

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Reisevermittlung (AGB)**

## **1. Geltungsbereich / Tätigkeit als Vermittler / Rechtsverhältnis zum Reiseveranstalter oder Leistungserbringer**

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen Ihnen und der von uns zu erbringenden Vermittlungstätigkeit. Es gelten für den Vermittlungsvertrag ausschließlich unsere nachfolgenden AGB. Der Geltung etwaiger AGB des Kunden/der Kundin wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

Wir bieten Ihnen sämtliche Reiseleistungen verschiedenster Reiseveranstalter und Leistungsträger (z. B. bei Einzelreiseleistungen oder verbundene Reiseleistungen) ausschließlich zur Vermittlung als Reisevermittler nach § 651v BGB, Vermittler verbundener Reiseleistungen nach § 651w BGB oder Vermittler von Einzelreiseleistungen an.

Für Ihre Rechte und Pflichten gegenüber dem vermittelten Reiseveranstalter oder Leistungserbringer (nachfolgend „Anbieter“ genannt) gelten ausschließlich die mit diesem Anbieter getroffenen Vereinbarungen, insbesondere - soweit wirksam vereinbart - dessen Reise- oder Geschäftsbedingungen. Sollten keine AGB eines Anbieters vorliegen (etwa bei Linienflügen), kommen die jeweiligen Tarifbestimmungen der Fluggesellschaft zur Anwendung, über die sich der Reisende/die Reisende vor der Buchung Kenntnis verschafft hat.

## **2. Vermittlungsauftrag und Zahlungsbedingungen**

Mit Ihrer Buchung erteilen Sie uns den rechtsverbindlichen Auftrag, für Sie bei einem bestimmten Anbieter bestimmte Reiseleistungen zu vermitteln.

Die Buchung ist in rechtlicher Hinsicht Ihr Angebot an den Anbieter auf Abschluss eines Reisevertrages. Dieses übermitteln wir an den Anbieter. Die Übermittlung durch uns stellt keine Annahme Ihres Angebotes auf Abschluss eines Reisevertrages mit dem jeweiligen Anbieter dar. Der Anbieter entscheidet in eigener Verantwortung über die Annahme. Nimmt er das Angebot an, erhalten Sie eine schriftliche Reisebestätigung oder Reisebestätigung in Textform.

Wir sind als Vermittler nicht verpflichtet, den Reisepreis gegenüber dem Anbieter für Sie zu verauslagern. Nachteile, die durch eine nicht fristgerechte Zahlung verursacht werden, haben Sie selbst zu tragen.

Die Fälligkeit von Anzahlung und Restzahlung sowie die weiteren Zahlungsmodalitäten erhalten Sie mit der Reisebestätigung durch den Anbieter. Bei kurzfristigen Buchungen kann der Gesamtpreis sofort fällig sein. Die Zahlungsarten (z.B. Kreditkarte, Überweisung, Pay Pal, SEPA-Lastschriftzug) gibt der Anbieter vor.

Rechnungen, welche durch uns gestellt und eingezogen werden (Reisebüroinkasso), erfolgen im Namen und für Rechnung des Anbieters. Rechnungen sind zu dem in der Rechnung dargestellten Termin zu bezahlen.

Bei Vermittlung einer Pauschalreise wird Ihnen in Fällen des Reisebüroinkassos der Versicherungsschein gem. § 651r BGB vor Zahlung übergeben. Bei Vermittlung verbundener Reiseleistungen werden wir für die nach § 651w Abs. 3 BGB erforderliche Kundengeldabsicherung sorgen und Ihnen den dazugehörigen Versicherungsschein aushändigen.

### **3. Technische Schritte für den Buchungsvorgang / Vertragssprache / Speicherung Vertragstext**

Der Kunde/die Kundin wählt zunächst die Art der Reiseleistung (bspw. Pauschalreise, Hotel, Kreuzfahrt) und sodann Reiseziel, Abflug, Anzahl der Reisenden, Reisezeitraum, Dauer, Hotelkategorie sowie die Möglichkeit zur Auswahl von Direktflügen, Transfer und Flextarife nach eigener Wahl aus. Nach Wunsch kann der Kunde/die Kundin „weitere Optionen“ (Zimmertyp, Verpflegung, Weiterempfehlung, Preis pro Person, Veranstalter) zur Konkretisierung der Suche auswählen.

Anschließend klickt der Kunde/die Kundin auf den Button „ANGEBOTE FINDEN“. Nunmehr kann der Kunde/die Kundin die passende Reiseleistung suchen und auswählen. Nach Auswahl der Reiseleistung gibt der Kunde/die Kundin seine/ihre persönlichen Daten und ggf. die persönlichen Daten weiterer Reiseteilnehmer (bspw. Name, Adresse, E-Mail-Adresse) sowie Zahlungsangaben und nach Wunsch weitere „Kundenwünsche“ an.

Um den Vermittlungsvorgang fortzusetzen, muss der Kunde/die Kundin aktiv die Kenntnis über das jeweilige Formblatt, sowie Einreise- und Impfbestimmungen sowie Pass- und Visainformationen und die Kenntnis der AGB bestätigen. Sodann klickt der Kunde/die Kundin auf die Schaltfläche „WEITER“. Nunmehr erhält der Kunde/die Kundin eine Übersicht über die gewählte Reiseleistung sowie seiner/ihrer Daten. Vor Absenden der Vermittlungsanfrage kann der Kunde/die Kundin jederzeit durch die als Pfeiltasten dargestellten Browserfunktionen „Zurück“, „Weiter“ oder über die Schaltfläche „ZURÜCK UND DATEN ÄNDERN“ die eingegebenen Daten sowie die eingetragenen Daten ändern und einsehen.

Der Vermittlungsvertrag kommt mit der Betätigung der Schaltfläche „ZAHLUNGSPFLICHTIG BUCHEN“ zustande. Der Vertrag über die Erbringung der gewählten Reiseleistung mit dem Anbieter kommt erst durch die Abgabe der Annahmeerklärung **durch den Anbieter** zustande, die schriftlich oder in Textform versandt wird.

Soweit der Kunde/die Kundin im Rahmen des Buchungsvorgangs von der Möglichkeit Gebrauch macht Sonderwünsche (Kundenwünsche) anzugeben, sind diese stets unverbindlich.

Für den Vertragsschluss steht Ihnen ausschließlich die deutsche Sprache zur Verfügung.

Vor Abgabe der verbindlichen Buchung besteht die Möglichkeit, den Vertragstext zu speichern. Wir selbst speichern den Vertragstext des mit Ihnen abgeschlossenen Vertrages nicht.

#### **4. Reiseunterlagen**

Reiseunterlagen werden Ihnen per E-Mail oder per Post übermittelt oder in Einzelfällen bei den Leistungserbringern des jeweiligen Anbieters (Fluggesellschaften, Hotels, Mietwagenunternehmen etc.) hinterlegt. Das Übermittlungsrisiko trägt der Kunde/die Kundin.

Soweit Sie die Vermittlung von Reiseversicherungen durch uns wünschen, übermitteln wir Ihnen die Versicherungsunterlagen. Die Versicherungsunterlagen bestehen regelmäßig aus den Versicherungsbedingungen und einer Versicherungsnummer.

Sie werden im eigenen Interesse gebeten, die Ihnen ausgehändigten Reiseunterlagen unverzüglich auf deren Richtigkeit zu überprüfen und bei festgestellten Unstimmigkeiten umgehend uns oder den Anbieter direkt hiervon zu unterrichten, um Schäden zu vermeiden.

#### **5. Informationspflichten des Vermittlers / Einreisevorschriften und Visabestimmungen**

Soweit wir Reisevermittler im Sinne des § 651v Abs. 1 BGB sind, erfüllen wir die gesetzlichen Informationspflichten vor Reiseanmeldung nach § 651v Abs. 1 BGB und informieren Sie insbesondere über wesentliche Eigenschaften der Reise, Reisepreis, An- und Restzahlung, Mindestteilnehmerzahl, Einreisebestimmungen, Rücktrittschädigungen, Formblatt für Pauschalreisen etc., soweit diese Informationen nicht bereits vom jeweiligen Reiseveranstalter mitgeteilt worden sind. Wir werden Ihnen dazu das jeweilige Formblatt aushändigen.

Soweit wir Vermittler verbundener Reiseleistungen im Sinne des § 651w Abs. 1 BGB sind, werden wir Sie nach Maßgabe des Artikels 251, §§ 1 und 2 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch informieren und Ihnen das jeweilige Formblatt aushändigen.

Zur Beschaffung von Visa oder sonstigen für die Reisedurchführung erforderlichen Dokumenten sind wir ohne besondere, ausdrückliche Vereinbarung nicht verpflichtet. Im Falle der Annahme eines solchen Auftrages können wir auch ohne ausdrückliche Vereinbarung die Erstattung der entstehenden Aufwendungen, die wir nach den Umständen für erforderlich halten durften, verlangen. Wir können als Vermittler für diese Tätigkeit selbst eine Vergütung fordern, wenn diese vereinbart ist oder die Tätigkeit den Umständen nach nur gegen entsprechende Vergütung geschuldet war. Wir haften nicht für die Erteilung von Visa und sonstigen Dokumenten und nicht für den rechtzeitigen Zugang. Dies gilt nicht, wenn die für die Nichterteilung oder den verspäteten Zugang maßgeblichen Umstände von uns schuldhaft verursacht oder mitverursacht worden sind. Sie sind für die Einhaltung von Pass- und Visumserfordernissen sowie gesundheitspolizeilicher Formalitäten in Bezug auf das jeweilige Reiseland selbst verantwortlich.

#### **6. Ausstellung und Versand von Flugtickets / Identität der ausführenden Fluggesellschaften bei gebuchten Flugleistungen**

Grundsätzlich werden Flugtickets spätestens 14 Tage vor Abflug ausgestellt und Ihnen entsprechend der gewählten Versandart zugestellt oder übergeben. Dies gilt nur, soweit die entsprechende Airline als Reiseanbieter keine anderweitigen Ausstellungsfristen vorgegeben hat. Wir können auf Wunsch Flugtickets auch früher ausstellen, wobei darauf hingewiesen wird, dass ab Ausstellung im Falle einer Stornierung oder eines Umbuchungswunsches des Reisenden/der Reisenden durch den Anbieter Storno-/Umbuchungsgebühren in Höhe von

bis zu 100% des Reisepreises anfallen können. Ein rechtlicher Anspruch auf Aushändigung besteht erst zum Abflugtag. Bitte beachten Sie, dass nach Ausstellung der Tickets im Falle einer Stornierung/Umbuchung zuzüglich zu den von den Anbietern ggf. erhobenen Storno-/Umbuchungsgebühren eine Bearbeitungsgebühr bei entsprechender Vereinbarung durch uns erhoben wird.

Sofern die Fluggesellschaft anstelle eines Tickets in Papierform ein elektronisches Ticket („E-Ticket“) anbietet, wird im Regelfall ein elektronischer Buchungscode in Textform (meist per E-Mail) übermittelt. Dieser ist von Ihnen beim Check-In zusammen mit einem Identifikationsdokument (Personalausweis bzw. Reisepass) vorzulegen

Entsprechend der EU-Verordnung Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen sind wir verpflichtet, den Fluggast bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft zu unterrichten. Sofern bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht feststeht, werden wir Ihnen die vom vermittelten Unternehmen vorliegenden Informationen über diejenige Fluggesellschaft übermitteln, die wahrscheinlich den Flug durchführt. Bei einem Wechsel der Fluggesellschaft werden Sie unverzüglich über den Wechsel unterrichtet. Die gemeinschaftliche Liste über die mit Flugverbot in der Europäischen Union belegten Fluggesellschaften ist über die Internetseiten [https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list\\_en](https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en) und [www.lba.de](http://www.lba.de) abrufbar und kann Ihnen auf Verlangen in unseren Geschäftsräumen ausgehändigt werden.

Für das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und der Fluggesellschaft gelten – soweit jeweils anwendbar - die gesetzlichen Bestimmungen des deutschen Luftverkehrsgesetzes, des Warschauer und Montrealer Übereinkommens und unmittelbar, wie inländische gesetzliche Bestimmungen,

- die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 zu Flugpassagierrechten
- die Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen, gegen die in der Gemeinschaft eine Betriebsuntersagung ergangen ist, sowie über die Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens
- die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität

Wir empfehlen Ihnen dringend, sich über Ihre Rechte als Fluggast, z.B. durch die Aushänge in den Flughäfen, durch die Informationen des ausführenden Luftfahrtunternehmens oder durch die Informationsblätter des Luftfahrtbundesamts unter [www.lba.de](http://www.lba.de) zu informieren.

## **7. Obliegenheit des Kunden / der Kundin gegenüber dem Reisevermittler**

Es obliegt Ihnen, uns für Sie erkennbare Fehler oder Mängel unserer Vermittlungstätigkeit nach deren Feststellung unverzüglich mitzuteilen. Hierunter fallen insbesondere fehlerhafte oder unvollständige Angaben von persönlichen Kundendaten, sonstiger Informationen, Auskünfte und Unterlagen über die vermittelte Reiseleistung sowie die nicht vollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen (z.B. nicht oder nicht vollständig vorgenommene Buchungen oder Reservierungen).

Sie werden in Ihrem eigenen Interesse gebeten, uns auf etwaige besondere Bedürfnisse im Hinblick auf die von Ihnen nachgefragte Reiseleistung hinzuweisen.

## **8. Obliegenheiten des Kunden/der Kundin / Weiterleitung von Mängelanzeigen der Reiseleistungen**

Wir weisen Sie ausdrücklich darauf hin, dass die AGB des jeweiligen Anbieters als Ihren Vertragspartner im Regelfall besondere Pflichten für den Reisenden im Falle von auftretenden Mängeln der Reiseleistungen oder auch im Fall des Gepäckverlustes oder ähnlichem enthalten. Hierzu zählt insbesondere auch die Beachtung und Einhaltung von Vorgaben des Anbieters bzw. des jeweiligen Transportunternehmens bei der Abwicklung von Flügen.

Sofern Sie die hieraus erwachsenden Obliegenheiten nicht beachten, kann dies zu einem (Teil-)Verlust Ihrer Ansprüche gegenüber dem Anbieter führen.

Bei Reklamationen oder sonstiger Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber den vermittelten Anbietern beschränkt sich unsere Verpflichtung auf die Erteilung aller Informationen und Unterlagen, die für Sie hierfür von Bedeutung sind, insbesondere die Mitteilung von Namen und Adressen des gebuchten Anbieters.

Der Reisevermittler gilt nach § 651v Abs. 4 BGB bei Vorliegen einer Pauschalreise als vom Reiseveranstalter bevollmächtigt, Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen des Reisenden bzgl. der Erbringung der Reiseleistungen entgegenzunehmen. Der Reisevermittler hat den Reiseveranstalter unverzüglich von solchen Mängelanzeigen und Erklärungen der Reisenden in Kenntnis zu setzen.

Wir haben jedoch weder die Pflicht, noch ist es uns gestattet, Sie bezüglich etwaiger Ansprüche gegenüber dem vermittelten Anbieter zu beraten, z.B. insbesondere über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

## **9. Umbuchungen / Rücktritt**

Aus Umbuchungen sowie dem Rücktritt vom Reisevertrag können Ihnen zum Teil erhebliche Kosten erwachsen. Diese Regelungen richten sich nach Abschluss des Vertrages mit dem Anbieter der betreffenden Reiseleistung ausschließlich nach den gesetzlichen Bestimmungen bzw. den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Anbieters als Ihren Vertragspartner.

## **10. Versicherungen**

Wir weisen Sie auf die Möglichkeit hin, zur Minimierung eines Kostenrisikos bei Stornierungen eine Reiserücktrittskostenversicherung abzuschließen.

Sie werden weiterhin darauf hingewiesen, dass eine Reiserücktrittskostenversicherung üblicherweise nicht den entstehenden Schaden abdeckt, der Ihnen durch einen - auch unverschuldeten - Abbruch der Inanspruchnahme der Reise nach deren Antritt entstehen kann. Eine Reiseabbruchversicherung ist in der Regel gesondert abzuschließen.

Wir empfehlen zusätzlich, bei Reisen ins Ausland auf ausreichenden Auslandskrankenversicherungsschutz zu achten.

Bei der Vermittlung von Reiseversicherungen werden Sie darauf hingewiesen, dass die Versicherungsbedingungen der vermittelten Reiseversicherungen besondere Vertragsbedingungen und/oder Mitwirkungspflichten enthalten können, insbesondere Haftungsausschlüsse (z.B. bei Vorerkrankungen), Fristen für die Schadensanzeige und Selbstbehalte.

## **11. Haftung des Vermittlers**

Der Vermittler haftet weder für die Erbringung der Reiseleistung, noch für den Vermittlungserfolg der von Ihnen angetragenen Buchungsanfrage auf Abschluss eines Vertrages über die Erbringung der Reiseleistung (Hauptvertrag) mit dem jeweiligen Anbieter oder für die Folgen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände.

Der Vermittler haftet auch nicht für die von dem jeweiligen Anbieter gemachten Angaben zu der von dem Kunden/der Kundin gewünschten Reise, für den Verlust, Untergang oder Beschädigung von Reiseunterlagen, für die Verfügbarkeit der Reiseleistung zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses oder für Leistungsänderungen des Anbieters nach Abschluss des vermittelten Reisevertrages oder Mängel der Reiseleistung. Die vorgenannten Ausschlüsse lassen eine etwaige eigene Haftung von uns als Vermittler aus der schuldhaften Verletzung von Vermittlungspflichten unberührt, z.B. wenn uns fehlerhafte Angaben bekannt waren oder bei Anwendung handelsüblicher Sorgfalt bekannt sein mussten.

Soweit Schäden am Leben, Körper oder Gesundheit vorliegen sowie in den Fällen des Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit, bei Übernahme einer Garantie oder bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder nach dem Datenschutzgesetz ist die Haftung des Vermittlers unbeschränkt. Ebenso besteht eine unbeschränkte Haftung für Buchungsfehler nach Maßgabe des § 651x BGB oder bei Verletzung gesetzlicher Informationspflichten gem. der § 651v Abs. 1 BGB und bei Verletzung der Kundengeldabsicherungspflicht 651w Abs. 3 BGB im Falle der Vermittlung verbundener Reiseleistungen.

Der Vermittler haftet im Übrigen auch für Schäden, die durch einfache Fahrlässigkeit verursacht wird, soweit die Fahrlässigkeit die Verletzung solcher Vertragspflichten betrifft, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von Bedeutung sind und auf deren Einhaltung der Kunde/die Kundin regelmäßig vertraut oder vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten). Der Vermittler haftet jedoch nur, soweit diese Schäden typischer Weise mit dem Vertrag verbunden und vorsehbar sind. Die Haftung ist in diesem Fall auf den dreifachen Preis der vermittelten Reiseleistung begrenzt. Im Übrigen haftet der Vermittler in Fällen fahrlässiger Verletzung nicht vertragswesentlicher Nebenpflichten nicht. Eine weitergehende Haftung ist ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs ausgeschlossen. Soweit unsere Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und sonstigen Erfüllungsgehilfen.

## **12. Datenschutz**

Der Vermittler ist datenschutzrechtlich verantwortlich für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden/der Kundin zum Zwecke der Vertragsdurchführung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Die personenbezogenen Daten des Kunden/der Kundin werden ausschließlich zur Durchführung und Abwicklung der Buchung und der Reise verarbeitet. Personenbezogene Daten werden zu anderen Zwecken als zur Vertragserfüllung

ohne Einwilligung des Kunden/der Kundin nicht an Dritte weitergegeben. Die Daten werden gelöscht, sobald sie für den Zweck ihrer Verarbeitung nicht mehr erforderlich sind, es sei denn, dass der Vermittler nach Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten zu einer längeren Speicherung verpflichtet ist oder der Kunde/die Kundin in eine darüber hinausgehende Speicherung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO eingewilligt hat.

Das geltende Datenschutzrecht gewährt dem Kunden/der Kundin gegenüber dem Vermittler hinsichtlich der Verarbeitung der personenbezogenen Daten folgende Betroffenenrechte:

Auskunftsrecht gem. Art. 15 DSGVO, Recht auf Berichtigung gem. Art. 16 DSGVO, Recht auf Löschung gem. Art. 17 DSGVO, Recht auf Einschränkung der Verarbeitung gem. Art. 18 DSGVO, Recht auf Unterrichtung gem. Art. 19 DSGVO, Recht auf Datenübertragbarkeit gem. Art. 20 DSGVO, Recht auf Widerruf erteilter Einwilligungen gem. Art. 7 Abs. 3 DSGVO sowie Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde gem. Art. 77 DSGVO.

Weitere Informationen zum Thema Datenschutz können Sie unserer Datenschutzerklärung entnehmen. Sie können sich in Fragen des Datenschutzes an die dort angegebene E-Mail-Adresse oder an unsere Postadresse wenden.

### **13. Verbraucherstreitbeilegung / OS-Plattform**

Wir sind nicht zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle verpflichtet und nehmen an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle auch nicht teil.

Gem. der Richtlinie 2013/11/EU stellt die EU-Kommission eine Plattform zur Online-Streitbeilegung („OS-Plattform“) bereit. Verbraucher/Verbraucherinnen haben die Möglichkeit, über die OS-Plattform kostenlose Hilfestellungen für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen in der Europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform ist unter folgendem Link erreichbar: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Oktober 2022