Verhalten zurückzuführen ist (z.B. ungültiges Visum, fehlende Impfung). Insofern gilt Ziff. 8. (Rücktritt) entsprechend.

## 4. Zahlungen

4.1. Das Fordern oder Annehmen von Zahlungen (An- bzw. Restzahlung) des Reisenden ist nach Abschluss des Vertrags nur bei Bestehen eines wirksamen Kundengeldabsicherungsvertrags und Übermittlung des Sicherungsscheins zulässig.

4.2. Nach Abschluss des Reisevertrags sind 20 % des Reisepreises zu zahlen, soweit die Parteien keine abweichende ausdrückliche Vereinbarung treffen.

4.3. Der Restbetrag ist auf Anforderung frühestens drei Wochen vor Reisebeginn Zug um Zug gegen Aushändigung der vollständigen Reiseunterlagen, soweit für die Reise erforderlich und/oder vorgesehen, zu zahlen. Für Reisen mit einer Mindestteilnehmerzahl ist der Restbetrag zu zahlen, wenn der Veranstalter nicht mehr nach Ziff. 12. (siehe unten) zurücktreten kann.

4.4. Vertragsabschlüsse drei Wochen vor Reisebeginn verpflichten den Reisenden zur sofortigen Zahlung des gesamten Reisepreises Zug um Zug gegen Aushändigung der vollständigen Reiseunterlagen, soweit für die Reise erforderlich und/oder vorgesehen.

4.5. Sofern der Reisende die fälligen Zahlungen (An- und Restzahlung) nicht leistet, kann der Reiseveranstalter nach Mahnung und angemessener Fristsetzung vom Vertrag zurücktreten und eine Rücktrittsentschädigung nach Ziff. 9. (siehe unten) verlangen.

## 5. Leistungen und Pflichten

5.1. Der Veranstalter behält sich Änderungen vom Prospekt/Katalog vor, insbesondere Änderungen der Leistungsbeschreibung sowie der Preise. Er darf eine konkrete Änderung der Prospekt- und Preisangaben erklären, wenn er den Reisenden vor Reiseanmeldung hierüber informiert.

5.2. Der Veranstalter hat Informationspflichten vor Reiseanmeldung, soweit dies für die vorgesehene Pauschalreise erheblich ist, nach § 651d Abs. 1 BGB zu erfüllen (insbesondere über wesentliche Eigenschaften der Reise, Reisepreis, An- und Restzahlung, Mindestteilnehmerzahl, Rücktrittsentschädigungen, Formblatt für Pauschalreisen).

5.3. Vertragsinhalt und Leistungen bestimmen sich nach den vor Reisebeginn gemachten Angaben des Veranstalters nach Ziff. 5.1. und insbesondere den vereinbarten Vorgaben des Reisenden, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist. Sie sollen in der Reiseanmeldung und Reisebestätigung enthalten sein (siehe oben Ziff. 1.). Außerdem ist dem Reisenden, sofern nicht bereits in der Annahme des Antrags (Reisebestätigung – siehe oben Ziff. 1.) bei Vertragsschluss enthalten, unverzüglich nach Vertragsschluss eine vollständige Reisebestätigung oder Abschrift des Vertrags zur Verfügung zu stellen.

5.4. Der Veranstalter hat über seine Beistandspflichten zu informieren und diese nach § 651q BGB zu erfüllen, wenn sich der Reisende z.B. hinsichtlich der vereinbarten Rückbeförderung oder anderen Gründen in Schwierigkeiten befindet. Bei vom Reisenden verschuldeten Umständen kann der Veranstalter Ersatz angemessener und tatsächlich entstandener Aufwendungen verlangen.

5.5. Der Veranstalter hat dem Reisenden rechtzeitig vor Reisebeginn die notwendigen Reiseunterlagen zu übermitteln und über nach Vertragsschluss eingetretene Änderungen zu unterrichten (siehe auch Ziff. 6.).

5.6. Preis- und Leistungsänderungen nach Vertragsschluss sind in Ziff. 6. geregelt.

## 6. Unerhebliche und erhebliche Leistungsänderungen

6.1. Unerhebliche Änderungen der Reiseleistungen durch den Veranstalter sind einseitig zulässig, aber nur wirksam, wenn sie der Veranstalter gegenüber dem Reisenden z.B. durch E-Mail, Fax, SMS oder in Papierform klar, verständlich und in hervorgehobener Weise vor Reisebeginn erklärt. Die Rechte des Reisenden bei Reisemängeln bleiben hiervon unberührt.

6.2. Erhebliche Vertragsänderungen sind nicht einseitig und nur unter den konkreten Voraussetzungen des § 651g BGB vor Reisebeginn zulässig, über die der Veranstalter ausdrücklich z.B. durch E-Mail, Fax, SMS oder in Papierform zu unterrichten hat. Der Reisende kann zurücktreten oder die angebotene Vertragsänderung bzw. Ersatzreise innerhalb der Annahmefrist des Veranstalters annehmen. Ohne fristgemäße Erklärung des Reisenden gilt das Angebot des Veranstalters als angenommen. Im Übrigen ist § 651g Abs. 3 BGB anzuwenden.

6.3. Wird die erhebliche Änderung oder die Ersatzreise angenommen, so hat der Reisende Anspruch auf Minderung (§ 651m Abs. 1 BGB), wenn die Ersatzreise nicht mindestens gleichwertig ist. Ergeben sich durch die Änderung für den Veranstalter geringere Kosten, so sind dem Reisenden die geringeren Kosten zu erstatten (§ 651m Abs. 2 BGB).

## 7. Vertragsübertragung – Ersatzreisende

7.1. Der Reisende kann innerhalb einer angemessenen Frist, in jedem Fall bei Zugang nicht später als sieben Tage vor Reisebeginn in Papierform, durch E-Mail, Fax, SMS etc. erklären, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt.

7.2. Der Veranstalter kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser die vertraglichen Reiseerfordernisse nicht erfüllt.

7.3. Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, haften er und der Reisende dem Veranstalter als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten. Der Reiseveranstalter darf eine Erstattung von Mehrkosten nur fordern, wenn und soweit diese angemessen und ihm tatsächlich entstanden sind.

7.4. Der Veranstalter hat dem Reisenden nachzuweisen, in welcher Höhe durch den Eintritt des Dritten Mehrkosten entstanden sind.

## 8. Rücktritt des Reisenden vor Reisebeginn – Nichtantritt der Reise

8.1. Vor Reisebeginn kann der Reisende jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Der Rücktritt sollte schriftlich oder in Textform (E-Mail, Fax, SMS) gegenüber dem Veranstalter erfolgen. Ausreichend ist der Rücktritt gegenüber dem Reisevermittler. Maßgeblich ist der Zugang des Rücktritts bei dem Veranstalter oder Vermittler.

8.2. Tritt der Reisende vom Vertrag zurück oder tritt er die Reise nicht an, verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Der Reiseveranstalter kann jedoch eine angemessene Entschädigung nach Ziff. 8.3. verlangen.

8.3. Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart wird, gelten dafür die nach den Vorgaben des § 651 h Abs. 2, Satz 1 BGB ermittelten Entschädigungspauschalen als vereinbart. Die Entschädigungspauschalen werden entsprechend der der Reise zugeordneten Stornostaffel vom Reisepreis berechnet.

Stornostaffel	A	B	C	D	E
Bis 95 Tage vor Reisebeginn	0 %	0 %	0 %	30 %	0 %
ab 94. - 60. Tag	0 %	10 %	20 %	50 %	0 %
ab 59. - 45. Tag	0 %	20 %	30 %	50 %	10 %
ab 44. - 30. Tag	20 %	25 %	40 %	50 %	20 %
ab 29. - 15. Tag	35 %	35 %	60 %	70 %	35 %
ab 14. - 8. Tag	50 %	50 %	80 %	80 %	50 %
ab 7. - 2. Tag	60 %	60 %	90 %	90 %	60 %
ab 1. Tag und bei Nichtantritt	80 %	90 %	90 %	90 %	80 %

8.4. Der Veranstalter behält sich vor, anstelle der unter 8.3. genannten Pauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern, soweit wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind.

8.5. Dem Reisenden wird ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass der Anspruch auf Entschädigung nicht entstanden oder die Entschädigung wesentlich niedriger als die angeführte Pauschale sei.

8.6. Nach dem Rücktritt des Reisenden ist der Veranstalter zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet. Die Rückerstattung hat unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach Zugang

der Rücktrittserklärung, zu erfolgen.

8.7. Abweichend von Ziff. 8.2. kann der Reiseveranstalter vor Reisebeginn keine Entschädigung verlangen, wenn 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 i.S. dieses Untertitels, wenn sie nicht der Kontrolle der Partei unterliegen, die sich hierauf beruft und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

### 9. Umbuchungen und Änderungen auf Verlangen des Reisenden

9.1. Grundsätzlich besteht nach Vertragsschluss kein Anspruch des Reisenden auf Änderungen des Vertrags. Der Veranstalter kann jedoch, soweit für ihn möglich, zulässig und zumutbar, Wünsche des Reisenden berücksichtigen.

9.2. Verlangt der Reisende nach Vertragsschluss Änderungen oder Umbuchungen etc. als Bearbeitungsentsgelt pauschaliert 15 EURO verlangen, soweit er nicht nach entsprechender ausdrücklicher Information des Reisenden ein höheres Bearbeitungsentsgelt oder eine höhere Entschädigung nachweist, deren Höhe sich nach dem Reisepreis unter Abzug des Werts der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen sowie dessen bestimmt, das der Reiseveranstalter durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwerben kann.

### 10. Reiseabbruch

Wird die Reise nach Reisebeginn infolge eines Umstandes abgebrochen oder wird eine Leistung aus einem Grund nicht in Anspruch genommen, der in der Sphäre des Reisenden liegt (z.B. Krankheit), so hat der Veranstalter bei den Leistungsträgern die Erstattung ersparter Aufwendungen sowie erzielter Erlöse für die nicht in Anspruch genommenen Leistungen zu erreichen, sofern es sich nicht um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder gesetzliche oder behördliche Bestimmungen dem entgegenstehen.

### 11. Kündigung bei schwerer Störung durch den Reisenden – Mitwirkungspflichten

11.1. Der Veranstalter kann den Reisevertrag fristlos kündigen, wenn der Reisende trotz Abmahnung erheblich weiter stört, so dass seine weitere Teilnahme für den Veranstalter und/oder die Reisenden nicht mehr zumutbar ist. Dies gilt entsprechend auch, wenn der Reisende sich nicht an sachlich begründete Hinweise hält. Dem Veranstalter steht in diesem Fall der Reisepreis weiter zu, soweit sich nicht ersparte Aufwendungen und Vorteile aus einer anderweitigen Verwertung der Reiseleistung(en) ergeben. Schadensersatzansprüche des Veranstalters bleiben insofern unberührt.

11.2. Der Reisende soll die ihm zumutbaren Schritte (z.B. Information des Veranstalters) unternehmen, um drohende ungewöhnlich hohe Schäden abzuwenden oder gering zu halten.

### 12. Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl

12.1. Der Veranstalter hat den Reisenden vor Reiseanmeldung und in der Reisebestätigung über Mindestteilnehmerzahl und Frist zu informieren.

12.2. Der Veranstalter kann vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten, wenn sich für die Pauschalreise weniger Personen als die im Vertrag angegebene Mindestteilnehmerzahl angemeldet haben.

12.3. Ist die Mindestteilnehmerzahl nach Ziff. 12.1. nicht erreicht und will der Veranstalter zurücktreten, hat der Veranstalter den Rücktritt innerhalb der im Vertrag bestimmten Frist (bis spätestens 21 Tage vor Reisebeginn) zu erklären.

12.4. Tritt der Reiseveranstalter vom Vertrag zurück, verliert er den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis.

12.5. Der Veranstalter ist infolge des Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet und hat die Rückerstattung unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt, zu leisten.

### 13. Rücktritt des Veranstalters bei unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen

13.1. Der Veranstalter kann vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten, wenn er aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert ist und er den Rücktritt unverzüglich nach Kenntnis vom Rücktrittsgrund erklärt.

13.2. Durch den Rücktritt nach Ziff. 13.1. verliert der Veranstalter den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis, ist zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet und hat insofern unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt, die Rückerstattung zu leisten.

13.3. Die Prämie einer Reiserücktrittskostenversicherung wird bei Absage der Reise durch den Veranstalter beziehungsweise durch das Nichtzustandekommen aufgrund eines Einreiseverbots in das Land nicht erstattet. Der Schutz durch die Versicherung greift bereits ab Buchung, so dass diese Leistung bereits erbracht wurde.

### 14. Besondere Regelungen im Zusammenhang mit Pandemien

14.1. 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.

14.2. 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. Der Fahrer des Buses ist nicht Vertreter des Veranstalters zur Entgegennahme von Meldungen und Reklamationen.

### 15. Reisemängel, Rechte und Obliegenheiten des Reisenden

15.1. Mängelanzeige durch den Reisenden Der Reisende hat dem Veranstalter einen Reisemangel unverzüglich anzuzeigen. Wenn der Veranstalter wegen der schuldhaften Unterlassung der Anzeige durch den Reisenden nicht Abhilfe schaffen konnte, kann der Reisende keine Minderung nach § 651m BGB oder Schadensersatz nach § 651n BGB verlangen.

15.2. Adressat der Mängelanzeige Reisemängel sind während der Reise bei der Reiseleitung anzuzeigen. Ist eine Reiseleitung oder ein Vertreter des Veranstalters nicht vorhanden oder nicht vereinbart, sind Reisemängel, sofern eine schnelle Verbindung möglich ist, direkt beim Veranstalter oder der in der Reisebestätigung angeführten Kontaktstelle oder dem Reisevermittler anzuzeigen (E-Mail, Fax, Telefonnummern ergeben sich aus der Reisebestätigung).

15.3. Abhilfeverlangen und Selbstabhilfe Der Reisende kann Abhilfe verlangen. Der Veranstalter hat darauf den Reisemangel zu beseitigen. Adressat des Abhilfeverlangens ist die Reiseleitung. Im Übrigen gilt Ziff. 14.2.. Wenn der Veranstalter nicht innerhalb der vom Reisenden gesetzten angemessenen Frist abhilft, kann der Reisende selbst Abhilfe schaffen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen. Wird die Abhilfe verweigert oder ist sie sofort notwendig, bedarf es keiner Frist. Der Veranstalter kann die Abhilfe nur verweigern, wenn sie unmöglich ist oder unter Berücksichtigung des Ausmaßes des Reisemangels und des Werts der betroffenen Reiseleistung mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist. In diesen Fällen gilt § 651k Abs. 3 bis Abs. 5 BGB. Der Veranstalter ist verpflichtet, den Reisenden über Ersatzleistungen, Rückbeförderung etc. und Folgen konkret zu informieren und seine Beistandspflichten zu erfüllen (vgl. § 651q BGB).

15.4. Minderung Für die Dauer des Reisemangels mindert sich nach § 651m BGB der Reisepreis. Auf Ziff. 14.1. (siehe oben) wird verwiesen.

15.5. Kündigung Wird die Pauschalreise durch den Reisemangel erheblich beeinträchtigt, kann der Reisende den Vertrag nach Ablauf einer von ihm zu setzenden angemessenen Frist kündigen. Verweigert der Veranstalter die Abhilfe oder ist sie sofort notwendig, kann der Reisende ohne Fristsetzung kündigen.

Die Folgen der Kündigung ergeben sich aus § 651f Abs. 2 und Abs. 3 BGB.

### 15.6. Schadensersatz

Der Reisende kann unbeschadet der Minderung oder der Kündigung Schadensersatz nach § 651n BGB verlangen. Bei Schadensersatzpflicht hat der Veranstalter den Schadensersatz unverzüglich zu leisten.

### 15.7. Anrechnung von Entschädigungen

Hat der Reisende aufgrund desselben Ereignisses gegen den Veranstalter Anspruch auf Schadensersatz oder auf Erstattung eines infolge einer Minderung zu viel gezahlten Betrages, so muss sich der Reisende den Betrag anrechnen lassen, den er aufgrund desselben Ereignisses als Entschädigung oder als Erstattung nach Maßgabe internationaler Übereinkünfte oder von auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften nach § 651p Abs. 3 BGB erhalten hat.

### 15.8. Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung bei Flugreisen

Der Reisende wird darauf hingewiesen, dass Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Reisenden unverzüglich vor Ort mittels Schadenanzeige der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesellschaften und Reiseveranstalter können die Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadenanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadenanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb 21 Tagen, nach Aushändigung zu erstatten.

### 16. Haftungsbeschränkung

16.1. Die vertragliche Haftung des Veranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit ein Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird, oder soweit der Veranstalter für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

16.2. Gelten für eine von einem Leistungsträger zu erbringende Reiseleistung internationale Übereinkommen oder auf diesen beruhende gesetzliche Bestimmungen, nach denen ein Anspruch auf Schadensersatz nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen geltend gemacht werden kann, so kann sich der Veranstalter gegenüber dem Reisenden auf diese Übereinkommen und die darauf beruhenden gesetzlichen Bestimmungen berufen.

16.3. Auf Ziff. 14.7. (Anrechnung von Entschädigungen) wird verwiesen.

### 17. Verjährung – Geltendmachung

17.1. Die Ansprüche nach § 651i Abs. 3 Nr. 2., 4. bis 7. BGB sind gegenüber dem Veranstalter oder dem Reisevermittler, der die Buchung vorgenommen hat, geltend zu machen.

17.2. Die Ansprüche des Reisenden – ausgenommen Körperschäden – nach § 651i Abs. 3 BGB (Abhilfe, Kündigung, Minderung, Schadensersatz) verjähren in zwei Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tage, an dem die Pauschalreise dem Vertrag nach enden sollte.

### 18. Verbraucherstreitbeilegung und Online-Streitbeilegungsplattform

18.1. Heideker Reisen GmbH nimmt nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.

18.2. Online-Streitbeilegungsplattform: Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten für Vertragsabschlüsse über die Internetseite des Veranstalters oder mittels E-Mail bereit.

### Reiseveranstalter:

Heideker Reisen GmbH  
Dottinger Straße 55, 72525 Münsingen  
Telefon: 07381 – 9395 0  
Fax: 07381 – 9395 25  
[www.heideker.de](http://www.heideker.de), [info@heideker.de](mailto:info@heideker.de)

Insolvenzversicherer: Hanse Merkur  
Stand: 01. Nov. 2020