

**Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Reisen und Veranstaltungen
der Heinrich-Haus gGmbH, Kultur und Freizeit
-ausführliche Teilnahmebedingungen- (schwere Sprache)**

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen der Heinrich-Haus gGmbH, Kultur und Freizeit als Veranstalter von Freizeitangeboten und Reisen und deren Vertragspartnern (Kunde oder Teilnehmer) – hinsichtlich Reiseteilnehmern gelten sie ergänzend zu den §§ 651a des BGB (Reisevertragsbestimmungen).

1. Abschluss des Vertrages I Verpflichtung des Kunden

1.1. Für alle Buchungswege gilt:

- a) Grundlage dieses Angebots sind die Angebotsausschreibung und die ergänzenden Informationen des Veranstalters für die jeweilige Reise/Veranstaltung soweit diese dem Kunden bei der Buchung vorliegen.
- b) Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen von Teilnehmern, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, soweit er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

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

- a) Mit der Buchung (Anmeldung) bietet der Kunde dem Veranstalter den Abschluss des Vertrages verbindlich an. Bei Minderjährigen ist die Anmeldung von dem oder den Erziehungsberechtigten zu unterschreiben. Ist für den Teilnehmer eine gesetzliche Betreuung eingerichtet, so ist die Anmeldung von dieser zu unterschreiben.
- b) Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Bestätigung (Annahmeerklärung) durch den Veranstalter zustande. Sie bedarf keiner bestimmten Form. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird der Veranstalter dem Kunden eine Bestätigung schriftlich oder in Textform übermitteln.

2. Bezahlung

2.1 Die Bezahlung von Freizeitangeboten und Reisen erfolgt ausschließlich und direkt an die Heinrich-Haus gGmbH, Kultur und Freizeit.

2.2 Die Leistungen können per Barzahlung oder Rechnung gezahlt werden.

2.3 Die Rechnung wird nach dem Freizeitangebot oder Reise verschickt. Der Rechnungsbetrag ist innerhalb von 10 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung zu überweisen, andernfalls kommen Sie automatisch in Zahlungsverzug.

3. Leistungsänderungen

3.1 Änderungen wesentlicher Leistungen von dem vereinbarten Inhalt des Vertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und vom Veranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Veranstaltung nicht beeinträchtigen.

3.2. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

3.3. Der Veranstalter ist verpflichtet, den Kunden über wesentliche Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund zu informieren.

3.4 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Leistung ist der Kunde berechtigt, unentgeltlich vom Vertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise/Veranstaltung zu verlangen, wenn der Veranstalter in der Lage ist, eine solche Reise/Veranstaltung ohne Mehrpreis für den Kunden aus seinem Angebot anzubieten. Der Kunde hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung des Veranstalters über die Änderung der Reiseleistung oder die Absage der Reise/Veranstaltung diesem gegenüber geltend zu machen.

4. Rücktritt durch den Kunden vor Reise-/ Veranstaltungsbeginn -Stornokosten-

4.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reise- und Veranstaltungsbeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber dem Veranstalter unter der in diesen Bedingungen angegebenen Anschrift zu erklären. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären.

4.2 Tritt der Kunde vor Reise-/Veranstaltungsbeginn zurück oder tritt er die Teilnahme nicht an, so verliert der Veranstalter den Anspruch auf den Reise-/Veranstaltungspreis. Stattdessen kann der Veranstalter, soweit der Rücktritt nicht von ihm zu vertreten ist oder ein Fall höherer Gewalt vorliegt, eine angemessene Entschädigung für die bis zum Rücktritt getroffenen Vorkehrungen und seine Aufwendungen in Abhängigkeit von dem jeweiligen Reise-/Veranstaltungspreis verlangen.

4.3 Der Veranstalter hat diesen Entschädigungsanspruch zeitlich gestaffelt, d.h. unter Berücksichtigung der Nähe des Zeitpunktes des Rücktritts zum vertraglich vereinbarten Reise-/Veranstaltungsbeginn in einem prozentualen Verhältnis zum Angebotspreis pauschaliert und bei der Berechnung der Entschädigung gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendungen der Leistungen berücksichtigt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung wie folgt berechnet:

- Rücktritt bis 63 Tage vor Reise-/Veranstaltungsbeginn 25%
- Rücktritt 30.-15. Tage vor Reise-/Veranstaltungsbeginn 50%
- Rücktritt 14. – 7. Tag vor Reise-/Veranstaltungsbeginn 70%
- Rücktritt ab 6 Tage vor Reise-/Veranstaltungsbeginn 80%
- Rücktritt bei Reise-/Veranstaltungsbeginn 100%

4.4 Dem Kunden bleibt es in jedem Fall unbenommen, dem Veranstalter nachzuweisen, dass diesem überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist, als die von ihm geforderte Pauschale.

4.5 Der Veranstalter behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern, soweit der Veranstalter nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In diesem Fall ist der Veranstalter verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Angebotsleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.

4.6 Das gesetzliche Recht des Kunden, gemäß § 651 b BGB einen Ersatzteilnehmer zu stellen, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt.

5. Umbuchungen

5.1 Ein Anspruch des Kunden nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Reise-/Veranstaltungstermins, des Reise-/Veranstaltungsziel, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung) besteht nicht. Wird auf Wunsch des Kunden dennoch eine Umbuchung bis spätestens 30 Tage vor Reisebeginn vorgenommen, kann der Reiseveranstalter ein Umbuchungsentgelt von 20 € pro Reisenden erheben.

5.2 Umbuchungswünsche des Kunden, die nach Ablauf der Frist erfolgen, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Vertrag zu den Bedingungen und gleichzeitiger Neuanmeldung durchgeführt werden.

6. Nicht in Anspruch genommene Leistung

Nimmt der Teilnehmer einzelne Leistungen, die ihm ordnungsgemäß angeboten wurden, 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 Angebotspreises. Der Veranstalter 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.

7. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl, fehlendem Betreuer oder passender Unterkunft

7.1 Der Veranstalter kann wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nur dann vom Vertrag für die Reise / der geplanten Veranstaltung zurücktreten, wenn er:

- a) in der jeweiligen Ausschreibung die Mindestteilnehmerzahl beziffert sowie den Zeitpunkt, bis zu welchem vor dem vereinbarten Veranstaltungs-/Reisebeginn dem Kunden spätestens die Erklärung zugegangen sein muss, angegeben hat und
- b) in der Bestätigung die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist angibt oder dort auf die entsprechenden Angaben in der Ausschreibung verweist.

7.2 Kann auf Grund der komplexen Betreuungs- und Pflegesituation des Teilnehmers kein passender Betreuer gestellt werden, so ist der Veranstalter ebenfalls berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

7.3 Kann die Reise aus sonstigen, vom Veranstalter nicht zu vertretenen Gründen, nicht durchgeführt werden (z.B. Überbuchung oder Untergang der Unterkunft, Ausfall der betreuenden Person durch Krankheit, Tod o.ä.), ist der Veranstalter ebenfalls berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

7.4 Ein Rücktritt aus den vorgenannten Gründen ist spätestens am 30. Tag vor dem vereinbarten Reiseantritt / 7. Tag vor der Veranstaltung dem Kunden gegenüber zu erklären. Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, hat der Veranstalter unverzüglich von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch zu machen. Wird die Reise / Veranstaltung aus diesem Grund nicht durchgeführt, erhält der Kunde auf den Reisepreis / Veranstaltungspreis geleistete Zahlungen unverzüglich zurück.

8. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

Der Veranstalter kann den Vertrag/die zugesicherte Teilnahme ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Teilnehmer ungeachtet einer Abmahnung des Veranstalters nachhaltig stört oder sonst die vereinbarten Vertragsbedingungen nicht einhält. Bei groben Verstößen (z.B. Straftaten, wie Körperverletzung, Diebstahl, Drogenkonsum, Sachbeschädigung usw.) kann der Teilnehmer auch sofort von der Reise/Veranstaltung ausgeschlossen werden. Ein sofortiger Ausschluss kommt auch in Betracht, wenn der Teilnehmer das Miteinander in der Gruppe unzumutbar beeinträchtigt. Darunter fällt insbesondere, wenn sich der Teilnehmer fremdaggressiv verhält (z.B. Kratzen, Schlagen, Treten, Beißen, Haareziehen). Es ist dabei unerheblich, ob das fremdaggressive Verhalten auf vorhandene Erkrankungen oder Behinderungen des Teilnehmers zurückzuführen ist. Kündigt der Veranstalter, 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 gutgebrachten Beträge.

9. Mitwirkungspflichten des Teilnehmers

9.1 Mängelanzeige

Wird die Reise/Veranstaltung nicht vertragsgemäß erbracht, so kann der Teilnehmer Abhilfe verlangen. Der Teilnehmer ist aber verpflichtet, dem Veranstalter einen aufgetretenen Mangel während der Veranstaltung unverzüglich anzuzeigen. Unterlässt er dies schuldhaft, tritt eine Minderung des Teilnehmerpreises nicht ein. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Anzeige erkennbar aussichtslos ist oder aus anderen Gründen unzumutbar ist. Der Teilnehmer ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich der Veranstaltungs-/Reiseleitung am Ort zur Kenntnis zu geben. Ist eine Leitung am Ort nicht vorhanden, sind etwaige Mängel dem Veranstalter an dessen Sitz zur Kenntnis zu geben. Über die Erreichbarkeit der Leitung bzw. des Veranstalters wird in der Leistungsbeschreibung, spätestens jedoch mit den Anmeldeunterlagen, unterrichtet. Die Reise-/Veranstaltungsleitung ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Sie ist jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

9.2 Fristsetzung vor Kündigung

Will ein Teilnehmer den Vertrag wegen eines Mangels der in § 651 c BGB bezeichneten Art nach § 651 e BGB oder aus wichtigem, dem Veranstalter erkennbarem Grund wegen Unzumutbarkeit kündigen, hat er dem Veranstalter zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn Abhilfe unmöglich ist oder vom Veranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes, dem Veranstalter erkennbares Interesse des Kunden gerechtfertigt wird.

9.3 Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung

Schäden oder Zustellungsverzögerungen bei Flugreisen empfiehlt der Veranstalter dringend unverzüglich an Ort und Stelle mittels Schadensanzeige (P.I.R.) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung des Veranstalters anzuzeigen.

9.4 Reiseunterlagen

Der Kunde hat den Veranstalter zu informieren, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen (z.B. Flugschein, Hotelgutscheine) nicht innerhalb der vom Reiseveranstalter mitgeteilten Frist erhält.

10. Beschränkung der Haftung

10.1 Die vertragliche Haftung des Veranstalters für Schäden, die nicht aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt

a) soweit ein Schaden des Teilnehmers weder vorsätzlich noch grobfahrlässig herbeigeführt wird oder

b) soweit der Veranstalter für einen dem Teilnehmer entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Übereinkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von der Beschränkung unberührt.

10.2 Der Veranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort), wenn diese Leistungen in der Ausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den

Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Leistungen des Veranstalters sind.

Der Veranstalter haftet jedoch

- a) für Leistungen, welche die Beförderung des Teilnehmers vom ausgeschriebenen Ausgangsort des Angebots zum ausgeschriebenen Zielort, Zwischenbeförderungen während der Angebots und die Unterbringung während des Angebots beinhalten,
- b) wenn und soweit für einen Schaden des Teilnehmers die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten des Veranstalters ursächlich geworden ist.

11. Geltendmachung von Ansprüchen: Adressat, Frist, Verjährung

11.1 Ansprüche nach den §§ 651c bis f BGB hat der Kunde spätestens innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Zeitpunkt der Beendigung des Angebots geltend zu machen.

11.2 Die Frist beginnt mit dem Tag, der dem Tag des vertraglichen Angebots-/Reiseendes folgt. Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Sonntag, einen am Erklärungsort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag oder einem Sonnabend, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

11.3 Die Geltendmachung kann fristwährend gegenüber dem Veranstalter unter der am Ende des Textes angegebenen Anschrift erfolgen.

11.4 Nach Ablauf der Frist kann der Kunde Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden ist.

12. Verjährung

12.1 Ansprüche des Teilnehmers nach den §§ 651c bis f BGB aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Veranstalters oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Veranstalters beruhen, verjähren in zwei Jahren. Dies gilt auch für Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Veranstalters oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Veranstalters beruhen.

12.2 Alle übrigen Ansprüche nach den §§ 651c bis f BGB verjähren in einem Jahr.

13. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

13.1 Der Veranstalter wird Staatsangehörige eines Staates der Europäischen Union, in dem die Reise angeboten wird, über Bestimmungen von Pass- Visa- und Gesundheitsvorschriften vor 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 Reisenden (z.B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen.

13.2 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 Veranstalter nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

14. Datenschutz

14.1 Die für die Organisation und Verwaltung der Veranstaltungen benötigten Personendaten der Teilnehmer werden erfasst und vom Veranstalter, der Heinrich-Haus gGmbH, Kultur und Freizeit, nur zum Zweck der Durchführung verwendet. Persönliche Daten werden, falls für die Durchführung der Veranstaltung notwendig, an Dritte zum Bezug von Fremdleistungen weitergegeben (z.B. personalisierte Tickets). Ansonsten werden keine Daten an Dritte weitergegeben. Die Teilnehmerdaten werden nach Rechnungsabschluss zerstört.

14.2 Auf Fahrten werden Fotos- und Filmaufnahmen gemacht, die ggf. für die Öffentlichkeitsarbeit der Heinrich-Haus gGmbH (Webauftritt, Facebook, Printmedien, etc.) verwendet werden. Wenn ein Teilnehmer dies nicht wünscht, hat er das im Anmeldebogen kenntlich zu machen.

15. Gerichtsstand

15.1 Der Kunde / Teilnehmer bzw. Vertragspartner kann den Veranstalter nur an dessen Sitz verklagen.

15.2 Für Klagen des Veranstalters gegen den Teilnehmer ist der Wohnsitz des Teilnehmers maßgebend. Richtet sich die Klage 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 verlegt haben, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, ist der Sitz des Veranstalters maßgebend. Bei

allen sonstigen Streitigkeiten zwischen dem Veranstalter und Vertragspartnern wird der Sitz des Veranstalters als Gerichtsstand vereinbart.

15.3 Es gilt deutsches Recht.

Stand: Februar 2016

Veranstalter:

Heinrich-Haus Neuwied gGmbH

Kultur und Freizeit

Alte Schloßstrasse 1

56566 Neuwied