

Allgemeine Reisevermittlungsbedingungen

Sehr geehrter Kunde, die nachfolgenden Bestimmungen sind Bestandteil des zwischen Ihnen als Kunde und uns als Reisebüro (Reisevermittler) zu Stande kommenden Geschäftsbesorgungsvertrages (Reisevermittlungsvertrag). Sie ergänzen die hierauf anwendbaren gesetzlichen Vorschriften der §§ 675, 631 ff. BGB, § 651w bis § 651x BGB sowie Artikel 250 §§ 1 bis 3, Art. 251 EGBGB und füllen diese aus.

1 Vorvertragliche Unterrichtung

1.1 Soweit Sie uns mit der Vermittlung einer Pauschalreise und/oder einer verbundenen Reiseleistung beauftragen möchten, stellen wir Ihnen vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung als Reisevermittler die Informationen aus dem gesetzlich vorgeschriebenen Formblatt zur Verfügung, das für die von Ihnen gewünschte Reiseleistung in Betracht kommt. Das gilt nicht für Einzelreiseleistungen, die keine Pauschalreise oder verbundene Reiseleistung darstellen. Ausgenommen sind schließlich auch Geschäftsreisen auf der Grundlage eines Rahmenvertrags sowie Tagesreisen, die weniger als 24 Stunden dauern, keine Übernachtung umfassen und deren Reisepreis 500 EUR nicht übersteigt.

1.2 Die vorstehenden Informationspflichten bestehen noch nicht im Rahmen eines Beratungsgesprächs, wenn wir Sie hinsichtlich Ihres Reisewunsches befragen und Sie zu Reiseangeboten lediglich beraten werden, ohne dass der Buchungsvorgang beginnt.

1.3 Soweit für eine in Betracht kommende Pauschalreise erheblich, umfasst die Unterrichtung Angaben über die wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen, die Identität und Kontaktdaten des Reiseveranstalters, den Reisepreis einschließlich Steuern und ggf. aller zusätzlichen Gebühren, Entgelte und sonstigen Kosten sowie die Zahlungsmodalitäten einschließlich der zu leistenden Anzahlung.

1.4 Bei einer Pauschalreise erstreckt sich die Unterrichtung auch auf eine etwaig erforderliche Mindestteilnehmerzahl und den Zeitpunkt der Rücktrittserklärung, allgemeine Pass- und Visumerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten.

1.5 Sie können als Reisender vor Reisebeginn gegen Zahlung einer angemessenen Entschädigung, deren konkrete Höhe sich aus den Allgemeinen Reisebedingungen des Reiseveranstalters der Pauschalreise ergibt, jederzeit vom Vertrag zurücktreten.

2 Vertragsschluss

2.1 Mit Ihrem Buchungsauftrag, der mündlich, schriftlich, telefonisch, per Telefax oder auf elektronischem Wege (E-Mail / Internet) erteilt werden kann, bieten Sie uns verbindlich den Abschluss eines Vermittlungsvertrages über Reisedienstleistungen an, der durch unsere Annahmeerklärung zu Stande kommt. Der Vertragsabschluss bedarf keiner bestimmten Form. Wird der Auftrag auf elektronischem Weg erteilt, so bestätigen wir grundsätzlich zunächst nur den Eingang Ihres Auftrags auf elektronischem Wege. Eine Eingangsbestätigung stellt noch keine Annahme des Vermittlungsauftrags dar.

2.2 Bei der Vermittlung von Reiseleistungen wird mit uns kein Reisevertrag im Sinne des Reisevertragsrechts begründet, soweit Ihnen, auch über unsere eigene Online-Verkaufsplattform, nicht zwei oder mehrere verschiedene Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise im Rahmen desselben Buchungsvorgangs zu einem Gesamtpreis offeriert werden. Wir können dann als Reiseveranstalter angesehen werden, wenn wir Ihnen den Zugriff auf ein Online-Buchungsverfahren eines anderen Unternehmens ermöglichen, an das wir Ihren Namen, die Zahlungsdaten und die E-Mail-Adresse übermitteln und der weitere Vertrag über eine andere Art von Reiseleistung spätestens 24 Stunden nach der Bestätigung des Vertragsschlusses über die erste Reiseleistung geschlossen wird. Im Übrigen erstreckt sich unsere Dienstleistung lediglich auf die Vermittlung eines Vertrages zwischen Ihnen und dem gewünschten Reiseveranstalter, Bahnunternehmen, Hotelier, Mietwagenunternehmen, Reeder, Event-Veranstalter, Reiseversicherer und/oder der Fluggesellschaft (Ihrem Vertragspartner).

2.3 Es wird darauf hingewiesen, dass gemäß §§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB bei Verträgen über Pauschalreisen nach § 651a Abs. 2 BGB sowie sonstige Reiseleistungen nach § 651a Abs. 4, bzw. § 651w BGB und Einzelreiseleistungen, die im Fernabsatz (insbesondere per, Telefon, E-Mail, SMS, Messenger- oder sonstige Online-Dienste) abgeschlossen werden, kein Widerrufsrecht besteht. In diesen Fällen bestehen bei Pauschalreisen lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB. Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden; in diesem Fall besteht kein Widerrufsrecht.

3 Vertragspflichten als Reisevermittler

3.1 Unsere vertragliche Leistungspflicht besteht in der Vornahme der zur Vermittlung des gewünschten Reise-, Beförderungs-, Unterbringungs- und/oder Reiseversicherungsvertrages notwendigen Handlungen entsprechend dem zwischen uns geschlossenen Reisevermittlungsvertrag, der zugehörigen Beratung sowie der Weiterleitung der vom Vertragspartner bereitgestellten Reiseunterlagen.

3.2 Soweit zur Umsetzung Ihres Reisewunsches notwendig, sind wir ausnahmsweise berechtigt, von Ihren Buchungsvorgaben im Rahmen eines Leistungsbestimmungsrechts nach Maßgabe von § 317 BGB abzuweichen, wenn wir nach den Umständen davon ausgehen können, dass Sie die Abweichung billigen würden. Dies gilt nur insoweit, als es uns nicht möglich ist, Sie zuvor von der Abweichung zu unterrichten und Ihre Entscheidung zu erfragen, insbesondere wenn die hierdurch bedingte zeitliche Verzögerung die Durchführung Ihres unbedingt

erteilten Vermittlungsauftrags gefährden oder unmöglich machen würde.

3.3 Wir haben Ihnen bei der Vermittlung von Pauschalreiseverträgen und bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen im Rahmen unserer vorvertraglichen Informationspflichten nach Art. 250 §§ 1 bis 3 EGBGB bzw. Art. 251 §§ 1 und 2 EGBGB das für Ihren Buchungswunsch zutreffende Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden zur Verfügung zu stellen.

3.4 Sie haben einen Anspruch auf unverzügliche Zurverfügungstellung einer Abschrift oder Bestätigung des Abschlusses eines Pauschalreisevertrags nach Maßgabe von Art. 250 § 6 EGBGB, die wir Ihnen bei Anwesenheit im Reisebüro in Papierform zur Verfügung stellen.

3.5 Hat der Reiseveranstalter im Zeitpunkt des Vertragsschlusses seinen Sitz nicht in einem EU-Mitgliedsstaat oder im EWR-Raum, haben wir Ihnen gegenüber die sich aus den §§ 651i bis 651t BGB ergebenden Pflichten des Reiseveranstalters, es sei denn, wir können Ihnen nachweisen, dass der Reiseveranstalter seine Pflichten nach diesen Vorschriften erfüllt.

3.6 Sie können Ihre Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen bezüglich der Erbringung der Reiseleistungen, die für den Reiseveranstalter bestimmt sind, im Reisebüro einreichen. Wir werden den Reiseveranstalter unverzüglich von solchen Erklärungen in Kenntnis setzen.

3.7 Die EG-Verordnung Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen verpflichtet den Verkäufer von Flugscheinen bereits bei der Buchung Fluggäste über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen zu unterrichten. Sofern bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht feststeht, wird der Leistungsträger dem Fluggast die Fluggesellschaft benennen, die wahrscheinlich den Flug durchführt. Sobald die Identität feststeht, wird diese dem Fluggast mitgeteilt. Bei einem Wechsel der Fluggesellschaft wird der Fluggast so rasch wie möglich über den Wechsel vom Leistungsträger unterrichtet. Die gemeinschaftliche Liste (so genannte „Black List“) über die mit Flugverbot in der Europäischen Gemeinschaft belegten Fluggesellschaften ist als pdf-Datei über die Internetseite der Europäischen Kommission https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de in ihrer jeweils aktuellen Fassung für den Fluggast abrufbar; sie kann auf Ihr Verlangen auch im Reisebüro eingesehen werden.

4 Kundengeldabsicherung

4.1 Soweit durch uns nicht die Annahme von Zahlungen auf den Reisepreis bei vermittelten Pauschalreiseverträgen ausgeschlossen wird, gelten wir als Reisevermittler durch den Reiseveranstalter zu Annahme von Zahlungen ermächtigt, wenn wir Ihnen eine Abschrift oder Bestätigung des Vertrages nach Maßgabe von Art. 250 § 6 EGBGB zur Verfügung stellen. Die Annahme von Zahlungen auf den Reisepreis durch uns kann nur erfolgen, soweit wir Ihnen zuvor einen gültigen Sicherungsschein nach Maßgabe von Art. 252 EGBGB übermittelt haben, der sicherstellt, dass Ihnen der gezahlte Reisepreis erstattet wird, soweit im Fall der Zahlungsunfähigkeit des Reiseveranstalters Reiseleistungen ausfallen oder Sie für erbrachte Reiseleistungen Zahlungsaufforderungen von Leistungserbringern nachgekommen sind, deren Entgeltforderungen der Reiseveranstalter nicht erfüllt hat.

4.2 Bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen dürfen wir Zahlungen von Ihnen nur entgegennehmen, wenn wir Ihnen zuvor einen Sicherungsschein übermittelt haben, der sichergestellt, dass Ihre Zahlungen Ihnen erstattet werden, soweit Reiseleistungen von uns selbst zu erbringen oder Entgeltforderungen anderer Unternehmen in der Leistungskette noch zu erfüllen sind und im Falle unserer Zahlungsunfähigkeit Reiseleistungen ausfallen oder Sie für erbrachte Reiseleistungen Zahlungsaufforderungen nicht befriedigter anderer Unternehmen nachgekommen sind.

4.3 Bei der Übermittlung von Sicherungsscheinen nach § 651r BGB iVm. Art. 252 EGBGB werden wir Ihnen Name und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers zur Verfügung stellen.

5 Pass- und Visumerfordernisse sowie Gesundheitsbestimmungen

5.1 Im Rahmen vorvertraglicher Informationspflichten nach Art. 250 § 3 EGBGB werden Sie, soweit für die in Betracht kommende Pauschalreise erheblich, über allgemeine Pass- und Visumerfordernisse des Bestimmungslandes unterrichtet, einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa sowie über gesundheitspolizeiliche Formalitäten. Bitte beachten Sie hierzu sowohl unsere als auch die Informationen des jeweiligen Reiseveranstalters zu Pass-, Visa- und Gesundheitsbestimmungen, einschließlich der Fristen zur Erlangung etwaig notwendiger Dokumente.

5.2 Für die Beschaffung von Pass-, Visa- und Gesundheitsdokumenten sind Sie selbst verantwortlich. Alle Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu Ihren Lasten, ausgenommen die Nichtbefolgung ist durch eine schuldhafte Falsch- oder Nichtinformation durch uns bedingt.

5.3 Zur Beschaffung von Visa oder/und sonstiger für die Reisedurchführung erforderlicher Dokumente und Reise genehmigungen, z.B. US-Reise genehmigungen im ESTA-Verfahren, sind wir ohne besondere, ausdrückliche Vereinbarung nicht verpflichtet. Im Falle der Annahme eines solchen Auftrages können wir ohne besondere Vereinbarung die Erstattung der uns entstehenden Aufwendungen, insbesondere für Telekommunikationskosten und für Kosten von Botendiensten oder einschlägigen Serviceunternehmen verlangen. Wir können für die Tätigkeit selbst eine Vergütung fordern, wenn diese vereinbart ist oder die Tätigkeit den Umständen nach nur gegen entsprechende Vergütung geschuldet war.

5.4 Eine Informationspflicht besteht für uns nur dann, wenn Angaben über allgemeine Pass- und Visumerfordernisse nicht bereits in einem Ihnen vorliegenden Reisekatalog oder Prospekt enthalten sind.

5.5 Entsprechende Hinweispflichten unsererseits beschränken sich auf die Erteilung von Auskünften aus oder

von geeigneten Informationsquellen, insbesondere aus aktuellen, branchenüblichen Nachschlagewerken oder der Weitergabe von Informationen ausländischer Botschaften, Konsulate oder Tourismusämter. Insofern haben wir ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarungen keine spezielle Nachforschungspflicht. Wir können unsere Hinweispflicht auch dadurch erfüllen, dass wir Sie auf die Notwendigkeit einer eigenen, speziellen Nachfrage bei den in Betracht kommenden Informationsstellen verweisen.

5.6 Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend bezüglich der Information über gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften sowie bezüglich gesundheitsprophylaktischer Vorsorgemaßnahmen durch Sie und Ihre Mitreisenden.

5.7 Teilen Sie uns bitte unaufgefordert mit, ob für Sie oder Ihre Mitreisenden besondere Bedürfnisse im Hinblick auf eine etwaig eingeschränkte Mobilität, Schwangerschaft, Minderjährigkeit oder einen medizinischen Betreuungsbedarf bestehen.

6 Versicherungsvermittlung

6.1 Wir empfehlen den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Kosten einer Unterstützung einschließlich einer Rückbeförderung bei Unfall, Krankheit oder Tod. Eine Reiserücktrittskostenversicherung kann bei Buchung abgeschlossen werden.

6.2 Eine weitergehende Verpflichtung zur Information oder Beratung über weitere Versicherungsmöglichkeiten, Versicherungsumfang, Deckungsschutz und Versicherungsbedingungen von Reiseversicherungen besteht nicht, soweit die Prämie bei zeitanteiliger Berechnung auf Jahresbasis einen Betrag von 600 EUR oder die Prämie je Person einen Betrag von 200 EUR nicht übersteigen und die Versicherung eine Zusatzleistung zu einer Reisedienstleistung für die Dauer von höchstens 3 Monaten darstellt.

7 Reiseveranstalter- und Beförderungsbedingungen

7.1 Für die Durchführung sowie die Bezahlung der von uns vermittelten Pauschalreisen oder verbundenen Reiseleistungen gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäfts- und Beförderungsbedingungen der jeweils genannten Reiseveranstalter, Unternehmen oder Leistungserbringer, die Sie abgedruckt in dem der Buchung zugrunde liegenden Prospekt oder Katalog finden, der Ihnen in aller Regel vorliegt. Sie können bei telefonischen oder schriftlichen Buchungen sowie bei Buchungen per E-Mail auch auf die Möglichkeit verzichten, vom Inhalt dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorab Kenntnis zu nehmen, wenn Sie sich gleichwohl mit deren Geltung einverstanden erklären, um unmittelbar den Vertrag verbindlich abzuschließen.

7.2 Bei Flug- und Bahnbeförderungsleistungen gelten die jeweils von der zuständigen Verkehrsbehörde oder auf Grund von internationalen Übereinkommen erlassenen Beförderungsbedingungen und Tarife; zum Beispiel: Allgemeine Beförderungsbedingungen (ABB) Flugpassage und Beförderungsbedingungen der Deutschen Bahn / Tarifverzeichnis Personenverkehr (Tfv 600).

8 Vermittlung von Linienflugscheinen und Bahnfahrkarten

8.1 Auch bei der Vermittlung eines Flugscheins einer Linienfluggesellschaft oder von Bahnfahrkarten werden wir ausschließlich als Vermittler eines Beförderungsvertrages tätig. Als Vermittler erbringen wir keine eigene Beförderungsleistung und haften daher nicht für die ordnungsgemäße Durchführung der Beförderungsleistung von Linienfluggesellschaft oder Bahn.

8.2 Die ausgewiesenen Preise für die Flug- oder Bahnbuchung enthalten in aller Regel keine oder nur eine geringe Provision für unsere Vermittlungstätigkeit. Bei der Beauftragung zur Vermittlung eines Linienflugscheins oder einer Bahnfahrkarte erheben wir deshalb ein Vermittlungsentgelt (Serviceentgelt) für unsere Vermittlungsleistungen. Entgelte für unsere Vermittlungstätigkeit und weitere Geschäftsvorfälle im Zusammenhang mit dem Buchungsauftrag werden von uns separat ausgewiesen. Soweit nicht mit Ihnen im Einzelfall anders vereinbart, gelten für die Höhe und Fälligkeit der jeweiligen Entgelte die durch Aushang in unseren Geschäftsräumen oder aufgrund sonstiger Informationen bekannt gegebenen Serviceentgelte.

8.3 Das Serviceentgelt bleibt von einer Umbuchung, eines Namenswechsels, eines Rücktritts oder einer Nichtinanspruchnahme der Beförderungsleistung unberührt. In diesen Fällen können zudem weitere vom Leistungsträger geforderte Gebühren oder/und von uns ausgewiesene Serviceentgelte (z. B. für Umbuchung, Stornierung) anfallen.

8.4 Als einbuchende Agentur werden wir vom Leistungsträger in der Regel mit den Kosten der gebuchten Beförderung belastet. Insofern sind wir Ihnen gegenüber zum Inkasso des Beförderungspreises für den Leistungsträger verpflichtet und berechtigt, diesen im eigenen Namen gerichtlich oder außergerichtlich geltend zu machen. Eine für diese Inkassotätigkeit gegebenenfalls erfolgende Vergütung des Leistungsträgers an uns ist ohne Einfluss auf den von Ihnen zu entrichtenden Preis. Andere Zahlungsweisen sind hierdurch jedoch nicht ausgeschlossen, sie richten sich grundsätzlich immer nach den Bedingungen des Leistungsträgers.

8.5 Für das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und dem Leistungsträger gelten dessen Allgemeine Beförderungsbedingungen sowie bei Flugleistungen die gesetzlichen Bestimmungen des deutschen Luftverkehrsgesetzes für inländische Flüge und – soweit auf dem jeweiligen Flug anwendbar – die Vorschriften der EU-Fluggastrechteverordnung (EG) 261/2004 sowie des Montrealer Übereinkommens.

9 Aufwendungsersatz

9.1 Wir sind berechtigt, Vorauszahlungen entsprechend den Reise- und Zahlungsbestimmungen der vermittelten Reiseveranstalter, Unternehmen und Leistungserbringer zu verlangen, soweit diese entsprechende Vorauszahlungsbestimmungen enthalten. Bei Pauschalreisen und verbundenen Reiseleistungen werden

Vorauszahlungen nur unter den Voraussetzungen vorstehender Ziffer 4 und unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben zur Kundengeldabsicherung nach §§ 651r bis 651t BGB iVm. Art. 252 EGBGB erhoben.

9.2 Wir sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, die von Ihnen an den Reiseveranstalter oder Leistungsträger zu leistenden Zahlungen auf den Reise- und Beförderungspreis ganz oder teilweise für Sie zu verauslagen, soweit wir dieses im Rahmen der Ausführung des Buchungsauftrags und zur Erreichung des Leistungszwecks nach Ihrem mutmaßlichen Willen für erforderlich halten.

9.3 Auch im Falle des Rücktritts vom Reise- oder Beförderungsvertrag (Stornierung) können wir für Sie bereits verauslagte oder noch zu verauslagende Aufwendungen (Stornokosten) gegenüber dem Reiseveranstalter oder Leistungsträger von Ihnen einfordern. Dieser Aufwendungsersatz kann sich auf den vollen Preis der Reiseleistung belaufen; er richtet sich im Übrigen nach den Allgemeinen Geschäfts- und Beförderungsbedingungen des betreffenden Vertragspartners. Wir sind nicht verpflichtet, Grund und Höhe der auf diese Weise an sie weitergegebenen Rücktrittsentschädigung und die Angemessenheit von Entschädigungspauschalen zu prüfen. Sie können vom Reiseveranstalter verlangen, die Höhe der Entschädigung zu begründen. Es bleibt Ihnen gegenüber Ihrem Vertragspartner zudem vorbehalten, den Nachweis zu führen, dass keine oder ein wesentlich geringerer Schaden als die vom Vertragspartner angegebene Entschädigungspauschale entstanden ist.

9.4 Preisänderungen Ihres Vertragspartners und der Leistungsträger unterliegen nicht unserem Einfluss. Wir sind berechtigt, eingetretene Tarifänderungen und zulässige Nachforderungen an Sie weiterzugeben, wenn wir mit entsprechenden Aufwendungen seitens der Vertragspartner oder Leistungsträger belastet werden.

9.5 Aufwendungen, die uns nach Maßgabe vorstehender Ziffern 9.1 bis 9.4 entstehen, können wir auch ohne ausdrückliche Vereinbarung von Ihnen aus dem gesetzlichen Rechtsgrund des Aufwendungsersatzes ersetzt verlangen.

9.6 Unserem Aufwendungsersatzanspruch können Sie keine Ansprüche gegenüber dem vermittelten Vertragspartner, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des vermittelten Reise- oder Beförderungsvertrages entgegenhalten, und zwar weder im Wege der Zurückbehaltung, noch durch Aufrechnung. Dies gilt nicht, soweit wir das Entstehen solcher Ansprüche durch eine schuldhafte Verletzung unserer eigenen Vertragspflichten als Reisevermittler verursacht oder mit verursacht haben oder Ihnen gegenüber aus anderen Gründen für die geltend gemachten Gegenansprüche haften.

10 Vergütung des Reisevermittlers

10.1 Wir sind berechtigt, für unsere Leistungen eine gesonderte Vergütung von Ihnen zu verlangen, sofern dies vereinbart ist. Eine solche Vergütungsvereinbarung kann auch durch deutlich sichtbaren Aushang von Preislisten in unseren Geschäftsräumen und einem entsprechenden mündlichen oder schriftlichen Hinweis unsererseits hierauf getroffen werden.

10.2 Werden auf Ihren Wunsch hin nach Buchung und Anmeldung Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft, der Beförderungsart oder der Wahl des Leistungsträgers vorgenommen (Umbuchungen), sind wir berechtigt, für unsere damit im Zusammenhang stehenden Leistungen ohne gesonderten Nachweis als Entgelt 30 EUR pro Reisenden zu berechnen, wobei Ihnen unbenommen bleibt, den Nachweis zu führen, dass keine oder geringere Kosten als die vorstehende Pauschale entstanden sind. Im Übrigen gilt Ziffer 10.1 entsprechend.

11 Reiseunterlagen

11.1 Wir haben gemeinsam mit Ihnen die Pflicht, Vertrags- und Reiseunterlagen des vermittelten Reiseunternehmens, die Ihnen durch uns ausgehändigt wurden, insbesondere Buchungsbestätigungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa, Versicherungsscheine und sonstige Reiseunterlagen auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag zu überprüfen. Dabei sind Sie verpflichtet, für Sie erkennbare Fehler, Abweichungen, fehlende Unterlagen oder sonstige Unstimmigkeiten unverzüglich uns gegenüber zu rügen. Kommen Sie dieser Pflicht nicht nach, so kann ein etwaiger Schadensersatz nach den gesetzlichen Bestimmungen über die Schadensminderungspflicht (§ 254 BGB) eingeschränkt oder ganz ausgeschlossen sein. Eine Schadensersatzverpflichtung unsererseits entfällt vollständig, wenn die hier bezeichneten Umstände für uns nicht erkennbar waren und wir diese nicht zu vertreten haben.

11.2 In der Regel werden Ihnen die Reiseunterlagen vom Reiseveranstalter oder Leistungsträger direkt elektronisch oder dem Postweg zugeleitet. Sofern eine Aushändigung durch uns erfolgt, geschieht dies im Geschäftslokal unseres Reisebüros; nur auf Ihr ausdrückliches Verlangen und auf Ihr ausschließliches Versendungsrisiko erfolgt durch uns eine Versendung von Unterlagen auf dem Postweg. Unser Reisebüro ist nicht verpflichtet, abhanden gekommene Reiseunterlagen zu ersetzen. Sollten Ihnen, außer in Fällen der Hinterlegung, die Reiseunterlagen nicht bis spätestens einen Arbeitstag vor Reiseantritt zur Verfügung stehen, wenden Sie sich bitte umgehend an unser Reisebüro.

12 Reklamationen

12.1 Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen bezüglich der Erbringung der Reiseleistungen nehmen wir für den Reiseveranstalter entgegen. Wir weisen aber darauf hin, dass reisevertragliche Rechte und Ansprüche bei Reisemängeln (§ 651i BGB), Ersatzansprüche aus dem Beförderungsvertrag und reiseversicherungsvertragliche Regulierungsansprüche nicht uns gegenüber durchgesetzt werden können, sondern nur gegenüber dem betreffenden Reiseveranstalter, Leistungsträger und Versicherer. Bei Reklamationen oder sonstiger

Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber den vermittelten Leistungsträgern oder einer Reiseversicherung 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 der Leistungsträger oder Versicherer.

12.2 Wir haben weder die Pflicht, noch ist es uns gestattet, Sie bezüglich etwaiger Rechte und Ansprüche gegenüber dem vermittelten Reiseveranstalter, Leistungsträger oder Versicherer zu beraten, z.B. insbesondere über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen. Wir verweisen insoweit auf die Allgemeinen Geschäfts- und Beförderungsbedingungen der Reiseveranstalter und Leistungsträger und ergänzend bei Flugbeförderungsleistungen auf die auf der Internetseite des Luftfahrtbundesamtes (<http://www.lba.de>) veröffentlichten Informationen zu Fluggastrechten bei Überbuchung, Annullierung, Verspätung, Passagier- und Gepäckschäden.

13 Haftung des Reisevermittlers

13.1 Als Reisevermittler haften wir Ihnen gegenüber auf Ersatz des Schadens, der Ihnen durch einen technischen Fehler in unserem Buchungssystem (Buchungsfehler) entsteht, es sei denn, wir haben den technischen Fehler nicht zu vertreten oder der Fehler während des Buchungsvorgang ist von Ihnen verschuldet oder wurde durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände verursacht.

13.2 Soweit wir eine entsprechende vertragliche Pflicht nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit Ihnen übernommen haben, haften wir nicht für das Zustandekommen von Ihrem Buchungswunsch entsprechenden Verträgen mit den zu vermittelnden Leistungsträgern.

13.3 Ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarung oder Zusicherung haften wir als Reisevermittler bezüglich der vermittelten Leistungen selbst nicht für Mängel der Leistungserbringung und Personen- oder Sachschäden, die Ihnen im Zusammenhang mit der vermittelten Reiseleistung entstehen. Da gilt nicht, soweit wir unsere gesetzlichen Pflichten zur vorvertraglichen Information des Reisenden oder zur Kundengeldabsicherung nicht ordnungsgemäß erfüllen, oder bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen ausnahmsweise als Reiseveranstalter angesehen werden können. §§ 651b, 651c, 651v und § 651w BGB bleiben insoweit unberührt.

13.4 Eine etwaige eigene Haftung unsererseits aus der schuldhaften Verletzung unserer Vermittlerpflichten bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

13.5 Unsere Haftung als Reisevermittler ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt, soweit wir nicht unsere vertraglichen Hauptpflichten verletzen oder Ansprüche aus dem Vermittlungsvertrag für eine Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit betroffen sind.

13.6 Sofern Sie besondere Wünsche (z.B. Nichtraucherzimmer) äußern, die nicht Bestandteil der Leistungsbeschreibung Ihres Vertragspartners sind, gibt unser Reisebüro weder vor noch nach der Buchung Zusicherungen und übernimmt keine Haftung. Es handelt sich ausschließlich um eine an uns bzw. den Vertragspartner gerichtete unverbindliche Anfrage, durch die eine gebuchte Leistung nicht erweitert oder verändert wird.

13.7 Bei der Erteilung von Hinweisen und Auskünften haften wir im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen für die richtige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe der Information an Sie. Ein Auskunftsvertrag mit einer vertraglichen Hauptpflicht zur Auskunftserteilung kommt nur bei einer entsprechenden ausdrücklichen Vereinbarung zustande.

13.8 Wir haften nicht für die Erteilung von Visa, Reisegenehmigungen und sonstigen Dokumenten und für deren rechtzeitigen Zugang, es sei denn, dass die für die Nichterteilung oder den verspäteten Zugang maßgeblichen Umstände von uns schuldhaft verursacht oder mitverursacht worden sind.

14 Ausschluss von Ansprüchen und Verjährung

14.1 Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung von Reisevermittlungsleistungen sind innerhalb einer Ausschlussfrist von drei Monaten nach Entstehung des Anspruchs und Kenntniserlangung der Umstände, aus denen sich Ansprüche ergeben könnten, gegenüber uns geltend zu machen. Nach Ablauf der Frist können Sie Ansprüche nur geltend machen, wenn Sie ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden sind.

14.2 Ihre Ansprüche aus dem Geschäftsbesorgungsvertrag, insbesondere wegen einer Verletzung von Pflichten aus dem Reisevermittlungsvertrag, verjähren in einem Jahr, beginnend mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und Sie von den Anspruch begründenden Umständen Kenntnis erlangt haben oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangt haben müssten, es sei denn, die Ansprüche beruhen auf einer Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit oder des Datenschutzes oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung unsererseits.

15 Datenschutz

15.1 Die personenbezogenen Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen, werden elektronisch erfasst, gespeichert, verarbeitet und an Reiseveranstalter, Leistungsträger und Versicherer zum Zwecke der Vermittlung einer Pauschalreiseleistung, von verbundenen Reiseleistungen, separaten Einzelreiseleistungen oder Versicherungsverträgen übermittelt, soweit dies zur Durchführung und Abwicklung der vermittelten Verträge erforderlich ist.

15.2 Um Ihnen die gewünschten Reiseleistungen und Versicherungen bereitzustellen, müssen wir personenbezogene Daten Ihrer gebuchten Reise- oder Versicherungsleistungen mit Anbietern, wie Reiseveranstaltern, Fluggesellschaften, Hotels, Mietwagen- und Transportunternehmen sowie Versicherern teilen. Wir arbeiten zudem mit ausgewählten Anbietern zusammen, die bestimmte Funktionen für Sie ausführen; beispielsweise Unternehmen, die uns bei IT-Dienstleistungen, Datenspeicherung und -verknüpfung, Marketing,

Marktforschung, Bearbeitung von Zahlungsvorgängen und Dienstleistungen behilflich sind.

15.3 Damit Sie reisen können, ist es nach dem jeweiligen Ausgangs- und/oder Bestimmungsort teilweise durch Behörden oder gesetzlich vorgeschrieben, Ihre personenbezogenen Daten für Zwecke der Einwanderung, Grenzkontrolle, Sicherheit oder Terrorismusbekämpfung oder andere von als angemessen festgelegte Zwecke offenzulegen und zu übermitteln.

15.4 Über weitere Einzelheiten informieren wir Sie in unseren Hinweisen zum Datenschutz und zur Datenverarbeitung. Diese enthalten nähere Informationen zur Erhebung und Speicherung personenbezogener Daten sowie zu Art, Zweck und deren Verwendung, zur Weitergabe an Dritte und zu Ihren Betroffenenrechten als auch zu Ihrem Widerspruchsrecht nach Maßgabe der Datenschutz-Grundverordnung und des Bundesdatenschutzgesetzes.

15.5 Wenn Sie uns personenbezogene Daten anderer Personen, insbesondere von Reiseteilnehmern mitteilen, müssen Sie sicher sein, dass diese damit einverstanden sind und Sie uns die Daten mitteilen dürfen.

16 Marketingmaßnahmen

Sofern Sie sich von uns über aktuelle Angebote informieren lassen möchten, benötigen wir zu einer solchen Marketing-Kommunikation Ihre ausdrückliche vorherige Einwilligung. Die Erteilung einer solchen Einwilligung ist freiwillig und kann von Ihnen jederzeit widerrufen werden. Zu den Einzelheiten informieren wir Sie in unseren Hinweisen zum Datenschutz und zur Datenverarbeitung.

17 Rechtswahl, Streitschlichtung, Gerichtsstand, salvatorische Klausel

17.1 Auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen Ihnen als Kunde und uns als Reisevermittler findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

17.2 Wir unterwerfen uns als Vermittler von Pauschalreisen und verbundenen Reiseleistungen nicht einer Streitschlichtung nach Maßgabe des Verbraucherstreitschlichtungsgesetzes und sind hierzu auch gesetzlich nicht verpflichtet.

17.3 Die Europäische Kommission bietet eine Onlineplattform zur Streitbeilegung bei Online-Vertragsabschlüssen unter der URL www.ec.europa.eu/consumers/odr an. Die Kontaktdaten der offiziellen Streitbeilegungsstelle können von Ihnen als Kunden unter <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show> abgerufen werden.

17.4 Im Falle von Klagen gegen uns als Reisevermittler ist unser ausschließlicher Gerichtsstand an dem für unseren Unternehmenssitz zuständigen Gerichtsort.

17.5 Für Klagen des Reisevermittlers gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgebend. Für Klagen gegen Kunden, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, gilt als Gerichtsstand der Sitz des Reisevermittlers als vereinbart.

17.6 Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Reisevermittlungsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit des Reisevermittlungsvertrages nicht berührt.

Stand: Juli 2019

Reisevermittler:

FIRST REISEBÜRO
Mönchengladbach GmbH
Bismarckstr. 23 - 27
41061 Mönchengladbach

Telefon: (0 21 61) 274-0
Telefax: (0 21 61) 274-222
E-Mail: moenchengladbach3@first-reisebuero.de

Vertretungsberechtigte Geschäftsführerin: Dr. Ute Dallmeier

Registergericht: Amtsgericht Mönchengladbach
Registernummer: HRB 75
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß § 27 a Umsatzsteuergesetz: DE 120493850

Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Inhalte externer Links. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

Datenschutzbeauftragter: Wolfgang Schneider
Wolfgang Schneider data-protection-hannover