

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Vermittlung von Pauschalreisen gem. § 651V BGB, Flügen und sonstigen Reiseleistungen des Reisevermittlers „Spa Kurort“ (Stand 1. Juli 2020)

§1 Geltungsbereich

Die folgenden Bedingungen regeln ausschließlich das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen als Kunden und dem Reisebüro als Vermittler der Reiseleistungen.

Mit Abschluss des Buchungsvorgangs beauftragt der Kunde das Reisebüro, eine Beförderungsleistung oder eine sonstige, mit der Durchführung einer Reise in Zusammenhang stehende Dienstleistung, die von einem dritten Reiseanbieter erbracht wird, zu vermitteln. Der Kunde ist an den Buchungsauftrag gebunden.

Davon getrennt wird bei der Buchung ein Vertragsverhältnis mit dem Reiseveranstalter und den einzelnen Leistungsträgern (z.B. Fluggesellschaft, Hotel etc.) entstehen, das nicht in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Reisebüros geregelt ist.

Das Reisebüro weist alle Kunden ausdrücklich darauf hin, dass der Reisevertrag nicht mit dem Reisebüro, sondern stets mit dem jeweils angegebenen Reiseveranstalter oder Leistungsträger unter Berücksichtigung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Reiseveranstalters oder Leistungsträgers zustande kommt. Deren Allgemeine Geschäftsbedingungen werden vor Reisebuchung angezeigt und müssen durch den Kunden bestätigt werden.

Die Vertragsbedingungen 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.

§2 Vertragsschluss

2.1 Mit Abschluss des Buchungsvorgangs, der mündlich, schriftlich, telefonisch, per Telefax oder auf elektronischem Wege (E-Mail / Internet) erteilt werden kann, bietet der Kunde dem Reisebüro, den Abschluss eines Vermittlungsvertrages über Reisedienstleistungen an, der durch die Annahmeerklärung des Reisebüros zustande kommt. Wird der Auftrag auf elektronischem Weg erteilt, so bestätigt das Reisebüro grundsätzlich zunächst nur den Eingang des Auftrags auf elektronischem Wege. Eine Eingangsbestätigung stellt noch keine Annahme des Vermittlungsauftrags dar.

2.2 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.

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

2.4 Die Erbringung der gebuchten Leistung als solche ist nicht Bestandteil der Pflichten des Reisevermittlers. Im Falle einer Buchung kommt ein Vertrag über die Reiseleistung direkt zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Reiseveranstalter zustande. Diesem Vertrag liegen die jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Veranstalters zugrunde. Die Vertragsabwicklung erfolgt ausschließlich zwischen dem jeweiligen Veranstalter und dem Kunden. Mängel der Reiseleistung muss der Kunde dem jeweiligen Veranstalter gegenüber anzeigen.

2.5 Mit der Buchungsbestätigung bestätigt das Reisebüro lediglich die ordnungsgemäße Weiterleitung der durch den Kunden in Auftrag gegebenen Buchung an den jeweiligen Veranstalter. Die Bestätigung der Buchung bedeutet noch nicht, dass bereits ein Vertrag über die gebuchte Reiseleistung mit dem Veranstalter zustande gekommen ist.

§3 Mängelanzeigen

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.

Es besteht jedoch keine Pflicht des Reisevermittlers, den Kunden bezüglich Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltenen Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen, die Ansprüche gegenüber den vermittelten Pauschalreiseveranstaltern betreffend, zu beraten.

§4 Auskünfte und Hinweise

4.1 Auf Wunsch wird dann die Buchungsanfrage beim Pauschalreiseveranstalter durch den Reisevermittler vorgenommen. Sofern nicht ausdrücklich vereinbart wurde, dass der Pauschalreiseveranstalter dem Kunden die Reiseunterlagen direkt übermittelt, gehört zur Leistungspflicht des Reisevermittlers.

4.2 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.

4.3 Der Reisevermittler ist nur bei Vorliegen einer ausdrücklichen Vereinbarung dazu verpflichtet, den jeweils günstigsten Anbieter der angefragten Reiseleistung zu ermitteln und/oder anzubieten.

4.4 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.

4.5 Der Reisevermittler nimmt Sonderwünsche des Kunden entgegen und leitet diese an den Reiseveranstalter weiter. Für die Erfüllung solcher Sonderwünsche steht der Reisevermittler nur ein, soweit dies ausdrücklich vereinbart ist. Die Erfüllung der Sonderwünsche ist nicht Bedingung oder Vertragsgrundlage für den Vermittlungsauftrag oder für die vom Reisevermittler an den Pauschalreiseveranstalter zu übermittelnde Buchungserklärung des Kunden, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall nur durch ausdrückliche Bestätigung des Pauschalreiseveranstalters zum Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen des Pauschalreiseveranstalters werden.

§5 Zahlung

5.1 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.

5.2 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.

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

5.4 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 schuldhaft 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 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.

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 Prüfung der Reiseunterlagen

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 postalischen oder elektronischen Versand.

§8 Mitwirkung des Kunden

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. 8.1 durch den Kunden, so gilt:

- Unterbleibt die Anzeige des Kunden nach Ziff. 8.1 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 ermöglicht hätte.
- 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 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.

§9 Wichtige Hinweise zu Versicherungen von Pauschalreisen

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

9.2 Der Kunde wird weiterhin darauf hingewiesen, dass eine Reiseerücktrittskostenversicherung 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.

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

9.4 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 Reiseerücktrittskostenversicherung, Fristen für die Schadensanzeige und Selbstbehalte. Der Vermittler haftet nicht, soweit er keine Falschankunft bezüglich der Versicherungsbedingungen getätigt hat und der vermittelte Reiseversicherer aufgrund von wirksam vereinbarten Versicherungsbedingungen ein Leistungsverweigerungsrecht gegenüber dem Kunden hat.

§10 Haftung

10.1 Der Reisevermittler haftet nicht für das Zustandekommen von Verträgen mit den zu vermittelnden Pauschalreiseveranstaltern, sofern er eine entsprechende vertragliche Pflicht nicht ausdrücklich vereinbart hat.

10.2 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.

10.3 Der Reisevermittler haftet nicht für die ordnungsgemäße Durchführung der Reise bzw. Erbringung der Reiseleistungen.

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

§11 Vermittlungsentgelt, Vergütung des Reisebüros

Bei der Beauftragung zur Vermittlung erhebt das Reisebüro ein Vermittlungsentgelt (Serviceentgelt, Servicepauschale) für die Vermittlungsleistungen. Die Höhe der Entgelte für die Vermittlungstätigkeit und weitere Geschäftsvorfälle im Zusammenhang mit dem Buchungsauftrag sind variabel und werden vor Abschluss der Buchung separat ausgewiesen.

Das Vermittlungsentgelt wird bei Stornierung der Reise nicht erstattet, es sei denn die Stornierung beruht auf einem Verschulden von Spakurort und/oder ihren Erfüllungsgehilfen.

§12 Verbraucherstreitbeilegung

Der Reisevermittler weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass der Reisevermittler nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle 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.