

# Geschäftsbedingungen für die Reisevermittlung der Firma Jordan.REISEN UND MEER GmbH

Sehr geehrter Kunde,  
die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden und dem Reisevermittler zu Stande kommenden Reisevermittlungsvertrages. Sie ergänzen die auf den Reisevermittlungsvertrag anwendbaren gesetzlichen Vorschriften und füllen diese aus.

## 1. Vertragsschluss, Anzuwendendes Recht

**1.1** Mit der Annahme des Vermittlungsauftrags des Kunden durch den Reisevermittler kommt zwischen dem Kunden und dem Reisevermittler der Reisevermittlungsvertrag als Geschäftsbesorgungsvertrag zustande. Auftrag und Annahme bedürfen keiner bestimmten Form und können auch schlüssig erklärt werden.

**1.2** Wird der Auftrag auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet) erteilt, so bestätigt der Reisevermittler den Eingang des Auftrags unverzüglich auf elektronischem Weg. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Bestätigung der Annahme des Vermittlungsauftrags dar. Internetangebote des Reisevermittlers sind keine Angebote im rechtlichen Sinne eines verbindlichen Vertragsangebots.

**1.3** Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und des Reisevermittlers ergeben sich, soweit dem nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, aus den im Einzelfall (insbesondere zu Art und Umfang des Vermittlungsauftrags) vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen Reisevermittlungsbedingungen und den gesetzlichen Vorschriften der §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

**1.4** Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem Vertragspartner der vermittelten Leistung gelten ausschließlich die mit diesem getroffenen Vereinbarungen, insbesondere - soweit wirksam vereinbart - dessen Reise- oder Geschäftsbedingungen. Bei Flug- und Bahnbeförderungsleistungen gelten ohne besondere Vereinbarung oder besonderen Hinweis auf gesetzlicher Grundlage die von der zuständigen Verkehrsbehörde oder aufgrund internationaler Übereinkommen erlassenen Beförderungsbedingungen und Tarife beispielsweise Allgemeine Beförderungsbedingungen (ABB), Beförderungsbedingungen der Deutschen Bahn und des Tarifverzeichnisses für den Personenverkehr.

**1.5** Für die Vermittlung von einzelnen aufeinander abgestimmten Leistungen verschiedener Anbieter gilt:

a) Wird der Reisevermittler vom Kunden beauftragt, verschiedene Reiseleistungen bei verschiedenen Leistungsträgern zu buchen, so kommt hierdurch ein Reisevertrag mit dem Reisevermittler nicht zustande, auch wenn die einzelnen Leistungen zu getrennt ausgewiesenen Einzelpreisen auf einer gemeinsamen Rechnung im Rahmen des Agenturinkasso durch den Reisevermittler zusammengefasst werden.

b) Der Reisevermittler ist ausschließlich Vermittler hinsichtlich jeder einzelnen Reiseleistung. Ziffer 11.3 gilt entsprechend.

c) Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ihm aus der Aufteilung seiner Reiseleistungen auf verschiedene Leistungsträger auch Nachteile erwachsen können. So kann bei einer Aufteilung der gewünschten Leistungen auf verschiedene Leistungsträger der Fall eintreten, dass kein Leistungsträger als Reiseveranstalter im Sinne des Reisevertragsrechtes anzusehen ist und somit dem Kunden für die gesamten Leistungen bzw. für einzelne Leistungen kein Sicherungsschein von den Leistungsträgern ausgehändigt wird. Der Kunde hat in diesem Falle also keine Absicherung gegen die Insolvenz des jeweiligen Leistungsträgers.

d) Die vorstehenden Bestimmungen unter Ziffer 1.5 gelten nicht, soweit der Reisevermittler nach den Grundsätzen des § 651 a Abs. 2 BGB bezüglich der dem Kunden angebotenen bzw. von diesem gebuchten Leistungen den Anschein erweckt, vertraglich vorgesehene Reiseleistungen in eigener Verantwortung zu erbringen.

## 2. Allgemeine Vertragspflichten des Reisevermittlers, Auskünfte, Hinweise

**2.1** Die **vertragliche Leistungspflicht des Reisevermittlers** besteht, nach Maßgabe dieser Vermittlungsbedingungen, in der Vornahme der zur Durchführung des Vermittlungsauftrags notwendigen Handlungen entsprechend dem Buchungsauftrag des Kunden und in der entsprechenden Beratung, sowie der Abwicklung der Buchung. Zur Leistungspflicht gehört die **Übergabe der Reiseunterlagen**, soweit diese nicht nach dem mit dem jeweils vermittelten Reiseunternehmen und/oder dem Reisevermittler getroffenen Vereinbarungen direkt dem Kunden übermittelt werden.

**2.2** Bei der Erteilung von **Hinweisen und Auskünften** 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.

**2.3** Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der Reisevermittler **nicht verpflichtet**, den jeweils **billigsten Anbieter** der angefragten Reiseleistung zu ermitteln und/oder anzubieten.

**2.4** Ohne ausdrückliche besondere Vereinbarung übernimmt der Reisevermittler mit 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 Reisebüro zu vermittelnden Leistungen **keine Beschaffungsgarantie** im Sinne dieser Vorschrift.

**2.5 Sonderwünsche**, insbesondere solche, die über die Leistungsbeschreibung des zu vermittelnden Reiseunternehmens hinausgehen oder davon abweichen, nimmt der Reisevermittler **nur zur Weiterleitung an das zu vermittelnde Reiseunternehmen** entgegen. Soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, hat

der Reisevermittler für die Erfüllung solcher Sonderwünsche **nicht einzustehen** und diese sind auch **nicht Bedingung oder Vertragsgrundlage** für denmittlungsauftrag oder für die vom Reisevermittler an das Reiseunternehmen zu übermittelnde Buchungserklärung des Reisekunden. Der Reisekunde wird darauf hingewiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall **nur durch ausdrückliche Bestätigung des Reiseunternehmens** zum Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen des Reiseunternehmens werden.

**2.6** Der Reisevermittler weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§ 312 Abs. (2) Ziff. 4, § 312g Abs. 2 Satz 1 Ziff. 9 BGB) bei Verträgen über Reiseleistungen nach § 651a BGB (Pauschalreiseverträge und Verträge, auf die die §§ 651a ff. BGB analog angewendet werden) und Verträgen zur Freizeitbetätigung, die einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsehen, und die im Fernabsatz (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über Mobilfunkdienst versendete Nachrichten (SMS) sowie Rundfunk und Telemedien) abgeschlossen wurden, kein Widerrufsrecht besteht sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651i BGB. Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Vertrag über Reiseleistungen nach § 651a 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; im letztgenannten Fall besteht ein Widerrufsrecht ebenfalls nicht.

### **3. Pflichten des Reisevermittlers bezüglich Einreisevorschriften, Visa und Versicherungen**

**3.1** Der Reisevermittler unterrichtet den Kunden über Einreise- und Visabestimmungen, soweit ihm hierzu vom Kunden **ein entsprechender Auftrag ausdrücklich erteilt** worden ist. Ansonsten besteht eine entsprechende Aufklärungs- oder Informationspflicht **nur dann**, wenn besondere, dem Reisevermittler bekannte oder erkennbare Umstände einen ausdrücklichen Hinweis erforderlich machen und die entsprechenden Informationen (insbesondere bei Pauschalreisen) nicht bereits in einem dem Kunden vorliegenden Reiseprospekt enthalten sind.

**3.2** Entsprechende Hinweispflichten des Reisevermittlers 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. Eine spezielle **Nachforschungspflicht** des Reisevermittlers besteht ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarungen **nicht**. Der Reisevermittler kann seine Hinweispflicht auch dadurch erfüllen, dass er den Kunden auf die Notwendigkeit einer eigenen, speziellen Nachfrage bei den in Betracht kommenden Informationsstellen verweist.

**3.3** Übernimmt der Reisevermittler bei **Reisen in die USA** entgeltlich oder unentgeltlich für den Kunden die Registrierung im Rahmen des elektronischen Systems zur Erlangung der Reiseerlaubnis für die Einreise in die USA (**ESTA-Verfahren**), so begründet die Übernahme dieser Tätigkeit ohne ausdrückliche ergänzende Vereinbarung **keine Verpflichtung** des Reisevermittlers zu weitergehenden Erkundigungen oder Informationen über Ein- oder Durchreiseformalitäten für die USA oder zu Transitaufenthalten auf der Reise in die USA und insbesondere **nicht zur Visabeschaffung**.

**3.4** Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend bezüglich der Information über Zollvorschriften, gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften, gesundheitsprophylaktische Vorsorgemaßnahmen des Kunden und seiner Mitreisenden sowie für Ein- und Ausfuhrvorschriften (z.B. zu Medikamenten, Kunstgegenständen, Kulturgütern).

**3.5** Der Reisevermittler ist verpflichtet, den Kunden darüber zu informieren, ob die von ihm vermittelten Reiseleistungen eine Reiserücktrittskostenversicherung enthalten.

**3.6** Eine **weitergehende Auskunfts- Hinweis- oder Beratungsverpflichtung** bezüglich der Notwendigkeit, des Umfangs, des Deckungsschutzes und der Versicherungsbedingungen von Reiseversicherungen, insbesondere Reisekranken- und Reiseabbruchversicherungen, **besteht nicht**, soweit diesbezüglich keine anderweitige ausdrückliche Vereinbarung getroffen wurde. Soweit Gegenstand der Vermittlung Reiseversicherungen sind, besteht eine Informationspflicht des Reisevermittlers hinsichtlich der Versicherungsbedingungen insbesondere insoweit nicht, als sich der Kunde aus ihm übergebenen oder vorliegenden Unterlagen des Anbieters der vermittelten Reiseleistung oder den Informationen des Reiseversicherers über die Versicherungsbedingungen, insbesondere den Deckungsschutz, die Ausnahmen vom Versicherungsschutz und die sonstigen Versicherungsbedingungen entsprechend unterrichten kann.

**3.7** Zur Beschaffung von **Visa oder sonstige für die Reisedurchführung erforderliche Dokumente** ist der Reisevermittler ohne besondere, ausdrückliche Vereinbarung **nicht verpflichtet**. Im Falle der Annahme eines solchen Auftrages kann der Reisevermittler ohne besondere Vereinbarung die Erstattung der ihm entstehenden Aufwendungen, insbesondere für Telekommunikationskosten und - in Eilfällen - der Kosten von Botendiensten oder einschlägiger Serviceunternehmen verlangen. Der Reisevermittler kann für die Tätigkeit selbst eine Vergütung fordern, wenn diese vereinbart ist oder die Tätigkeit den Umständen nach nur gegen entsprechende Vergütung geschuldet war.

**3.8** Der Reisevermittler haftet **nicht** für die Erteilung von Visa und sonstigen Dokumenten und **nicht** für den rechtzeitigen Zugang, es sei denn, dass die für die Nichterteilung oder den verspäteten Zugang maßgeblichen Umstände vom Reisevermittler schuldhaft verursacht oder mit verursacht worden sind.

**3.9** Entsprechend der EU-Verordnung Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen ist der Reisevermittler 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 Reisevermittler 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://air-ban.europa.eu> und [www.lba.de](http://www.lba.de) abrufbar und kann dem Reisekunden auf Verlangen in den Geschäftsräumen des Reisevermittlers ausgehändigt werden.

#### **4. Stellung und Pflichten des Reisevermittlers im Zusammenhang mit der Vermittlung von Flugbeförderungsleistungen**

**4.1** Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für die Vermittlung von Flügen bestimmter Fluggesellschaften, die vom Reisevermittler allgemein, insbesondere durch Aushang in seinen Geschäftsräumen oder im Rahmen des einzelnen Vermittlungsauftrags vor oder bei der Annahme des Vermittlungsauftrages bezeichnet wurden.

**4.2** Mit den genannten Fluggesellschaften ist der Reisevermittler auf der Grundlage besonderer vertraglicher Vereinbarungen und der gesetzlichen Bestimmungen im Rahmen eines Agenturverhältnisses verbunden.

**4.3** Dem Kunden gegenüber wird der Reisevermittler jedoch ausschließlich als Vermittler eines Luftbeförderungsvertrages zwischen diesem und der jeweiligen Fluggesellschaft tätig. Den Reisevermittler trifft keine eigene Leistungspflicht oder Haftung bezüglich der vermittelten Flugleistung. Eine etwaige Haftung des Reisevermittlers aus einer schuldhaften Verletzung seiner Pflichten als Reisevermittler bleibt hiervon unberührt.

**4.4** Der Reisevermittler ist von der Fluggesellschaft mit dem Inkasso des Flugpreises und sonstiger von der Fluggesellschaft zu fordernder Entgelte beauftragt. Dies gilt insbesondere auch für die Kosten einer Umbuchung, eines Namenswechsels, von Rücktrittskosten oder Entgelten im Falle der Nichtinanspruchnahme der Flugleistung ohne Rücktrittserklärung. Eine für diese Inkassotätigkeit gegebenenfalls erfolgende Vergütung der Fluggesellschaft an den Reisevermittler ist ohne Einfluss auf den vom Kunden zu bezahlenden Preis.

**4.5** Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Fluggesellschaft gelten – soweit jeweils anwendbar - die gesetzlichen Bestimmungen des deutschen Luftverkehrsgesetzes, des Warschauer und Montreuxer Übereinkommens und unmittelbar, wie inländische gesetzliche Bestimmungen,

- die Verordnung (EG) Nr. 2027/97 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei der Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck im Luftverkehr
- die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 zu Fluggastpassagierrechten
- 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 Fluggästen und Fluggreisenden mit eingeschränkter Mobilität

Dem Reisekunden wird **dringend empfohlen**, sich über seine Rechte als Fluggast, z.B. durch die Aushänge in den Flughäfen oder die Informationsblätter des Luftfahrtbundesamts unter [www.lba.de](http://www.lba.de) zu informieren.

#### **5. Aufwendersersatz, Vergütungen, Inkasso, Zahlungen**

**5.1.** Der Reisevermittler ist berechtigt, Anzahlungen entsprechend den Reise- und Zahlungsbestimmungen der vermittelten Unternehmen zu verlangen, soweit diese wirksam vereinbart sind und rechtswirksame Anzahlungsbestimmungen enthalten. Weitergehende Anzahlungen kann der Reisevermittler unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen insbesondere des § 651 k BGB (Pflicht zur Kundengeldabsicherung bei Pauschalreisen), erheben, wenn insoweit hierzu eine ausdrückliche Vereinbarung getroffen wurde.

**5.2.** Soweit es den Vorgaben des vermittelten Reiseunternehmens gegenüber dem Reisevermittler, insbesondere dem Agenturvertrag zwischen Reiseunternehmen und dem Reisevermittler, in gesetzlicher Weise entspricht, ist der Reisevermittler berechtigt, aber nicht verpflichtet, den Preis der vermittelten Leistung ganz oder teilweise für den Kunden zu verauslagern oder sein Agenturkonto vom Reiseunternehmen entsprechend belasten zu lassen. Bei Pauschalreisen ist hierfür Voraussetzung, dass dies gegen Aushändigung eines gültigen Sicherungsscheins an den Reisekunden gemäß § 651k BGB geschieht.

**5.3.** Zahlungsansprüche nach 5.1 und 5.2 kann der Reisevermittler, soweit dies den Vereinbarungen zwischen dem Reisevermittler und dem Reiseunternehmen im Rahmen des Agenturverhältnisses entspricht, als dessen Inkassobevollmächtigter geltend machen, jedoch auch aus eigenem Recht auf Grundlage der gesetzlichen Vorschusspflicht des Auftraggebers gemäß § 669 BGB.

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

**5.5.** Der Anspruch des Reisevermittlers auf Aufwendersersatz umfasst auch Zahlungen an das vermittelte Reiseunternehmen auf den Reisepreis, auf Stornokosten oder sonstige Zahlungen, soweit diese entsprechend den vorstehenden Bestimmungen erfolgt sind.

**5.6.** Für Preiserhöhungen, mit denen der Reisevermittler im Rahmen des Agenturverhältnisses belastet wird gilt, dass der Reisevermittler nach den Bestimmungen des Rechtsdienstleistungsgesetzes gegenüber dem Reisekunden nicht berechtigt und demnach auch nicht verpflichtet ist, die Berechtigung der Preiserhöhung zu überprüfen. Der Anspruch des Reisevermittlers auf Aufwendersersatz umfasst demnach auch solche Beträge, soweit der Reisevermittler eine entsprechende Belastung seines Agenturkontos bzw. eine entsprechende Zahlung nachweist. Dem Reisekunden bleiben sämtliche Einwendungen gegen Grund und Höhe der

Preiserhöhungsforderung gegenüber dem Reiseunternehmen vorbehalten; entsprechende Einwendungen und/oder Rückforderungen hat der Reisekunde jedoch ausschließlich direkt gegenüber dem Reiseunternehmen selbst geltend zu machen.

5.7. Einem Aufwendungsersatzanspruch des Reisevermittlers gegenüber kann der Kunde Ansprüche gegenüber dem vermittelten Reiseunternehmen, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des vermittelten Vertrages, nicht im Wege der Zurückbehaltung oder Aufrechnung entgegenhalten, es sei denn, dass für das Entstehen solcher Ansprüche eine schuldhaft Verletzung von Vertragspflichten des Reisevermittlers ursächlich oder mitursächlich geworden ist oder der Reisevermittler aus anderen Gründen gegenüber dem Reisekunden für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

## 6. Vergütungsansprüche des Reisevermittlers

6.1. Für die Preise und die Serviceentgelte bei der Vermittlung der Flüge von Fluggesellschaften nach Ziff. 4 dieser Vermittlungsbedingungen und Bahnfahrkarten gilt:

- a) Die angegebenen und in Rechnung gestellten Preise sind Preise der Fluggesellschaften bzw. der Bahn, die keine Provision oder ein sonstiges Entgelt der Fluggesellschaft bzw. der Bahn für die Tätigkeit des Reisevermittlers beinhalten.
- b) Die Vergütung des Reisevermittlers im Rahmen dieser Vermittlungstätigkeit erfolgt demnach ausschließlich durch vom Reisekunden zu bezahlende Serviceentgelte.
- c) Die Serviceentgelte für die Vermittlungstätigkeit des Reisevermittlers und weitere Geschäftsvorfälle im Zusammenhang mit der Flugbuchung bzw. der Bahnbuchung ergeben sich, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, aus den dem Kunden, insbesondere durch Aushang in den Geschäftsräumen oder auf der Internetseite des Reisevermittlers bekannt gegebenen und vereinbarten Entgelte.
- d) Ist eine Vereinbarung zur Höhe eines entsprechenden Serviceentgelts nicht getroffen worden, schuldet der Reisekunde dem Reisevermittler eine Vergütung nach den gesetzlichen Bestimmungen (§ 632 Abs. 2 BGB: Pflicht zur Bezahlung einer üblichen Vergütung durch den Auftraggeber).

6.2. Sonstige selbstständige Vergütungsansprüche des Reisevermittlers gegenüber dem Kunden bedürfen einer entsprechenden Vereinbarung, welche auch durch deutlich sichtbaren Aushang von Preislisten in den Geschäftsräumen oder Veröffentlichung einer Liste der Serviceentgelte auf der Internetseite des Reisevermittlers und einem entsprechenden mündlichen oder schriftlichen Hinweis des Reisevermittlers hierauf getroffen werden kann.

6.3. Der Anspruch des Reisevermittlers auf Serviceentgelte – auch bei der Flugvermittlung und der Vermittlung von Bahnfahrkarten - bleibt durch Umbuchung, Namenswechsel, Rücktritt, Stornierung oder Kündigung des Vertrages mit dem Leistungsträger durch diesen oder den Kunden unberührt, soweit sich ein Anspruch auf Rückerstattung des Kunden nicht aufgrund eines Schadensersatzanspruchs des Kunden wegen Mängeln der Beratungs- oder Vermittlungstätigkeit des Reisevermittlers aus vertraglichen oder gesetzlichen Ansprüchen ergibt.

### 6.4. Bearbeitungspauschale bei kostenlosen Stornierungen

Für Neubuchungen ab 15.06.2020 berechnet Jordan.REISEN UND MEER für die Rückabwicklung einer kostenfrei stornierbaren Reise (Absage durch Reiseveranstalter bzw. kostenloser Rücktritt durch Kunde) eine Pauschale von 150 € pro Vorgang.

## 7. Obliegenheiten des Kunden gegenüber dem Reisevermittler

7.1 Der Kunde hat für ihn erkennbare Mängel der Vermittlungstätigkeit des Reisevermittlers, insbesondere aus Sicht des Kunden fehlerhafte oder unvollständige Informationen, Auskünfte und Reiseunterlagen sowie die nicht vollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen (z.B. nicht vorgenommene Buchungen oder Reservierungen) unverzüglich nach deren Feststellung anzuzeigen und dem Reisevermittler Gelegenheit zur Abhilfe zu geben. Er hat hierzu die ihm übermittelten Informationen und Unterlagen auf Vollständigkeit und Richtigkeit unverzüglich nach Zugang zu überprüfen. Der Kenntnis über positive Mängel oder Unvollständigkeit steht eine grob fahrlässige Unkenntnis aufgrund unterlassener Überprüfung gleich.

7.2 Unterbleibt eine Anzeige nach Ziff. 7.1 durch den Kunden so gilt:

- a) Ansprüche des Kunden entfallen nicht, wenn die Anzeige nach Ziff. 7.1 ohne Verschulden des Kunden unterbleibt.
- b) Ansprüche des Kunden an den Reisevermittler entfallen nur soweit der Reisevermittler 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 Reisebüro die Möglichkeit zur Behebung des Mangels oder der Verringerung eines Schadens durch Umbuchungen, Zusatzbuchungen, kostenlose Stornierungen nach dem Agenturvertrag mit dem Reise- oder Touristikunternehmen oder durch Erreichung entsprechender Kulanzlösungen mit den vermittelten Reiseunternehmen ermöglicht hätte.
- c) Ansprüche des Kunden im Falle einer unterbliebenen Mängelanzeige 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 Ansprüche 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.

**7.3** Mängelanzeigen hinsichtlich der Vermittlungsleistungen des Reisevermittlers entbinden den Reisekunden nicht von der vertraglichen und/oder gesetzlichen Verpflichtung zur Mängelanzeige gegenüber dem vermittelten Reise- oder Touristikunternehmen.

## **8. Reiseunterlagen**

**8.1.** Sowohl den Kunden, wie auch den Reisevermittler trifft die Pflicht, Vertrags- und Reiseunterlagen des vermittelten Reiseunternehmens, die dem Kunden durch den Reisevermittler 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.

**8.2.** Soweit Reiseunterlagen dem Reisekunden nicht direkt vom vermittelten Reiseunternehmen übermittelt werden, erfolgt die Aushändigung durch den Reisevermittler, soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart wurde, ausschließlich durch Übergabe im Geschäftslokal des Reisevermittlers. Erfolgt aufgrund entsprechender Vereinbarung eine Übermittlung auf dem Postwege, per Boten oder durch Hinterlegung, so hat der Kunde die hierfür anfallenden Kosten zu tragen. Der Kunde trägt das Verwendungsrisiko bezüglich Verlust oder verspäteten Zugang, sofern für Verlust oder verspäteten Zugang nicht Umstände ursächlich geworden sind, die der Reisevermittler aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zu vertreten hat.

## **9. Pflichten des Reisevermittlers bei Reklamationen des Kunden gegenüber den vermittelten Reiseunternehmen**

**9.1.** Der Reisekunde wird darüber unterrichtet, dass Gewährleistungsansprüche gegenüber den vermittelten Leistungsträgern, insbesondere bei Pauschalreisen gegenüber dem Reiseveranstalter sowie bei Beförderungsverträgen gegenüber der Fluggesellschaft, innerhalb bestimmter Fristen geltend gemacht werden müssen und dass diese Fristen im Regelfall nicht durch Geltendmachung gegenüber dem Reisevermittler gewahrt werden können. Dies gilt auch, soweit der Reisekunde bezüglich derselben Reiseleistung Ansprüche sowohl gegenüber dem Reisevermittler, als auch gegenüber dem Reiseunternehmen geltend machen will.

**9.2.** Bei Reklamationen oder sonstiger Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber den vermittelten Unternehmen beschränkt sich die Verpflichtung des Reisevermittlers auf die Erteilung aller Informationen und Unterlagen, die für den Kunden hierfür von Bedeutung sind, insbesondere die Mitteilung von Namen und Adressen der gebuchten Unternehmen.

**9.3.** Eine Verpflichtung des Reisevermittlers zur Entgegennahme und/oder Weiterleitung entsprechender Erklärungen oder Unterlagen besteht nicht. Übernimmt der Reisevermittler 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 Reiseunternehmen besteht gleichfalls keine Pflicht des Reisevermittlers zur Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

## **10. Wichtige Hinweise zu Reiseversicherungen**

**10.1.** Der Reisevermittler weist auf die Möglichkeit hin, zur Minimierung des Kostenrisikos bei Stornierungen durch den Kunden eine Reiserücktrittskostenversicherung bei Buchung abzuschließen. Der Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung wird grundsätzlich empfohlen.

**10.2.** Der Kunde wird ferner darauf hingewiesen, dass die ihm durch einen (auch unverschuldeten) Abbruch der Reise nach Antritt der Reise entstehenden Kosten nur durch eine besondere Reiseabbruchversicherung abgedeckt werden können und nicht durch eine gewöhnliche Reiserücktrittskostenversicherung abgedeckt sind. Eine solche Reiseabbruchversicherung ist in der Regel gesondert abzuschließen.

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

## **11. Haftung des Reisevermittlers**

**11.1.** Soweit der Reisevermittler eine entsprechende vertragliche Pflicht nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Kunden übernommen hat, haftet er nicht für das Zustandekommen von dem Buchungswunsch des Kunden entsprechenden Verträgen mit den zu vermittelnden Reiseunternehmen.

**11.2.** Ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarung oder Zusicherung haftet der Reisevermittler bezüglich der vermittelten Leistungen selbst nicht für Mängel der Leistungserbringung und Personen- oder Sachschäden, die dem Kunden im Zusammenhang mit der vermittelten Reiseleistung entstehen. Bei der Vermittlung mehrerer touristischer Hauptleistungen (entsprechend dem gesetzlichen Begriff der Pauschalreise) gilt dies

nicht, soweit der Reisevermittler gem. § 651a Abs. 2 BGB den Anschein begründet, die vorgesehenen Reiseleistungen in eigener Verantwortung zu erbringen.

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

11.4. Die Haftung des Reisevermittlers für **vertragliche Ansprüche** des Reisekunden ist auf den **dreifachen Preis** der vermittelten Reiseleistungen beschränkt, **ausgenommen**

- a) jede Verletzung einer wesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vermittlungsvertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet
- b) die Haftung für Schäden des Reisekunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Reisevermittlers oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Reisevermittlers beruhen
- c) die Haftung des Reisevermittlers für sonstige Schäden des Reisekunden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Reisevermittlers oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Reisevermittlers beruhen.

## 12. Information über Verbraucherstreitbeilegung

Der Reisevermittler weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass bei Drucklegung dieser Vermittlungsbedingungen wesentliche Bestimmungen dieses Gesetzes noch nicht in Kraft getreten waren. Der Reisevermittler nimmt nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teil. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Vermittlungsbedingungen für den Reisevermittler verpflichtend würde, informiert der Reisevermittler die Verbraucher hierüber in geeigneter Form. Der Reisevermittler weist für alle Verträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> hin.

## 13. Verjährung

13.1. Vertragliche Ansprüche des Kunden gegenüber dem Reisevermittler aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit einschließlich vertraglicher Ansprüche auf Schmerzensgeld, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung seines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen, verjähren in drei Jahren. Dies gilt auch für Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Reisevermittlers oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von dessen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

13.2. Alle übrigen vertraglichen Ansprüche verjähren in einem Jahr.

13.3. Die Verjährung nach den vorstehenden Bestimmungen beginnt jeweils mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von Umständen, die den Anspruch begründen und dem Reisevermittler als Schuldner Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste.

13.4. Fällt der letzte Tag einer der vorgenannten Fristen auf einen Sonntag, einen staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag oder einen Samstag, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

13.5. Schweben zwischen dem Kunden und dem Reisevermittler Verhandlungen über geltend gemachte Ansprüche oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt bis der Kunde oder der Reisevermittler die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die vorbezeichnete Verjährungsfrist von einem Jahr tritt frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

## 14. Rechtswahl und Gerichtsstand

14.1. Auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Reisevermittler findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

14.2. Der Kunde kann den Reisevermittler nur an dessen Sitz verklagen.

14.3. 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, wird als Gerichtsstand der Sitz des Reisevermittlers vereinbart.

14.4. Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht,

a) wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Reisevermittlungsvertrag zwischen dem Kunden und dem Reisevermittler anzuwenden sind, etwas anderes zugunsten des Kunden ergibt oder

b) wenn und insoweit auf den Reisevermittlungsvertrag anwendbare, nicht abdingbare Bestimmungen im Mitgliedstaat der EU, dem der Kunde angehört, für den Kunden günstiger sind als die vorstehenden Bestimmungen oder die entsprechenden deutschen Vorschriften.