Geschäftsbedingungen
für die Vermittlung von Reiseleistungen der/des ADAC Ostwestfalen-Lippe e.V.

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,
wir freuen uns, dass Sie Ihren Urlaub mit uns organisieren möchten. Dies kann im Rahmen einer Pauschalreise geschehen, einer bloß vermittelten Einzelleistung wie z.B. nur einem Flug oder nur eine Hotelunterbringung oder auch in Gestalt von verbundenen Reiseleistungen.

Der oder die Verträge über eine Pauschalreise oder bestimmte Reiseleistungen kommen jeweils zwischen Ihnen und dem Reiseveranstalter oder Erbringer einer Einzelleistung zustande. Dafür gelten die Ihnen bekannten Reise-, Unterbringungs- oder Beförderungsbedingungen.

Nachfolgend geben wir Ihnen einige Hinweise zu unserer Vermittlungstätigkeit. Das heißt, wir erklären Ihnen, was wir tun, um die von Ihnen gewünschten Verträge mit Reiseveranstaltern oder Leistungserbringer zustande zu bringen.

Dies geschieht anhand nachfolgender Bestimmungen.

Anwendungsbereich dieser Geschäftsbedingungen;

Gliederung in Teile A, B und C

1.1. Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen regeln die gesetzlich unterschiedlichen Arten der Vermittlung von Reiseleistungen und von Pauschalreisen hinsichtlich der Rechte und Pflichten des Kunden sowie des Vermittlers je nach Art der vermittelten Reiseleistung. Danach ist zu unterscheiden zwischen
   a) der Vermittlung einer Pauschalreise, nachfolgend „Reisevermittlung“ genannt, der Vermittler in diesem Zusammenhang „Reisevermittler“; hierzu finden Sie die Regelungen in Teil A dieser Geschäftsbedingungen.
   b) der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen; hierzu finden Sie die Regelungen in Teil B dieser Geschäftsbedingungen.
   c) der Vermittlung einer einzelnen Reiseleistung; hierzu finden Sie die Regelungen in Teil C dieser Geschäftsbedingungen.

Teil A: Regelungen für die Reisevermittlung von Pauschalreisen gem. § 651v BGB

Die Vorschriften dieses Teils A über die Reisevermittlung von Pauschalreiseverträgen sind anwendbar, wenn der Reisevermittler das Formblatt über Pauschalreisen aushändigt. In dem Formblatt ist der vermittelte Reiseveranstalter als verantwortlicher Unternehmer für die Erbringung der Pauschalreise ausgewiesen.

1. Vertragsschluss, gesetzliche Vorschriften

1.1. Mit der Annahme des Vermittlungsauftrags des Kunden durch den Reisevermittler kommt zwischen dem Kunden und dem Reisevermittler der Vertrag über die Reisevermittlung einer Pauschalreise zustande. Auftrag und Annahme bedürfen keiner bestimmten Form.

Wird der Auftrag auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet, Fax, Messenger Dienste) erteilt, so bestätigt der Vermittler den Eingang des Auftrags unverzüglich auf elektronischem Weg. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Bestätigung der Annahme des Auftrags zur Reisevermittlung dar.

1.2. Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und des Reisevermittlers ergeben sich, soweit dem nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, aus den im Einzelfall vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen Geschäftsbedingungen und den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der §§ 651a ff BGB i.V.m. Art. 250ff. EGBGB und §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

1.3. Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem vermittelten Reiseveranstalter gelten ausschließlich die, mit dieser getroffenen Vereinbarung, insbesondere – soweit wirksam vereinbart – dessen Reise- oder Geschäftsbedingungen. Ohne besondere Vereinbarung oder ohne besonderen Hinweis gelten bei Beförderungsleistungen die auf gesetzlicher Grundlage von der zuständigen Verkehrsbehörde oder aufgrund internationaler Übereinkommen erlassenen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen.

2. Zahlungen, Erklärungen von Kunden

2.1. Reisevermittler und Reiseveranstalter dürfen Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag des Reiseveranstalters besteht und dem Kunden der Sicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde.

2.2. Der Reisevermittler gilt als vom Reiseveranstalter bevollmächtigt, Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen des Kunden/Reisenden bezüglich der Erbringung der Pauschalreise entgegenzunehmen. Der Reisevermittler wird den Reiseveranstalter unverzüglich von solchen Erklärungen des Reisenden in Kenntnis setzen. Der Reisevermittler empfiehlt zur Vermeidung von Zeitverlusten trotz unverzüglicher Weiterleitung, entsprechende Erklärungen unmittelbar gegenüber der Reiseleitung oder der Kontaktstelle des Reiseveranstalters zu erklären.

3. Allgemeine Vertragspflichten des Reisevermittlers, Auskünfte, Hinweise

3.1. Auf Basis dieser Vermittlungsbedingungen wird der Kunde bestmöglich beraten. Auf Wunsch wird dann die Buchungsanfrage beim Pauschalreiseveranstalter durch den Reisevermittler vorgenommen. Zur Leistungspflicht gehört nach Bestätigung durch den Pauschalreiseveranstalter die Übergabe der Unterlagen über die vermittelte(n) Reiseleistung(en). Dies gilt nicht, wenn vereinbart wurde, dass der Pauschalreiseveranstalter die Unterlagen dem Kunden direkt übermittelt.

3.2. Bei der Erteilung von sonstigen Hinweisen und Auskünften, zu deren Angabe der Reisevermittler nicht nach § 651v Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 250 § 1 bis 3 EGBGB verpflichtet ist, haftet der Reisevermittler im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen für die richtige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe an den Kunden. Ein Auskunftsvertrag mit einer vertraglichen Hauptpflicht zur Auskunftserteilung kommt nur bei einer entsprechenden ausdrücklichen Vereinbarung zustande. Für die Richtigkeit erteilter Auskünfte haftet der Reisevermittler gemäß § 675 Abs. 2 BGB nicht, es sei denn, dass ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.

3.3. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der Reisevermittler nicht verpflichtet, den jeweils günstigsten Anbieter der angefragten Reiseleistung zu ermitteln und/oder anzubieten. Vertragliche Verpflichtungen des Reisevermittlers im Rahmen von ihm abgegebener „Bestpreis-Garantien“ bleiben hiervon unberührt.

3.4. Ohne ausdrückliche Vereinbarung übernimmt der Reisevermittler bezüglich Auskünften zu Preisen, Leistungen, Buchungskonditionen und sonstigen Umständen der Reiseleistung keine Garantie i.S. von § 276 Abs. 1 Satz 1 BGB und bezüglich Auskünften über die Verfügbarkeit der vom Reisevermittler zu vermittelnden Leistungen keine Beschaffungsgarantie im Sinne dieser Vorschrift.

3.5. Sonderwünsche nimmt der Reisevermittler nur zur Weiterleitung an den zu vermittelnden Pauschalreiseveranstalter entgegen. Soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, hat der Reisevermittler für die Erfüllung solcher Sonderwünsche nicht einzustehen. Diese sind auch nicht Bedingung oder Vertragsgrundlage für den Vermittlungsauftrag oder für die vom Reisevermittler an den Pauschalreiseveranstalter zu übermittelnde Buchungserklärung des Kunden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall nur durch ausdrückliche Bestätigung des Pauschalreiseveranstalters zum Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen des Pauschalreiseveranstalters werden.

4. Pflichten des Reisevermittlers bezüglich Einreisevorschriften und Visa

4.1. Übernimmt der Reisevermittler entgeltlich oder unentgeltlich für den Kunden die Registrierung im Rahmen elektronischer Systeme zur Erlangung der Einreiseerlaubnis als Voraussetzung für die Ein- oder Durchreise in bestimmte Länder, so gilt: Die Übernahme dieser Tätigkeit begründet ohne ausdrückliche Vereinbarung keine Verpflichtung des Reisevermittlers zu weitergehenden Erkundigungen oder Informationen über Ein- oder Durchreiseformalitäten oder zu Transitaufenthalten auf der Reise und insbesondere nicht zur Visabeschaffung. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die elektronische Einreiseerlaubnis nicht die endgültige Einreisegenehmigung durch die Grenzbehörden des jeweiligen Landes ersetzt.

4.2. Zur Beschaffung von Visa oder sonstigen für die Reisedurchführung erforderlichen Dokumenten ist der Reisevermittler ohne besondere, ausdrückliche Vereinbarung nicht verpflichtet. Im Falle der Annahme eines solchen Auftrages kann der Reisevermittler ohne ausdrückliche Vereinbarung die Erstattung der ihm entstehenden Aufwendungen, die er nach den Umständen für erforderlich halten durfte, verlangen. Der Reisevermittler kann für seine Tätigkeit selbst eine Vergütung fordern, wenn diese vereinbart ist oder die Tätigkeit den Umständen nach nur gegen entsprechende Vergütung geschuldet war.

4.3. Der Reisevermittler haftet 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 vom Reisevermittler schuldhaft verursacht oder mitverursacht worden sind.

5. Aufwendungsersatz, Vergütungen, Inkasso, Zahlungen

5.1. Der Vermittler ist berechtigt, Zahlungen entsprechend den Leistungs- und Zahlungsbestimmungen der vermittelten Leistungserbringer zu verlangen, soweit diese wirksam zwischen dem Leistungserbringer und dem Kunden

vereinbart sind und rechtswirksame Zahlungsbestimmungen enthalten.

Zahlungsansprüche gegenüber dem Kunden kann der Vermittler, soweit dies den Vereinbarungen zwischen dem Vermittler und dem Leistungserbringer entspricht, als dessen Inkassobevollmächtigter geltend machen, jedoch auch aus eigenem Recht auf Grundlage der gesetzlichen Vorschusspflicht des Kunden als Auftraggeber gemäß § 669 BGB.

5.2. Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für Stornokosten (Rücktrittsentschädigungen) und sonstige gesetzlich oder vertraglich begründete Forderungen des vermittelten Leistungserbringers.

5.3. Der Kunde kann eigenen Zahlungsansprüchen des Vermittlers nicht im Wege der Zurückbehaltung oder Aufrechnung entgegenhalten, dass der Kunde Ansprüche gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des vermittelten Vertrages, hat. Dies gilt nicht, wenn für das Entstehen solcher Ansprüche eine schuldhafte Verletzung von Vertragspflichten des Vermittlers ursächlich oder mitursächlich geworden ist oder der Vermittler aus anderen Gründen gegenüber dem Kunden für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

5.4. Die Serviceentgelte für die Vermittlung von Pauschalreisen und für sonstige Tätigkeiten im Auftrag des Kunden bedürfen einer entsprechenden Vereinbarung. Diese kann z.B. durch deutlich sichtbaren Aushang von Preislisten in den Geschäftsräumen des Vermittlers und/ oder einem entsprechenden mündlichen oder schriftlichen Hinweis des Vermittlers hierauf erfolgen.

5.5. Der Anspruch des Vermittlers auf Serviceentgelte bleibt durch Leistungsstörungen oder Änderungen, insbesondere Umbuchung, Namenswechsel, Rücktritt, Stornierung, Annullierung, oder Kündigung des vermittelten Vertrages durch den Leistungserbringer oder den Kunden bestehen. Dies gilt nicht, soweit sich ein Anspruch auf Rückerstattung des Kunden aufgrund eines Schadensersatzanspruchs des Kunden wegen Mängeln der Beratungs- oder Vermittlungstätigkeit des Vermittlers aus vertraglichen oder gesetzlichen Ansprüchen ergibt.

6. Stellung und Pflichten des Reisevermittlers im Zusammenhang mit der Vermittlung von Flugbeförderungsleistungen

6.1. Entsprechend der EU-Verordnung Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen ist der Vermittler verpflichtet, den Fluggast bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft zu unterrichten. Sofern bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht feststeht, wird der Vermittler ihm die vom vermittelten Unternehmen vorliegenden Informationen über diejenige Fluggesellschaft übermitteln, die wahrscheinlich den Flug durchführt. Bei einem Wechsel der Fluggesellschaft wird der Kunde unverzüglich über den Wechsel unterrichtet. Die gemeinschaftliche Liste, über die mit Flugverbot in der Europäischen Union belegten Fluggesellschaften ist über die Internetseiten http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm und www.lba.de abrufbar und kann dem Kunden auf Verlangen in den Geschäftsräumen des Vermittlers ausgehändigt werden.

6.2. Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden 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

Dem Kunden wird dringend empfohlen, sich über seine 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 zu informieren.

7. Unterlagen über die vermittelte Pauschalreise

7.1. Sowohl den Kunden wie auch den Reisevermittler trifft die Pflicht, Vertrags- und sonstige Unterlagen des vermittelten Pauschalreiseveranstalters über die Pauschalreise, die dem Kunden durch den Reisevermittler ausgehändigt wurden, insbesondere Buchungsbestätigungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa, Versicherungsscheine und sonstige Unterlagen über die vermittelte Pauschalreise auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag zu überprüfen.

7.2. Soweit Unterlagen über die vermittelte Pauschalreise dem Kunden nicht direkt vom vermittelten Pauschalreiseveranstalter übermittelt werden, erfolgt die Aushändigung durch den Reisevermittler durch Übergabe im Geschäftslokal des Reisevermittlers oder nach dessen Wahl durch postalischen oder elektronischen Versand, soweit der Kunde keinen Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform gemäß Art. 250 § 6 Abs. 1 Satz 2 EGBGB hat.

8. Mitwirkungspflichten des Kunden gegenüber dem Reisevermittler

8.1. Der Kunde hat für ihn erkennbare Fehler oder Mängel der Vermittlungstätigkeit des Reisevermittlers nach deren Feststellung diesem unverzüglich mitzuteilen. Hierunter fallen insbesondere fehlerhafte oder unvollständige Angaben von persönlichen Kundendaten, sonstiger Informationen, Auskünfte und Unterlagen über die vermittelte Pauschalreise sowie die nicht vollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen (z.B. nicht vorgenommene Buchungen oder Reservierungen).

8.2. Erfolgt keine Anzeige nach Ziff. 7.1 durch den Kunden, so gilt:
a) Unterbleibt die Anzeige des Kunden nach Ziff. 7.1 unverschuldet, entfallen seine Ansprüche nicht.
b) Ansprüche des Kunden an den Reisevermittler entfallen insoweit, als dieser nachweist, dass dem Kunden ein Schaden bei ordnungsgemäßer Anzeige nicht oder nicht in der vom Kunden geltend gemachten Höhe entstanden wäre. Dies gilt insbesondere, soweit der Reisevermittler nachweist, dass eine unverzügliche Anzeige durch den Kunden dem Reisevermittler die Möglichkeit zur Behebung des Mangels oder der Verringerung eines Schadens, z.B. durch Umbuchung, Zusatzbuchung oder Stornierung mit dem vermittelten Pauschalreiseveranstalter ermöglicht hätte.
c) Ansprüche des Kunden im Falle einer unterbliebenen Anzeige nach Ziff. 7.1 entfallen nicht
- bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Reisevermittlers oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Reisevermittlers resultieren
- bei Ansprüchen auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Reisevermittlers oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Reisevermittlers beruhen
- bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vermittlungsvertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

Die Haftung für Buchungsfehler nach § 651x BGB bleibt unberührt.

8.3. Der Kunde wird in seinem eigenen Interesse gebeten, den Reisevermittler auf besondere Bedürfnisse oder Einschränkungen im Hinblick auf die nachgefragte Pauschalreise hinzuweisen.

9. Pflichten des Reisevermittlers bei Reklamationen des Kunden gegenüber den vermittelten Pauschalreiseveranstaltern

Der Kunde kann Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen bezüglich der Erbringung der Reiseleistungen durch den Pauschalreiseveranstalter auch seinem Reisevermittler, über den er die Pauschalreise gebucht hat, zur Kenntnis bringen. Bezüglich etwaiger Ansprüche des Kunden gegenüber den vermittelten Pauschalreiseveranstaltern besteht keine Pflicht des Reisevermittlers zur Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

10. Wichtige Hinweise zu Versicherungen von Pauschalreisen

10.1. Der Reisevermittler weist auf die Möglichkeit hin, zur Minimierung eines Kostenrisikos bei Stornierungen durch den Kunden eine Reiserücktrittskostenversicherung bei Buchung abzuschließen.

10.2. Der Kunde wird weiterhin darauf hingewiesen, dass eine Reiserücktrittskostenversicherung üblicherweise nicht den entstehenden Schaden abdeckt, der ihm durch einen – auch unverschuldeten – Abbruch der Inanspruchnahme der Pauschalreise nach deren Antritt entstehen kann. Eine Reiseabbruchversicherung ist in der Regel gesondert abzuschließen.

10.3. Der Reisevermittler empfiehlt zusätzlich, bei Reisen ins Ausland auf ausreichenden Auslandskrankenversicherungsschutz zu achten.

10.4. Bei der Vermittlung von Reiseversicherungen wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die Versicherungsbedingungen der vermittelten Reiseversicherungen besondere Vertragsbedingungen und/oder Mitwirkungspflichten des Kunden enthalten können, insbesondere Haftungsausschlüsse (z.B. bei Vorerkrankungen), die Obliegenheit zur unverzüglichen Stornierung in der Reiserücktrittskostenversicherung, Fristen für die Schadensanzeige und Selbstbehalte. Der Vermittler haftet nicht, soweit er keine Falschauskunft bezüglich der Versicherungsbedingungen getätigt hat und der vermittelte Reiseversicherer aufgrund von wirksam vereinbarten Versicherungsbedingungen ein Leistungsverweigerungsrecht gegenüber dem Kunden hat.

11. Haftung des Reisevermittlers.

11.1. Der Reisevermittler haftet nicht für Mängel und Schäden, die dem Kunden im Zusammenhang mit der vermittelten Reiseleistung entstehen. Dies gilt nicht bei einer ausdrücklichen diesbezüglichen Vereinbarung oder Zusicherung des Reisevermittlers, insbesondere, wenn diese von der Leistungsbeschreibung des Pauschalreiseveranstalters erheblich abweicht.

11.2. Eine etwaige eigene Haftung des Reisevermittlers aus § 651x BGB oder der schuldhaften Verletzung von Reisevermittlerpflichten bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

12. Verbraucherstreitbeilegung

Der Reisevermittler weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass der Reisevermittler nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Geschäftsbedingungen über die Vermittlung von Pauschalreisen für den Reisevermittler verpflichtend würde, informiert der Reisevermittler die Verbraucher hierüber in geeigneter Form.

Der Reisevermittler verweist für alle Verträge über Pauschalreisen, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform http://ec.europa.eu/consumers/odr hin.

Teil B: Regelungen bei der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen gem. § 651w BGB

Die Vorschriften dieses Teils B über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen sind anwendbar, wenn der Vermittler das Formblatt über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen aushändigt. In diesem Formblatt wird der Kunde darüber informiert, dass mit Buchung einer weiteren Reiseleistung beim Vermittler keine Pauschalreise gebucht wird, jedoch verbundene Reiseleistungen vermittelt werden.

1. Vertragsschluss, gesetzliche Vorschriften

1.1. Mit der Annahme des Vermittlungsauftrags des Kunden durch den Vermittler kommt zwischen dem Kunden und dem Vermittler der Vertrag über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen zustande. Auftrag und Annahme bedürfen keiner bestimmten Form.

Wird der Auftrag auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet, Fax, Messenger Dienste) erteilt, so bestätigt der Vermittler den Eingang des Auftrags unverzüglich auf elektronischem Weg. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Bestätigung der Annahme des Vermittlungsauftrags dar.

1.2. Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und des Vermittlers ergeben sich, soweit dem nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, aus den im Einzelfall vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen Geschäftsbedingungen und den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der §§ 651a ff BGB i.V.m. Art. 250ff. EGBGB und §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

1.3. Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem Vertragspartner der vermittelten verbundenen Reiseleistungen gelten ausschließlich die mit diesem getroffenen Vereinbarungen, insbesondere – soweit wirksam vereinbart – dessen Reise- oder Geschäftsbedingungen. Ohne besondere Vereinbarung oder ohne besonderen Hinweis gelten bei Beförderungsleistungen die auf gesetzlicher Grundlage von der zuständigen Verkehrsbehörde oder aufgrund internationaler Übereinkommen erlassenen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen.

2. Zahlungen

2.1. Der Vermittler verbundener Reiseleistungen darf Zahlungen des Reisenden auf Vergütungen für Reiseleistungen nur entgegennehmen, wenn er sichergestellt hat, dass diese dem Reisenden erstattet werden, soweit Reiseleistungen von dem Vermittler selbst zu erbringen sind oder Entgeltforderungen vermittelter Leistungserbringer noch zu erfüllen sind und im Fall der Zahlungsunfähigkeit des Vermittlers verbundener Reiseleistungen
a) Reiseleistungen ausfallen oder
b) der Reisende im Hinblick auf erbrachte Reiseleistungen Zahlungsaufforderungen nicht befriedigter vermittelter Leistungserbringer nachkommt.

2.2. Diese Sicherstellung leistet der Vermittler verbundener Reiseleistungen bei der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen durch Abschluss einer Insolvenzversicherung gem. § 651w Abs. 3 BGB unter Nennung des Namens und der Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und in hervorgehobener Weise und Übergabe eines entsprechenden Sicherungsscheines für alle Zahlungen des Kunden an den Vermittler verbundener Reiseleistungen, soweit der Kunde nicht direkt an den vermittelten Leistungserbringer der verbundenen Reiseleistung leistet.

3. Allgemeine Vertragspflichten des Vermittlers, Auskünfte, Hinweise

3.1. Auf Basis dieser Vermittlungsbedingungen wird der Kunde bestmöglich beraten. Auf Wunsch wird dann die Buchungsanfrage bei den Leistungserbringern durch den Vermittler vorgenommen. Zur Leistungspflicht gehört nach Bestätigung durch den Leistungserbringer die Übergabe der Unterlagen über die vermittelte(n) Reiseleistung(en). Dies gilt nicht, wenn vereinbart wurde, dass der Leistungserbringer die Unterlagen dem Kunden direkt übermittelt.

3.2. Bei der Erteilung von Hinweisen und Auskünften haftet der Vermittler im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen für die richtige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe an den Kunden. Ein Auskunftsvertrag mit einer vertraglichen Hauptpflicht zur Auskunftserteilung kommt nur bei einer entsprechenden ausdrücklichen Vereinbarung zustande. Für die Richtigkeit erteilter Auskünfte haftet der Vermittler gemäß § 675 Abs. 2 BGB nicht, es sei denn, dass ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.

3.3. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der Vermittler nicht verpflichtet, den jeweils günstigsten Anbieter der angefragten Reiseleistung zu ermitteln und/oder anzubieten. Vertragliche Verpflichtungen des Vermittlers im Rahmen von ihm abgegebener „Bestpreis-Garantien" bleiben hiervon unberührt.

3.4. Ohne ausdrückliche Vereinbarung übernimmt der Vermittler bezüglich Auskünften zu Preisen, Leistungen, Buchungskonditionen und sonstigen Umständen der Reiseleistung keine Garantie i.S. von § 276 Abs. 1 Satz 1 BGB und bezüglich Auskünften über die Verfügbarkeit der vom Vermittler zu vermittelnden Leistungen keine Beschaffungsgarantie im Sinne dieser Vorschrift.

3.5. Sonderwünsche nimmt der Vermittler nur zur Weiterleitung an den zu vermittelnden Leistungserbringer entgegen. Soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, hat der Vermittler für die Erfüllung solcher Sonderwünsche nicht einzustehen. Diese sind auch nicht Bedingung oder Vertragsgrundlage für den Vermittlungsauftrag oder für die vom Vermittler an den Leistungserbringer zu übermittelnde Buchungserklärung des Kunden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall nur durch ausdrückliche Bestätigung des Leistungserbringers zum Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen des Leistungserbringers werden.

4. Pflichten des Vermittlers bezüglich Einreisevorschriften, Visa und Versicherungen

4.1. Der Vermittler unterrichtet den Kunden über Einreise- und Visabestimmungen, soweit ein entsprechender Auftrag ausdrücklich vereinbart worden ist. Ansonsten besteht eine entsprechende Aufklärungs- oder Informationspflicht nur dann, wenn besondere, dem Vermittler bekannte oder erkennbare Umstände einen ausdrücklichen Hinweis erforderlich machen und die entsprechenden Informationen nicht bereits in den dem Kunden vorliegenden Angebotsunterlagen enthalten sind.

4.2. Entsprechende Hinweispflichten des Vermittlers beschränken sich auf die Erteilung von Auskünften aus aktuellen, branchenüblichen Informationsquellen. Eine spezielle Nachforschungspflicht des Vermittlers besteht ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarung nicht. Der Vermittler kann seine Hinweispflicht auch dadurch erfüllen, dass er den Kunden auf die Notwendigkeit einer eigenen, speziellen Nachfrage bei in Betracht kommenden Informationsstellen verweist.

4.3. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend bezüglich der Information über Zollvorschriften, gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften, gesundheitsprophylaktische Vorsorgemaßnahmen des Kunden und seiner Mitreisenden sowie für Ein- und Ausfuhrvorschriften.

4.4. Übernimmt der Vermittler entgeltlich oder unentgeltlich für den Kunden die Registrierung im Rahmen elektronischer Systeme zur Erlangung der Einreiseerlaubnis als Voraussetzung für die Ein- oder Durchreise in bestimmte Länder, so gilt: Die Übernahme dieser Tätigkeit begründet ohne ausdrückliche Vereinbarung keine Verpflichtung des Vermittlers zu weitergehenden Erkundigungen oder Informationen über Ein- oder Durchreiseformalitäten oder zu Transitaufenthalten auf der Reise und insbesondere nicht zur Visabeschaffung.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die elektronische Einreiseerlaubnis nicht die endgültige Einreisegenehmigung durch die Grenzbehörden des jeweiligen Landes ersetzt.

4.5. Zur Beschaffung von Visa oder sonstigen für die Reisedurchführung erforderlichen Dokumenten ist der Vermittler ohne besondere, ausdrückliche Vereinbarung nicht verpflichtet. Im Falle der Annahme eines solchen Auftrages kann der Vermittler ohne ausdrückliche Vereinbarung die Erstattung der ihm entstehenden Aufwendungen, die er nach den Umständen für erforderlich halten durfte, verlangen. Der Vermittler kann für seine Tätigkeit selbst eine Vergütung fordern, wenn diese vereinbart ist oder die Tätigkeit den Umständen nach nur gegen entsprechende Vergütung geschuldet war.

4.6. Der Vermittler haftet 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 vom Vermittler schuldhaft verursacht oder mitverursacht worden sind.

5. Stellung und Pflichten des Vermittlers im Zusammenhang mit der Vermittlung von Flugbeförderungsleistungen

5.1. Entsprechend der EU-Verordnung Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen ist der Vermittler verpflichtet, den Fluggast bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft zu unterrichten. Sofern bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht feststeht, wird der Vermittler ihm die vom vermittelten Unternehmen vorliegenden Informationen über diejenige Fluggesellschaft übermitteln, die wahrscheinlich den Flug durchführt. Bei einem Wechsel der Fluggesellschaft wird der Kunde unverzüglich über den Wechsel unterrichtet. Die gemeinschaftliche Liste, über die mit Flugverbot in der Europäischen Union belegten Fluggesellschaften ist über die Internetseiten http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm und www.lba.de abrufbar und kann dem Kunden auf Verlangen in den Geschäftsräumen des Vermittlers ausgehändigt werden.

5.2. Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden 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

Dem Kunden wird dringend empfohlen, sich über seine 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 zu informieren.

6. Aufwendungsersatz, Vergütungen, Inkasso, Zahlungen

6.1. Der Vermittler ist berechtigt, Zahlungen entsprechend den Leistungs- und Zahlungsbestimmungen der vermittelten Leistungserbringer zu verlangen, soweit diese wirksam zwischen dem Leistungserbringer und dem Kunden vereinbart sind und rechtswirksame Zahlungsbestimmungen enthalten.

Zahlungsansprüche gegenüber dem Kunden kann der Vermittler, soweit dies den Vereinbarungen zwischen dem Vermittler und dem Leistungserbringer entspricht, als dessen Inkassobevollmächtigter geltend machen, jedoch auch aus eigenem Recht auf Grundlage der gesetzlichen Vorschusspflicht des Kunden als Auftraggeber gemäß § 669 BGB.

6.2. Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für Stornokosten (Rücktrittsentschädigungen) und sonstige gesetzlich oder vertraglich begründete Forderungen des vermittelten Leistungserbringers.

6.3. Der Kunde kann eigenen Zahlungsansprüchen des Vermittlers nicht im Wege der Zurückbehaltung oder Aufrechnung entgegenhalten, dass der Kunde Ansprüche gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des vermittelten Vertrages, hat. Dies gilt nicht, wenn für das Entstehen solcher Ansprüche eine schuldhafte Verletzung von Vertragspflichten des Vermittlers ursächlich oder mitursächlich geworden ist oder der Vermittler aus anderen Gründen gegenüber dem Kunden für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

7. Vergütungsansprüche des Vermittlers

7.1. Für die Preise und die Serviceentgelte bei der Vermittlung der Flugbeförderungsleistungen von Fluggesellschaften nach Ziff. 5 dieses Teils B der Vermittlungsbedingungen gilt:
- a) Die angegebenen und in Rechnung gestellten Preise sind Preise der Fluggesellschaften, die in der Regel keine Provision oder ein sonstiges Entgelt der Fluggesellschaft für die Tätigkeit des Vermittlers beinhalten.
- b) Die Vergütung des Vermittlers im Rahmen dieser Vermittlungstätigkeit erfolgt in der Regel durch vom Kunden zu bezahlenden Serviceentgelte.
- c) Die Serviceentgelte für die Vermittlungstätigkeit des Vermittlers und für sonstige Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Flugbuchung ergeben sich, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, aus den dem Kunden, insbesondere durch Aushang in den Geschäftsräumen des Vermittlers bekannt gegebenen und vereinbarten Entgelte.
- d) Ist eine Vereinbarung zur Höhe eines entsprechenden Serviceentgelts nicht getroffen worden, schuldet der Kunde dem Vermittler eine Vergütung nach den gesetzlichen Bestimmungen, d.h. es besteht eine Pflicht zur Bezahlung einer üblichen Vergütung durch den Auftraggeber.

7.2. Die Serviceentgelte für die Vermittlung von sonstigen Reiseleistungen und für sonstige Tätigkeiten im Auftrag des Kunden bedürfen einer entsprechenden Vereinbarung. Diese kann z.B. durch deutlich sichtbaren Aushang von Preislisten in den Geschäftsräumen des Vermittlers und/ oder einem entsprechenden mündlichen oder schriftlichen Hinweis des Vermittlers hierauf erfolgen.

7.3. Der Anspruch des Vermittlers auf Serviceentgelte – auch bei der Flugvermittlung – bleibt durch Leistungsstörungen oder Änderungen, insbesondere Umbuchung, Namenswechsel, Rücktritt, Stornierung, Annullierung, oder Kündigung des vermittelten Vertrages durch den Leistungserbringer oder den Kunden bestehen. Dies gilt nicht, soweit sich ein Anspruch auf Rückerstattung des Kunden aufgrund eines Schadensersatzanspruchs des Kunden wegen Mängeln der Beratungs- oder Vermittlungstätigkeit des Vermittlers aus vertraglichen oder gesetzlichen Ansprüchen ergibt.

8. Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen

8.1. Sowohl den Kunden, wie auch den Vermittler trifft die Pflicht, Vertrags- und sonstige Unterlagen des vermittelten Leistungserbringers über die Reiseleistungen, die dem Kunden durch den Vermittler ausgehändigt wurden, insbesondere Buchungsbestätigungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa, Versicherungsscheine und sonstige Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag zu überprüfen.

8.2. Soweit Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen dem Kunden nicht direkt vom vermittelten Leistungserbringer übermittelt werden, erfolgt die Aushändigung durch den Vermittler durch Übergabe im Geschäftslokal des Vermittlers oder nach dessen Wahl durch postalischen oder elektronischen Versand.

9. Mitwirkungspflichten des Kunden gegenüber dem Vermittler

9.1. Der Kunde hat für ihn erkennbare Fehler oder Mängel der Vermittlungstätigkeit des Vermittlers nach deren Feststellung diesem unverzüglich mitzuteilen. Hierunter fallen insbesondere fehlerhafte oder unvollständige Angaben von persönlichen Kundendaten, sonstiger Informationen, Auskünfte und Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen sowie die nicht vollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen (z.B. nicht vorgenommene Buchungen oder Reservierungen).

9.2. Erfolgt keine Anzeige nach Ziff. 9.1 durch den Kunden, so gilt:
- a) Unterbleibt die Anzeige des Kunden nach Ziff. 9.1 unverschuldet, entfallen seine Ansprüche nicht.
- b) Ansprüche des Kunden an den Vermittler entfallen insoweit, als dieser nachweist, dass dem Kunden ein Schaden bei ordnungsgemäßer Anzeige nicht oder nicht in der vom Kunden geltend gemachten Höhe entstanden wäre. Dies gilt insbesondere, soweit der Vermittler nachweist, dass eine unverzügliche Anzeige durch den Kunden dem Vermittler die Möglichkeit zur Behebung des Mangels oder der Verringerung eines Schadens, z.B. durch Umbuchung, Zusatzbuchung oder Stornierung mit dem vermittelten Leistungserbringer ermöglicht hätte.
- c) Ansprüche des Kunden im Falle einer unterbliebenen Anzeige nach Ziff. 9.1 entfallen nicht
  - bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Vermittlers oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Vermittlers resultieren
  - bei Ansprüchen auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Vermittlers oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Vermittlers beruhen
  - bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vermittlungsvertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

  Die Haftung für Buchungsfehler nach § 651x BGB bleibt unberührt.

9.3. Eine vertragliche und/oder gesetzliche Verpflichtung des Kunden zur Mängelanzeige gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer bleibt von Ziffer 9 unberührt.

9.4. Der Kunde wird in seinem eigenen Interesse gebeten, den Vermittler auf besondere Bedürfnisse oder Einschränkungen im Hinblick auf die nachgefragten Reiseleistungen hinzuweisen.

10. Pflichten des Vermittlers bei Reklamationen des Kunden gegenüber den vermittelten Leistungserbringern

10.1. Ansprüche müssen gegenüber den vermittelten Leistungserbringern innerhalb bestimmter Fristen, die sich aus Gesetz oder vertraglichen Vereinbarungen ergeben können, geltend gemacht werden. Im Regelfall werden diese Fristen nicht durch Geltendmachung gegenüber dem Vermittler gewahrt. Dies gilt auch, soweit der Kunde bezüglich derselben Reiseleistung Ansprüche sowohl gegenüber dem Vermittler als auch gegenüber dem Leistungserbringer geltend machen will.

10.2. Bei Reklamationen oder sonstiger Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber den vermittelten Leistungserbringern beschränkt sich die Pflicht des Vermittlers auf die Erteilung der erforderlichen und ihm bekannten Informationen und Unterlagen, insbesondere die Mitteilung von Namen und Adressen der vermittelten Leistungserbringer.

10.3. Übernimmt der Vermittler – auch ohne hierzu verpflichtet zu sein – die Weiterleitung fristwahrender Anspruchsschreiben des Kunden, haftet er für den rechtzeitigen Zugang beim Empfänger nur bei von ihm selbst vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachter Fristversäumnis.

10.4. Bezüglich etwaiger Ansprüche des Kunden gegenüber den vermittelten Leistungserbringern besteht keine Pflicht des Vermittlers zur Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

11. Wichtige Hinweise zu Versicherungen von Reiseleistungen

11.1. Der Vermittler weist auf die Möglichkeit hin, zur Minimierung eines Kostenrisikos bei Stornierungen durch den Kunden eine Reiserücktrittskostenversicherung bei Buchung abzuschließen.

11.2. Der Kunde wird weiterhin darauf hingewiesen, dass eine Reiserücktrittskostenversicherung üblicherweise nicht den entstehenden Schaden abdeckt, der ihm durch einen – auch unverschuldeten – Abbruch der Inanspruchnahme der Reiseleistungen nach deren Antritt entstehen kann. Eine Reiseabbruchversicherung ist in der Regel gesondert abzuschließen.

11.3. Der Vermittler empfiehlt zusätzlich, bei Reisen ins Ausland auf ausreichenden Auslandskrankenversicherungsschutz zu achten.

11.4. Bei der Vermittlung von Reiseversicherungen wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die Versicherungsbedingungen der vermittelten Reiseversicherungen besondere Vertragsbedingungen und/oder Mitwirkungspflichten des Kunden enthalten können, insbesondere Haftungsausschlüsse (z.B. bei Vorerkrankungen), die Obliegenheit zur unverzüglichen Stornierung in der Reiserücktrittskostenversicherung, Fristen für die Schadensanzeige und Selbstbehalte. Der Vermittler haftet nicht, soweit er keine Falschauskunft bezüglich der Versicherungsbedingungen getätigt hat und der vermittelte Reiseversicherer aufgrund von wirksam vereinbarten Versicherungsbedingungen ein Leistungsverweigerungsrecht gegenüber dem Kunden hat.

12. Haftung des Vermittlers

12.1. Der Vermittler haftet nicht für Mängel und Schäden, die dem Kunden im Zusammenhang mit der vermittelten Reiseleistung entstehen. Dies gilt nicht bei einer ausdrücklichen diesbezüglichen Vereinbarung oder Zusicherung des Vermittlers, insbesondere, wenn diese von der Leistungsbeschreibung des Leistungserbringers erheblich abweicht.

12.2. Eine etwaige eigene Haftung des Vermittlers nach § 651w Abs. 4 BGB und § 651x BGB und aus der schuldhaften Verletzung von Vermittlerpflichten bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

13. Verbraucherstreitbeilegung

- Der Vermittler weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass der Vermittler nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Geschäftsbedingungen über die Vermittlung von Reiseleistungen für den Vermittler verpflichtend würde, informiert der Vermittler die Verbraucher hierüber in geeigneter Form.
- Der Vermittler verweist für alle Verträge über Pauschalreisen, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform http://ec.eu-ropa.eu/consumers/odr hin.

Teil C: Regelungen bei der Vermittlung von einzelnen Reiseleistungen oder mehreren Reiseleistungen, die keine verbundenen Reiseleistungen im Sinne des § 651w BGB darstellen.

Die Vorschriften dieses Teils C über die Vermittlung von einzelnen Reiseleistungen sind anwendbar, wenn die vermittelte Reiseleistung weder Teil einer Pauschalreise noch Teil von verbundenen Reiseleistungen ist. In diesem Fall ist keine Information des Kunden mittels eines Formblattes gesetzlich vorgeschrieben.

1. Vertragsschluss, gesetzliche Vorschriften

1.1. Mit der Annahme des Vermittlungsauftrags des Kunden durch den Vermittler kommt zwischen dem Kunden und dem Vermittler der Vertrag über die Vermittlung von Reiseleistungen zustande. Auftrag und Annahme bedürfen keiner bestimmten Form.

Wird der Auftrag auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet, Fax, Messenger Dienste) erteilt, so bestätigt der Vermittler den Eingang des Auftrags unverzüglich auf elektronischem Weg. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Bestätigung der Annahme des Vermittlungsauftrags dar.

1.2. Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und des Vermittlers ergeben sich, soweit dem nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, aus den im Einzelfall vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen Geschäftsbedingungen und den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der §§ 651a ff BGB i.V.m. Art. 250ff. EGBGB und §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

1.3. Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem Vertragspartner der vermittelten Leistung gelten ausschließlich die mit diesen getroffenen Vereinbarungen, insbesondere – soweit wirksam vereinbart – dessen Reise- oder Geschäftsbedingungen. Ohne besondere Vereinbarung oder ohne besonderen Hinweis gelten bei Beförderungsleistungen die auf gesetzlicher Grundlage von der zuständigen Verkehrsbehörde oder aufgrund internationaler Übereinkommen erlassenen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen.

2. Allgemeine Vertragspflichten des Vermittlers, Auskünfte, Hinweise

2.1. Auf Basis dieser Vermittlungsbedingungen wird der Kunde bestmöglich beraten. Auf Wunsch wird dann die Buchungsanfrage beim Leistungserbringer durch den Vermittler vorgenommen. Zur Leistungspflicht gehört nach Bestätigung durch den Leistungserbringer die Übergabe der Unterlagen über die vermittelte(n) Reiseleistung(en). Dies gilt nicht, wenn vereinbart wurde, dass der Leistungserbringer die Unterlagen dem Kunden direkt übermittelt.

2.2. Bei der Erteilung von Hinweisen und Auskünften haftet der Vermittler im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen für die richtige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe an den Kunden. Ein Auskunftsvertrag mit einer vertraglichen Hauptpflicht zur Auskunftserteilung kommt nur bei einer entsprechenden ausdrücklichen Vereinbarung zustande. Für die Richtigkeit erteilter Auskünfte haftet der Vermittler gemäß § 675 Abs. 2 BGB nicht, es sei denn, dass ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.

2.3. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der Vermittler nicht verpflichtet, den jeweils günstigsten Anbieter der angefragten Reiseleistung zu ermitteln und/oder anzubieten. Vertragliche Verpflichtungen des Vermittlers im Rahmen von ihm abgegebener „Bestpreis-Garantien" bleiben hiervon unberührt.

2.4. Ohne ausdrückliche Vereinbarung übernimmt der Vermittler bezüglich Auskünften zu Preisen, Leistungen, Buchungskonditionen und sonstigen Umständen der Reiseleistung keine Garantie i.S. von § 276 Abs. 1 Satz 1 BGB und bezüglich Auskünften über die Verfügbarkeit der vom Vermittler zu vermittelnden Leistungen keine Beschaffungsgarantie im Sinne dieser Vorschrift.

2.5. Sonderwünsche nimmt der Vermittler nur zur Weiterleitung an den zu vermittelnden Leistungserbringer entgegen. Soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, hat der Vermittler für die Erfüllung solcher Sonderwünsche nicht einzustehen. Diese sind auch nicht Bedingung oder Vertragsgrundlage für den Vermittlungsauftrag oder für die vom Vermittler an den Leistungserbringer zu übermittelnde Buchungserklärung des Kunden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall nur durch ausdrückliche Bestätigung des Leistungserbringers zum Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen des Leistungserbringers werden.

3. Pflichten des Vermittlers bezüglich Einreisevorschriften und Visa

3.1. Der Vermittler unterrichtet den Kunden über Einreise- und Visabestimmungen, soweit ein entsprechender Auftrag ausdrücklich vereinbart worden ist. Ansonsten besteht eine entsprechende Aufklärungs- oder Informationspflicht nur dann, wenn besondere, dem Vermittler bekannte oder offenkundige Umstände einen ausdrücklichen Hinweis erforderlich machen und die entsprechenden Informationen nicht bereits in den dem Kunden vorliegenden Angebotsunterlagen enthalten sind.

3.2. Entsprechende Hinweispflichten des Vermittlers beschränken sich auf die Erteilung von Auskünften aus aktuellen, branchenüblichen Informationsquellen Eine spezielle Nachforschungspflicht des Vermittlers besteht ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarung nicht. Der Vermittler kann seine Hinweispflicht auch dadurch erfüllen, dass er den Kunden auf die Notwendigkeit einer eigenen, speziellen Nachfrage bei in Betracht kommenden Informationsstellen verweist.

3.3. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend bezüglich der Information über Zollvorschriften, gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften, gesundheitsprophylaktische Vorsorgemaßnahmen des Kunden und seiner Mitreisenden sowie für Ein- und Ausfuhrvorschriften.

3.4. Übernimmt der Vermittler entgeltlich oder unentgeltlich für den Kunden die Registrierung im Rahmen elektronischer Systeme zur Erlangung der Einreiseerlaubnis als Voraussetzung für die Ein- oder Durchreise in bestimmte Länder, so gilt: Die Übernahme dieser Tätigkeit begründet ohne ausdrückliche Vereinbarung keine Verpflichtung des Vermittlers zu weitergehenden Erkundigungen oder Informationen über Ein- oder Durchreiseformalitäten oder zu Transitaufenthalten auf der Reise und insbesondere nicht zur Visabeschaffung. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die elektronische Einreiseerlaubnis nicht die endgültige Einreisegenehmigung durch die Grenzbehörden des jeweiligen Landes ersetzt.

3.5. Zur Beschaffung von Visa oder sonstigen für die Reisedurchführung erforderlichen Dokumenten ist der Vermittler ohne besondere, ausdrückliche Vereinbarung nicht verpflichtet. Im Falle der Annahme eines solchen Auftrages kann der Vermittler ohne ausdrückliche Vereinbarung die Erstattung der ihm entstehenden Aufwendungen, die er nach den Umständen für erforderlich halten durfte, verlangen. Der Vermittler kann für seine Tätigkeit selbst eine Vergütung fordern, wenn diese vereinbart ist oder die Tätigkeit den Umständen nach nur gegen entsprechende Vergütung geschuldet war.

3.6. Der Vermittler haftet 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 vom Vermittler schuldhaft verursacht oder mitverursacht worden sind.

4. Stellung und Pflichten des Vermittlers im Zusammenhang mit der Vermittlung von Flugbeförderungsleistungen

4.1. Entsprechend der EU-Verordnung Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen ist der Vermittler verpflichtet, den Fluggast bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft zu unterrichten. Sofern bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht feststeht, wird der Vermittler ihm die vom vermittelten Unternehmen vorliegenden Informationen über diejenige Fluggesellschaft übermitteln, die wahrscheinlich den Flug durchführt. Bei einem Wechsel der Fluggesellschaft wird der Kunde unverzüglich über den Wechsel unterrichtet. Die gemeinschaftliche Liste, über die mit Flugverbot in der Europäischen Union belegten Fluggesellschaften ist über die Internetseiten http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm und www.lba.de abrufbar und kann dem Kunden auf Verlangen in den Geschäftsräumen des Vermittlers ausgehändigt werden.

4.2. Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden 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

Dem Kunden wird dringend empfohlen, sich über seine 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 zu informieren.

5. Aufwendungsersatz, Vergütungen, Inkasso, Zahlungen

5.1. Der Vermittler ist berechtigt, Zahlungen entsprechend den Leistungs- und Zahlungsbestimmungen der vermittelten Leistungserbringer zu verlangen, soweit diese wirksam zwischen dem Leistungserbringer und dem Kunden vereinbart sind und rechtswirksame Zahlungsbestimmungen enthalten.

Zahlungsansprüche gegenüber dem Kunden kann der Vermittler, soweit dies den Vereinbarungen zwischen dem Vermittler und dem Leistungserbringer entspricht, als dessen Inkassobevollmächtigter geltend machen, jedoch auch aus eigenem Recht auf Grundlage der gesetzlichen Vorschusspflicht des Kunden als Auftraggeber gemäß § 669 BGB.

5.2. Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für Stornokosten (Rücktrittsentschädigungen) und sonstige gesetzlich oder vertraglich begründete Forderungen des vermittelten Leistungserbringers.

5.3. Der Kunde kann eigenen Zahlungsansprüchen des Vermittlers nicht im Wege der Zurückbehaltung oder Aufrechnung entgegenhalten, dass der Kunde Ansprüche gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des vermittelten Vertrages, hat. Dies gilt nicht, wenn für das Entstehen solcher Ansprüche eine schuldhafte Verletzung von Vertragspflichten des Vermittlers ursächlich oder mitursächlich geworden ist oder der Vermittler aus anderen Gründen gegenüber dem Kunden für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

6. Vergütungsansprüche des Vermittlers

6.1. Für die Preise und die Serviceentgelte bei der Vermittlung der Flugbeförderungsleistungen von Fluggesellschaften nach Ziff. 4 Teil C dieser Vermittlungsbedingungen gilt:

a) Die angegebenen und in Rechnung gestellten Preise sind Preise der Fluggesellschaften, die in der Regel keine Provision oder ein sonstiges Entgelt der Fluggesellschaft für die Tätigkeit des Vermittlers beinhalten.
b) Die Vergütung des Vermittlers im Rahmen dieser Vermittlungstätigkeit erfolgt in der Regel durch vom Kunden zu bezahlende Serviceentgelte.
c) Die Serviceentgelte für die Vermittlungstätigkeit des Vermittlers und für sonstige Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Flugbuchung ergeben sich, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, aus den dem Kunden, insbesondere durch Aushang in den Geschäftsräumen des Vermittlers bekannt gegebenen und vereinbarten Entgelten.
d) Ist eine Vereinbarung zur Höhe eines entsprechenden Serviceentgelts nicht getroffen worden, schuldet der Kunde dem Vermittler eine Vergütung nach den gesetzlichen Bestimmungen, d.h. es besteht eine Pflicht zur Bezahlung einer üblichen Vergütung durch den Auftraggeber.

6.2. Die Serviceentgelte für die Vermittlung von sonstigen Reiseleistungen und für sonstige Tätigkeiten im Auftrag des Kunden bedürfen einer entsprechenden Vereinbarung. Diese kann z.B. durch deutlich sichtbaren Aushang von Preislisten in den Geschäftsräumen des Vermittlers und/ oder einem entsprechenden mündlichen oder schriftlichen Hinweis des Vermittlers hierauf erfolgen.

6.3. Der Anspruch des Vermittlers auf Serviceentgelte – auch bei der Flugvermittlung – bleibt durch Leistungsstörungen oder Änderungen, insbesondere Umbuchung, Namenswechsel, Rücktritt, Stornierung, Annullierung, oder Kündigung des vermittelten Vertrages durch den Leistungserbringer oder den Kunden bestehen. Dies gilt nicht, soweit sich ein Anspruch auf Rückerstattung des Kunden aufgrund eines Schadensersatzanspruchs des Kunden wegen Mängeln der Beratungs- oder Vermittlungstätigkeit des Vermittlers aus vertraglichen oder gesetzlichen Ansprüchen ergibt.

7. Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen

7.1. Sowohl den Kunden, wie auch den Vermittler trifft die Pflicht, Vertrags- und sonstige Unterlagen des vermittelten Leistungserbringers über die Reiseleistungen, die dem Kunden durch den Vermittler ausgehändigt wurden, insbesondere Buchungsbestätigungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa, Versicherungsscheine und sonstige Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag zu überprüfen.

7.2. Soweit Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen dem Kunden nicht direkt vom vermittelten Leistungserbringer übermittelt werden, erfolgt die Aushändigung durch den Vermittler durch Übergabe im Geschäftslokal des Vermittlers oder nach dessen Wahl durch postalischen oder elektronischen Versand.

8. Mitwirkungspflichten des Kunden gegenüber dem Vermittler

8.1. Der Kunde hat für ihn erkennbare Fehler oder Mängel der Vermittlungstätigkeit des Vermittlers nach deren Feststellung diesem unverzüglich mitzuteilen. Hierunter fallen insbesondere fehlerhafte oder unvollständige Angaben von persönlichen Kundendaten, sonstiger Informationen, Auskünfte und Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen, sowie die nicht vollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen (z.B. nicht vorgenommene Buchungen oder Reservierungen).

8.2. Erfolgt keine Anzeige nach Ziff. 8.1 durch den Kunden, so gilt:

a) Unterbleibt die Anzeige des Kunden nach Ziff. 8.1 unverschuldet, entfallen seine Ansprüche nicht.

b) Ansprüche des Kunden an den Vermittler entfallen insoweit, als dieser nachweist, dass dem Kunden ein Schaden bei ordnungsgemäßer Anzeige nicht oder nicht in der vom Kunden geltend gemachten Höhe entstanden wäre. Dies gilt insbesondere, soweit der Vermittler nachweist, dass eine unverzügliche Anzeige durch den Kunden dem Vermittler die Möglichkeit zur Behebung des Mangels oder der Verringerung eines Schadens, z.B. durch Umbuchung, Zusatzbuchung oder Stornierung mit dem vermittelten Leistungserbringer ermöglicht hätte.

c) Ansprüche des Kunden im Falle einer unterbliebenen Anzeige nach Ziff. 8.1 entfallen nicht

- bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Vermittlers oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Vermittlers resultieren
- bei Ansprüchen auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Vermittlers oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Vermittlers beruhen
- bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vermittlungsvertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet. Die Haftung für Buchungsfehler nach § 651x BGB bleibt unberührt.

8.3. Eine vertragliche und/oder gesetzliche Verpflichtung des Kunden zur Mängelanzeige gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer bleibt von Ziffer 8 unberührt.

8.4. Der Kunde wird in seinem eigenen Interesse gebeten, den Vermittler auf besondere Bedürfnisse oder Einschränkungen im Hinblick auf die nachgefragten Reiseleistungen hinzuweisen.

9. Pflichten des Vermittlers bei Reklamationen des Kunden gegenüber den vermittelten Leistungserbringern

9.1. Ansprüche müssen gegenüber den vermittelten Leistungserbringern innerhalb bestimmter Fristen, die sich aus Gesetz oder vertraglichen Vereinbarungen ergeben können, geltend gemacht werden. Im Regelfall werden diese Fristen nicht durch Geltendmachung gegenüber dem Vermittler gewahrt. Dies gilt auch, soweit der Kunde bezüglich derselben Reiseleistung Ansprüche sowohl gegenüber dem Vermittler als auch gegenüber dem Leistungserbringer geltend machen will.

9.2. Bei Reklamationen oder sonstiger Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber den vermittelten Leistungserbringern beschränkt sich die Pflicht des Vermittlers auf die Erteilung der erforderlichen und ihm bekannten Informationen und Unterlagen, insbesondere die Mitteilung von Namen und Adressen der vermittelten Leistungserbringer.

9.3. Übernimmt der Vermittler – auch ohne hierzu verpflichtet zu sein – die Weiterleitung fristwahrender Anspruchsschreiben des Kunden, haftet er für den rechtzeitigen Zugang beim Empfänger nur bei von ihm selbst vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachter Fristversäumnis.

9.4. Bezüglich etwaiger Ansprüche des Kunden gegenüber den vermittelten Leistungserbringern besteht keine Pflicht des Vermittlers zur Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

10. Wichtige Hinweise zu Versicherungen von Reiseleistungen

10.1. Der Vermittler weist auf die Möglichkeit hin, zur Minimierung eines Kostenrisikos bei Stornierungen durch den Kunden eine Reiserücktrittskostenversicherung bei Buchung abzuschließen.

10.2. Der Kunde wird weiterhin darauf hingewiesen, dass eine Reiserücktrittskostenversicherung üblicherweise nicht den entstehenden Schaden abdeckt, der ihm durch einen – auch unverschuldeten – Abbruch der Inanspruchnahme der Reiseleistungen nach deren Antritt entstehen kann. Eine Reiseabbruchversicherung ist in der Regel gesondert abzuschließen.

10.3. Der Vermittler empfiehlt zusätzlich, bei Reisen ins Ausland auf ausreichenden Auslandskrankenversicherungsschutz zu achten.

10.4. Bei der Vermittlung von Reiseversicherungen wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die Versicherungsbedingungen der vermittelten Reiseversicherungen besondere Vertragsbedingungen und/oder Mitwirkungspflichten des Kunden enthalten können, insbesondere Haftungsausschlüsse (z.B. bei Vorerkrankungen), die Obliegenheit zur unverzüglichen Stornierung in der Reiserücktrittskostenversicherung, Fristen für die Schadensanzeige und Selbstbehalte. Der Vermittler haftet nicht, soweit er keine Falschauskunft bezüglich der Versicherungsbedingungen getätigt hat und der vermittelte Reiseversicherer aufgrund von wirksam vereinbarten Versicherungsbedingungen ein Leistungsverweigerungsrecht gegenüber dem Kunden hat.

11. Haftung des Vermittlers

11.1. Der Vermittler haftet nicht für Mängel und Schäden, die dem Kunden im Zusammenhang mit der vermittelten Reiseleistung entstehen. Dies gilt nicht bei einer ausdrücklichen diesbezüglichen Vereinbarung oder Zusicherung des Vermittlers, insbesondere, wenn diese von der Leistungsbeschreibung des Leistungserbringers erheblich abweicht.

11.2. Eine etwaige eigene Haftung des Vermittlers aus der schuldhaften Verletzung von Vermittlerpflichten bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

12. Verbraucherstreitbeilegung

Der Vermittler weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass der Vermittler nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Geschäftsbedingungen über die Vermittlung von Reiseleistungen für den Vermittler verpflichtend würde, informiert der Vermittler die Verbraucher hierüber in geeigneter Form.

Der Vermittler verweist für alle Verträge über Pauschalreisen, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform http://ec.europa.eu/con-sumers/odr hin.