Allgemeine Vermittlungsbedingungen (AVB)
für die Vermittlung von Reiseleistungen

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

wir freuen uns, dass Sie Ihren Urlaub bei uns buchen möchten. Wir vermitteln Ihnen Pauschalreisen, Einzelleistung (z.B. Nur-Flug, Mietwagen, Hotelunterbringung) oder sogenannte verbundenen Reiseleistungen.

Die Verträge über die vermittelten Leistungen (Pauschalreisen, Einzelleistungen, verbundene Reiseleistungen) kommen jeweils zwischen Ihnen und dem Reiseveranstalter oder Erbringer der jeweiligen Leistung zustande. Hierfür gelten die Reise-, Unterbringungs- oder Beförderungsbedingungen der jeweiligen Anbieter, über die wir Sie vor Buchung informieren.

Nachfolgend ersehen Sie unsere Allgemeinen Vermittlungsbedingungen (AVB) für die Vermittlung von Reiseleistungen, sofern Sie nicht als Unternehmer mit uns einen Rahmenvertrag über die Organisation von Geschäftsreisen gemäß § 651a Abs. 5 lit. 3 BGB für die unternehmerische Zwecke Ihres Unternehmens geschlossen haben.

Anwendungsbereich dieser Geschäftsbedingungen; Gliederung in Teile A, B, C und D

Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen regeln die gesetzlich unterschiedlichen Arten der Vermittlung von Reiseleistungen und von Pauschalreisen hinsichtlich der Rechte und Pflichten des Kunden sowie des Reisevermittlers je nach Art der vermittelten Reiseleistung. Danach ist zu unterscheiden zwischen

- der Vermittlung einer Pauschalreise, nachfolgend „Reisevermittlung“ genannt; hierzu finden Sie die Regelungen in **Teil A** dieser Geschäftsbedingungen.
- der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen; hierzu finden Sie die Regelungen in **Teil B** dieser Geschäftsbedingungen.
- der Vermittlung einer einzelnen Reiseleistung; hierzu finden Sie die Regelungen in **Teil C** dieser Geschäftsbedingungen.

Soweit es sich nicht um besondere Regelungen im Hinblick auf eine der drei Arten der Reisevermittlung beziehen, sondern Regelungen, die alle Arten der Vermittlung von Reiseleistungen betreffen, werden diese gemeinschaftlich in **Teil D** geregelt.

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 vor Buchung 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

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

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 AVB und den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der §§ 651a ff BGB i.V.m. Art. 250 ff. EGBGB und §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem vermittelten Reiseveranstalter 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.

Es wird darauf hingewiesen, dass Buchungen von Pauschalreisen im Fernabsatz (z.B. telefonisch, per E-Mail) nicht nach den §§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB widerrufen werden können. Ein Widerrufsrecht besteht jedoch dann, wenn der Vertrag über die Pauschalreise mit dem Kunden, der Verbraucher ist, außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Kunden geführt worden.

2. Zahlungen, Erklärungen von Kunden

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.

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, insbesondere außerhalb der Öffnungszeiten des Reisevermittlers, die Sie der Homepage, der E-Mail-Signatur oder dem Anrufbeantworter des Reisevermittlers entnehmen können.

3. Allgemeine Vertragspflichten des Reisevermittlers, Auskünfte, Hinweise

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

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.

Sofern nicht ausdrücklich vereinbart oder durch den Reisevermittler garantiert/beworben, ist dieser nicht verpflichtet, den jeweils günstigsten Anbieter der angefragten Pauschalreise zu ermitteln und/oder anzubieten.

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.

Sonderwünsche nimmt der Reisevermittler nur zur Weiterleitung an den zu vermittelnden Reiseveranstalter 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 Reiseveranstalter zu übermittelnde Buchungserklärung des Kunden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall nur durch ausdrückliche Bestätigung des Reiseveranstalters zum Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen des Reiseveranstalters werden.

4. 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 (siehe 2.2).

Bezüglich etwaiger Ansprüche des Kunden gegenüber dem vermittelten Reiseveranstalter besteht weder ein Recht noch eine Pflicht des Reisevermittlers zur Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

5. Vergütungsansprüche des Reisevermittlers

Für die Preise und die Serviceentgelte bei der Vermittlung von Pauschalreisen dieses Teils A der Vermittlungsbedingungen gilt:

Die angegebenen und in Rechnung gestellten Preise sind Preise der vermittelten Reiseveranstalter; diese beinhalten in Regel keine über die reine Vermittlungsleistung hinaus anfallende Tätigkeit des Reisevermittlers, insbesondere im Hinblick auf die Service- und Unterstützungsleistung im Hinblick auf eine Stornierung oder Umbuchung der Pauschalreise.

In diesem Zusammenhang besteht ein Anspruch des Reisevermittlers hinsichtlich der vorstehende Service- und Unterstützungsleistungen durch ein vom Kunden zu bezahlendes Serviceentgelt, soweit es Tätigkeiten betrifft, welche über die Entgegennahme von Reisemängelanzeigen, andere Erklärungen des Reisenden bezüglich der Erbringung der Reiseleistungen oder Storno- bzw. Umbuchungsaufträgen und deren Weiterleitung an den Reiseveranstalter hinausgehen.

Diese Serviceentgelte ergeben sich, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, aus den dem Kunden, insbesondere durch Aushang in den Geschäftsräumen des Reisevermittlers bekannt gegebenen und vereinbarten Entgelte.

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 Reisevermittler vor Buchung das Formblatt über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen aushändigt. In diesem Formblatt wird der Kunde darüber informiert, dass mit Buchung einer weiteren Reiseleistung beim Reisevermittler keine Pauschalreise gebucht wird, jedoch verbundene Reiseleistungen vermittelt werden.

1. Vertragsschluss, gesetzliche Vorschriften

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

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

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 des § 651w BGB i.V.m. Art. 250ff. EGBGB und §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber den jeweiligen Vertragspartnern (Leistungserbringer) der vermittelten verbundenen Reiseleistungen gelten ausschließlich die mit diesen getroffenen Vereinbarungen, insbesondere - soweit wirksam vereinbart - deren Geschäfts- oder Beförderungsbedingungen. 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.

Es wird darauf hingewiesen, dass Buchungen von Reiseleistungen im Fernabsatz (z.B. telefonisch, per E-Mail) nicht nach den §§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB widerrufen werden können. Ein Widerrufsrecht besteht jedoch dann, wenn der Vertrag über die Reiseleistung mit dem Kunden, der Verbraucher ist, außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Kunden geführt worden.

2. Zahlungen

Der Reisevermittler 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 Reisevermittler selbst zu erbringen sind oder Entgeltforderungen vermittelter Leistungserbringer noch zu erfüllen sind und im Fall der Zahlungsunfähigkeit des Reisevermittlers verbundener Reiseleistungen solche ausfallen oder der Reisende im Hinblick auf erbrachte Reiseleistungen Zahlungsaufforderungen nicht befriedigter vermittelter Leistungserbringer nachkommt.

Diese Sicherstellung leistet der Reisevermittler 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 in Textform für alle Zahlungen des Kunden an den Reisevermittler verbundener Reiseleistungen. Dies gilt nicht, soweit der Kunde direkt an die vermittelten Leistungserbringer der verbundenen Reiseleistung leistet und keine Zahlung an den Reisevermittler für eine oder mehrere Leistungen der verbundenen Reiseleistung erbringt.

3. Allgemeine Vertragspflichten des Reisevermittlers, Auskünfte, Hinweise

Auf Basis dieser Vermittlungsbedingungen wird der Kunde bestmöglich beraten. Auf Wunsch wird dann die Buchungsanfrage bei den jeweiligen Leistungserbringern durch den Reisevermittler vorgenommen. Zur Leistungspflicht gehört nach Bestätigung durch den Leistungserbringer die Übergabe der Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen. Dies gilt nicht, wenn vereinbart wurde, dass einer oder alle Leistungserbringer die Unterlagen dem Kunden direkt übermitteln.

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.

Sofern nicht ausdrücklich vereinbart oder durch den Reisevermittler garantiert/beworben, ist dieser nicht verpflichtet, den jeweils günstigsten Anbieter der angefragten Reiseleistungen zu ermitteln und/oder anzubieten.

Ohne ausdrückliche Vereinbarung übernimmt der Reisevermittler bezüglich Auskünften zu Preisen, Leistungen, Buchungskonditionen und sonstigen Umständen der jeweiligen 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.

Sonderwünsche nimmt der Reisevermittler nur zur Weiterleitung an den bzw. die zu vermittelnden Leistungserbringer 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 die Leistungserbringer zu übermittelnden Buchungserklärungen des Kunden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall nur durch ausdrückliche Bestätigung des jeweiligen Leistungserbringers zu dessen Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen werden.

4. Vergütungsansprüche des Reisevermittlers

Für die Preise und die Serviceentgelte bei der Vermittlung der Flugbeförderungsleistungen von Fluggesellschaften dieses Teils B der Vermittlungsbedingungen gilt:

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 Reisevermittlers beinhalten.

Die Vergütung des Reisevermittlers im Rahmen dieser Vermittlungstätigkeit erfolgt in der Regel durch vom Kunden zu bezahlenden Serviceentgelte.

Die Serviceentgelte für die Vermittlungstätigkeit des Reisevermittlers 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 Reisevermittlers bekannt gegebenen und vereinbarten Entgelte.

Ist eine Vereinbarung zur Höhe eines entsprechenden Serviceentgelts nicht getroffen worden, schuldet der Kunde dem Reisevermittler eine Vergütung nach den gesetzlichen Bestimmungen, d.h. es besteht eine Pflicht zur Bezahlung einer üblichen Vergütung durch den Auftraggeber.

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 Reisevermittlers hierauf erfolgen.

Der Anspruch des Reisevermittlers 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 Reisevermittlers aus vertraglichen oder gesetzlichen Ansprüchen ergibt.

5. Pflichten des Reisevermittlers bei Reklamationen des Kunden gegenüber den vermittelten Leistungserbringern

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 Reisevermittler gewahrt. Dies gilt auch, soweit der Kunde bezüglich derselben Reiseleistung Ansprüche sowohl gegenüber dem Reisevermittler als auch gegenüber einem der Leistungserbringer geltend machen will.

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

Soweit der Reisevermittler - ohne hierzu verpflichtet zu sein - hier weitergehende Unterstützung leistet, ist dieser berechtigt, ein Serviceentgelt zu verlangen, dessen Höhe, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, sich aus den dem Kunden, insbesondere durch Aushang in den Geschäftsräumen des Reisevermittlers bekannt gegebenen und vereinbarten Entgelte ergibt.

Übernimmt der Reisevermittler - 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.

Bezüglich etwaiger Ansprüche des Kunden gegenüber den vermittelten Leistungserbringern besteht weder ein Recht noch eine Pflicht des Reisevermittlers zur Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

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

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

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

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 §§ 651v BGB i.V.m. Art. 250ff. EGBGB und §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem Vertragspartner (Leistungserbringer) der vermittelten Leistung gelten ausschließlich die mit diesen getroffenen Vereinbarungen, insbesondere - soweit wirksam vereinbart - dessen Beförderungs- 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.

Es wird darauf hingewiesen, dass Buchungen von Reiseleistungen im Fernabsatz (z.B. telefonisch, per E-Mail) nicht nach den §§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB widerrufen werden können. Ein Widerrufsrecht besteht jedoch dann, wenn der Vertrag über die Reiseleistung mit dem Kunden, der Verbraucher ist, außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Kunden geführt worden.

2. Allgemeine Vertragspflichten des Vermittlers, Auskünfte, Hinweise

Auf Basis dieser Vermittlungsbedingungen wird der Kunde bestmöglich beraten. Auf Wunsch wird dann die Buchungsanfrage beim Leistungserbringer durch den Reisevermittler 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.

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.

Sofern nicht ausdrücklich vereinbart oder durch den Reisevermittler garantiert/beworben, ist dieser nicht verpflichtet, den jeweils günstigsten Anbieter der angefragten Reiseleistungen zu ermitteln und/oder anzubieten.

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 Leistung keine Beschaffungsgarantie im Sinne dieser Vorschrift.

Sonderwünsche nimmt der Reisevermittler nur zur Weiterleitung an den zu vermittelnden Leistungserbringer 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 Leistungserbringer zu übermittelnde Buchungserklärung des Kunden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall nur durch ausdrückliche Bestätigung des Leistungserbringers zu dessen Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen werden.

3. Vergütungsansprüche des Reisevermittlers

Für die Preise und die Serviceentgelte bei der Vermittlung der Flugbeförderungsleistungen von Fluggesellschaften nach Ziff. 4 dieses Teils C der Vermittlungsbedingungen gilt:

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 Reisevermittlers beinhalten.

Die Vergütung des Reisevermittlers im Rahmen dieser Vermittlungstätigkeit erfolgt in der Regel durch vom Kunden zu bezahlenden Serviceentgelte.

Die Serviceentgelte für die Vermittlungstätigkeit des Reisevermittlers 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 Reisevermittlers bekannt gegebenen und vereinbarten Entgelte.

Ist eine Vereinbarung zur Höhe eines entsprechenden Serviceentgelts nicht getroffen worden, schuldet der Kunde dem Reisevermittler eine Vergütung nach den gesetzlichen Bestimmungen, d.h. es besteht eine Pflicht zur Bezahlung einer üblichen Vergütung durch den Auftraggeber.

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 Reisevermittlers hierauf erfolgen.

Der Anspruch des Reisevermittlers 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 Reisevermittlers aus vertraglichen oder gesetzlichen Ansprüchen ergibt.

4. Pflichten des Reisevermittlers bei Reklamationen des Kunden gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer

Ansprüche müssen gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer 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 Reisevermittler gewahrt. Dies gilt auch, soweit der Kunde bezüglich derselben Reiseleistung Ansprüche sowohl gegenüber dem Reisevermittler als auch gegenüber dem Leistungserbringer geltend machen will.

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

Soweit der Reisevermittler - ohne hierzu verpflichtet zu sein - hier weitergehende Unterstützung leistet, ist dieser berechtigt, ein Serviceentgelt zu verlangen, dessen Höhe, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, sich aus den dem Kunden, insbesondere durch Aushang in den Geschäftsräumen des Reisevermittlers bekannt gegebenen und vereinbarten Entgelte ergibt.

Übernimmt der Reisevermittler - 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.

Bezüglich etwaiger Ansprüche des Kunden gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer besteht weder ein Recht noch eine Pflicht des Reisevermittlers zur Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

Teil D: Übergreifende allgemeine Bedingungen für die Vermittlung von Pauschalreisen (Teil A), verbundener Reiseleistungen (Teil B) und Einzelleistungen (Teil C)

1. Pflichten des Reisevermittlers bezüglich Einreisevorschriften, Visa und Versicherungen

Bei der Vermittlung von Pauschalreisen ist der Reisevermittler neben dem Reiseveranstalter verpflichtet, den Kunden/Reisenden über die allgemeinen Pass- und Visumerfordernisse des Bestimmungslands, einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa, sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten zu informieren.

Dies gilt ausdrücklich nicht bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen und Einzelleistungen! In diesen Fällen unterrichtet der Reisevermittler den Kunden über Einreise- und Visabestimmungen nur dann, soweit ein entsprechender Auftrag ausdrücklich vereinbart worden ist oder wenn besondere, dem Reisevermittler bekannte oder erkennbare Umstände einen ausdrücklichen Hinweis erforderlich machen und die entsprechenden Informationen nicht bereits in den dem Kunden vorliegenden Angebotsunterlagen enthalten sind.

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

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

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.

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.

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.

2. Aufwendungsersatz, Vergütungen, Inkasso

Der Reisevermittler ist berechtigt, Zahlungen entsprechend den Leistungs- und Zahlungsbestimmungen des vermittelten Reiseveranstalters oder Leistungserbringers zu verlangen, soweit diese wirksam zwischen dem Reiseveranstalter bzw. Leistungserbringer und dem Kunden vereinbart sind und rechtswirksame Zahlungsbestimmungen enthalten. Auf die Pflicht des Reisevermittlers bei Pauschalreisen oder verbundenen Reiseleistungen einen Sicherungsschein vor Annahme einer Zahlung aushändigen (A. 2 / B. 2) wird ausdrücklich verwiesen.

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

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

Der Kunde kann eigenen Zahlungsansprüchen des Reisevermittlers 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 Reisevermittlers ursächlich oder mitursächlich geworden ist oder der Reisevermittler aus anderen Gründen gegenüber dem Kunden für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

3. Pflichten des Reisevermittlers im Zusammenhang mit der Vermittlung von Flugbeförderungsleistungen

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 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 Reisevermittlers ausgehändigt werden.

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.

4. Reiseunterlagen und sonstige Vertragsdokumente

Sowohl den Kunden, wie auch den Reisevermittler trifft die Pflicht, Vertrags- und sonstige Unterlagen des vermittelten Reiseveranstalters oder vermittelten Leistungserbringers über die Pauschalreise bzw. jeweilige Reiseleistung, die dem Kunden durch den Reisevermittler ausgehändigt wurden, insbesondere Buchungsbestätigungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa und sonstige Unterlagen über die vermittelte Pauschalreise bzw. die jeweils vermittelte Reiseleistung oder Versicherungspolicen auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag zu überprüfen. Der Reisevermittler ist von dieser Verpflichtung befreit, sofern die Reiseunterlagen und sonstigen Vertragsdokumente direkt vom Reiseveranstalter bzw. Leistungserbringer an den Kunden übermittelt werden.

Soweit Unterlagen über die vermittelte Pauschalreise oder eine vermittelte verbundene Reiseleistung oder Einzelleistung dem Kunden nicht direkt vom vermittelten Pauschalreiseveranstalter oder einem vermittelten Leistungserbringer 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 bei Buchung einer Pauschalreise hat.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden gegenüber dem Reisevermittler

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 oder vermittelter verbundener Reiseleistungen bzw. Einzelleistungen, sowie die nicht vollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen (z.B. nicht vorgenommene Buchungen oder Reservierungen).

Erfolgt keine Anzeige durch den Kunden, so gilt:

Unterbleibt die Anzeige des Kunden unverschuldet, entfallen seine Ansprüche nicht.

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 oder vermittelten Leistungserbringers ermöglicht hätte.

Ansprüche des Kunden im Falle einer unterbliebenen Anzeige 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.

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

6. Wichtige Hinweise zu Versicherungen von vermittelten Pauschalreisen, vermittelten verbunden Reiseleistungen und Einzelleistungen

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

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.

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

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 Reisevermittler 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.

7. Haftung des Reisevermittlers

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

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

8. 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 Vermittlungsbedingungen für den Reisevermittler verpflichtend würde oder der Reisevermittler freiwillig daran teilnimmt, informiert dieser die Verbraucher hierüber in geeigneter Form.

Stand: 20.07.2025 / © AER Kooperation AG

Reisevermittler:

prima klima - no limits! travel & event GmbH, Geschäftsführer Sven Sutter
Hauptstr. 05
10827 Berlin, Deutschland
www.primaklima.de
info@primaklima.de
Tel: +49 30 78 79 27 0
Fax: +49 30 78 79 27 20

Öffnungszeiten: Mo, Di, Fr 12-18 Uhr, Mi, Do 10-16 Uhr