

Geschäftsbedingungen für die Reisevermittlung

Die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden und der **Einzelfirma Reiseagentur Marion Bechtle, nachstehend „RMB“** abgekürzt, kommenden Reisevermittlungsvertrages. Sie ergänzen die auf den Reisevermittlungsvertrag anwendbaren gesetzlichen Vorschriften und füllen diese aus.

1. Vertragsschluss, Anzuwendendes Recht

1.1. Der Abschluss des Vertrages ist per Fax, per E-Mail, Online und –entsprechend den nachfolgenden Bestimmungen in 1.2 auch telefonisch möglich. Mit der Erteilung des Vermittlungsauftrags kommt zwischen dem Kunden und der **RMB** der Reisevermittlungsvertrag als Geschäftsbesorgungsvertrag zustande.

1.2. Für telefonische Buchungen gilt:

a) Telefonische Buchungen werden nur in der Form entgegengenommen, dass die vom Kunden gewünschte Reiseleistung, soweit möglich, beim jeweiligen Anbieter in Form einer so genannten Verfallsoption reserviert wird.

b) Der Kunde erhält ein entsprechendes Buchungsformular per Fax, per E-Mail-Anhang oder per Post übermittelt und wird über die jeweilige Optionsfrist unterrichtet.

c) Übermittelt der Kunde das vollständig ausgefüllte und rechtsverbindlich unterzeichnet Buchungsformular rechtzeitig vor Ablauf der Optionsfrist, so nimmt **RMB** die Buchung entsprechend den Buchungswunsch des Kunden und der getätigten Option vor.

d) An seinen Buchungsauftrag ist der Kunde in diesem Fall 5 Werktage ab Zugang seines Buchungsauftrages gebunden. Ein Widerruf oder eine Rücknahme des Buchungsauftrages innerhalb dieser Frist ist nicht möglich.

e) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass bei touristischen Buchungen im Sinne von § 312b (3) Nr. 6 kein gesetzliches Widerrufsrecht besteht. Sonstige gesetzliche Widerrufs-, Rücktritts- oder Kündigungsrechte bleiben hiervon unberührt.

1.3. Wird der Auftrag auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet) erteilt, so bestätigt die **RMB** den Eingang des Auftrags unverzüglich auf elektronischem Weg. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Bestätigung der Annahme des Vermittlungsauftrags dar.

1.4. Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und der **RMB** 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.

1.5. 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.

2. Allgemeine Vertragspflichten der RMB, Auskünfte, Hinweise

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

2.2. Die **RMB** ist berechtigt, von Buchungsvorgaben des Kunden abzuweichen, wenn er nach den Umständen davon ausgehen darf, dass der Kunde die Abweichung billigen würde. Dies gilt nur insoweit, als es der **RMB** nicht möglich ist, den Kunden zuvor von der Abweichung zu unterrichten und seine Entscheidung zu erfragen. Die **RMB** hat den Kunden vor einer Abweichung von den Buchungsvorgaben zu unterrichten und dessen Weisungen abzuwarten, es sei denn, dass die hierdurch bedingte zeitliche Verzögerung die Durchführung des vom Kunden unbedingt erteilten Vermittlungsauftrags gefährdet oder unmöglich macht.

2.3. Bei der Erteilung von Hinweisen und Auskünften haftet die **RMB** im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen für die richtige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe an den Kunden.

2.4. Ein Auskunftsvertrag mit einer vertraglichen Hauptpflicht zur Auskunftserteilung kommt nur bei einer entsprechenden ausdrücklichen Vereinbarung zustande.

2.5. Für die Richtigkeit erteilter Auskünfte haftet die **RMB** gemäß § 675 Abs. (2) BGB nicht, es sei denn, dass ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.

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

3. Pflichten der RMB bezüglich Einreisevorschriften, Visa und Versicherungen

3.1. Die **RMB** unterrichtet den Kunden über Einreise- und Visabestimmungen, soweit ihm hierzu vom Kunden ein entsprechender Auftrag ausdrücklich erteilt worden ist.

3.2. Ansonsten besteht eine entsprechende Aufklärungs- oder Informationspflicht nur dann, wenn besondere, der **RMB** 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.

3.3. Im Falle einer nach den vorstehenden Bestimmungen begründeten Informationspflicht kann die **RMB** ohne besonderen Hinweis oder Kenntnis davon ausgehen, dass der Kunde und seine Mitreisenden deutsche Staatsangehörige sind und in deren Person keine Besonderheiten (z. B. Doppelstaatsbürgerschaft, Staatenlosigkeit) vorliegen.

3.4. Entsprechende Hinweispflichten der **RMB** 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.

3.5. Eine spezielle Nachforschungspflicht der **RMB** besteht ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarungen nicht. Die **RMB** kann seine Hinweispflicht auch dadurch erfüllen, dass er den Kunden auf die Notwendigkeit einer eigenen, speziellen Nachfrage bei den in Betracht kommenden Informationsstellen verweist.

3.6. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend bezüglich der Information über Zollvorschriften, gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften sowie bezüglich gesundheitsprophylaktischer Vorsorgemaßnahmen des Kunden und seiner Mitreisenden.

3.7. Die **RMB** ist verpflichtet, den Kunden darüber zu informieren, ob die von ihm vermittelten Reiseleistungen eine Reiserücktrittskostenversicherung enthalten.

3.8. Eine weitergehende Verpflichtung bezüglich des Umfangs, den Deckungsschutz und den Versicherungsbedingungen von Reiseversicherungen besteht nicht, soweit diesbezüglich keine anderweitige ausdrückliche Vereinbarung getroffen wurde. Soweit Gegenstand der Vermittlung Reiseversicherungen sind, besteht eine Informationspflicht von der **RMB** insbesondere insoweit nicht, als sich der Kunde aus ihm übergebenen oder vorliegenden Unterlagen des Anbieters der vermittelten Reiseleistung oder den Versicherungsunterlagen über die Versicherungsbedingungen entsprechend unterrichten kann.

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

3.10. Die **RMB** haftet nicht für die Erteilung von Visa und sonstigen Dokumenten und für den rechtzeitigen Zugang, es sei denn, dass die für die Nichterteilung oder den verspäteten Zugang maßgeblichen Umstände von der **RMB** schuldhaft verursacht oder mitverursacht worden sind.

4. Stellung und Pflichten der RMB im Zusammenhang mit der Vermittlung von Flugscheinen bestimmter Fluggesellschaften.

4.1. Die nachfolgenden Bestimmungen gelten nur für die Vermittlung von Flügen solcher Fluggesellschaften, die ihre Flugtickets zu ausgeschriebenen Nettopreisen vertreiben.

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

4.3. Dem Kunden gegenüber wird die **RMB** jedoch ausschließlich als Vermittler eines Luftbeförderungsvertrages zwischen diesem und der jeweiligen Fluggesellschaft tätig. Im Rahmen dieser Doppelstellung hat er also sowohl dem Kunden als auch gegenüber der Fluggesellschaft vertragliche und gesetzliche Bestimmungen zu beachten.

4.4. Die **RMB** trifft keine eigene Leistungspflicht oder Haftung bezüglich der vermittelten Flugleistung. Eine etwaige Haftung der **RMB** aus einer schuldhaften Verletzung seiner Pflichten als Reisevermittler bleibt hiervon unberührt.

4.5. Die angegebenen und in Rechnung gestellten Preise sind (soweit bezüglich Steuern und Flughafengebühren nicht etwas anderes ausdrücklich vereinbart ist) **Nettopreise der Fluggesellschaften** und beinhalten keine Provision oder ein sonstiges Entgelt der Fluggesellschaft für die Tätigkeit der **RMB**.

4.6. Die Entgelte für die Vermittlungstätigkeit der **RMB** und weitere Geschäftsvorfälle im Zusammenhang mit der Flugbuchung ergeben sich, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, aus den dem Kunden, vor der Buchung bekannt gegebenen Serviceentgelte, beim Angebot im Internet insbesondere durch die im Rahmen des Online-Buchungsvorganges bekannt gegebenen und vereinbarten Entgelte. Im Falle einer Umbuchung, eines Namenswechsels, des Rücktritts oder der Nichtinanspruchnahme zieht die **RMB** die von der Fluggesellschaft hierfür geforderten Entgelte als deren Inkassobevollmächtigte ein.

4.7. Die **RMB** ist von der Fluggesellschaft mit dem Inkasso des Flugpreises und sonstiger von der Fluggesellschaft zu fordernden Entgelte beauftragt und haftet dieser gegenüber für die Zahlung. Eine für diese Inkassotätigkeit gegebenenfalls erfolgende Vergütung der Fluggesellschaft an die **RMB** ist ohne Einfluss auf den vom Kunden zu bezahlenden Preis.

4.8. Die **RMB** kann Forderungen der Fluggesellschaft im eigenen Namen gerichtlich und außergerichtlich geltend machen.

4.9. Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Fluggesellschaft gelten die gesetzlichen Bestimmungen des deutschen Luftverkehrsgesetzes für inländische Flüge und – soweit auf den jeweiligen Flug anwendbar – unmittelbar, wie inländische gesetzliche Bestimmungen, die Vorschriften des Montrealer Übereinkommen und der anwendbaren Verordnungen der Europäischen Union. Ergänzend geltend, soweit wirksam vereinbart oder aufgrund gesetzlicher Bestimmungen allgemein gültig, die Allgemeinen Beförderungsbedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft.

5. Aufwändungsersatz, Vergütungen, Inkasso, Zahlungen; Selbst-ständige Vergütungsansprüche der RMB

5.1. Die **RMB** 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 die **RMB** 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 der **RMB**, insbesondere dem Agenturvertrag zwischen Reiseunternehmen und der **RMB**, in gesetzlicher Weise entspricht, ist die **RMB** berechtigt, aber nicht verpflichtet, den Preis der vermittelten Leistung ganz oder teilweise für den Kunden zu verauslagen. Bei Pauschalreisen ist hierfür Voraussetzung, dass dies gegen Aushändigung eines gültigen Sicherungsscheins gemäß § 651k BGB geschieht.

5.3. Die Regelung in Ziffer 5.2 gilt entsprechend für Stornokosten (Rücktrittsentschädigungen) und sonstige gesetzlich oder vertraglich begründete Forderungen des vermittelten Reiseunternehmens.

5.4. Die **RMB** kann Ersatz der ihm für die Vermittlung entstehenden Aufwendungen verlangen, soweit dies vereinbart ist oder er diese den Umständen nach für erforderlich halten durfte.

5.5. Der Anspruch der **RMB** auf Aufwändungsersatz umfasst auch Zahlungen an das vermittelte Reiseunternehmen auf den Reisepreis oder sonstige Zahlungen, soweit diese entsprechend den vorstehenden Bestimmungen in Ziffer 5.2 und 5.3 erfolgt sind.

5.6. Einem Aufwändungsersatzanspruch der **RMB** 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 schuldhafte Verletzung von Vertragspflichten der **RMB** ursächlich oder mitursächlich geworden ist oder die **RMB** aus anderen Gründen gegenüber dem Reisekunden für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

5.7. Selbstständige Vergütungsansprüche der **RMB** gegenüber dem Kunden bedürfen einer entsprechenden Vereinbarung, welche auch durch deutlich sichtbaren Aushang von Preislisten in den Geschäftsräumen der **RMB**, einem deutlichen Hinweis im Rahmen des Ablaufs einer Onlinebuchung oder einem entsprechenden mündlichen oder schriftlichen Hinweis der **RMB** hierauf getroffen werden kann.

6. Reiseunterlagen

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

6.2. Der Kunde ist verpflichtet, die **RMB** über dem Kunden erkennbare Fehlern, Abweichungen, fehlende Unterlagen oder sonstigen Unstimmigkeiten unverzüglich zu unterrichten. Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht nach, so kann eine Schadensersatzverpflichtung der **RMB** bezüglich eines hieraus dem Kunden entstehenden Schaden nach den gesetzlichen Bestimmungen über die Schadensminderungspflicht (§ 254 BGB) eingeschränkt oder ganz ausgeschlossen sein. Eine Schadensersatzverpflichtung der **RMB** entfällt vollständig, wenn die in 6.1 bezeichneten Umstände für ihn nicht erkennbar waren.

7. Pflichten der RMB bei Reklamationen des Kunden gegenüber den vermittelten Reiseunternehmen

7.1. Bei Reklamationen oder der sonstigen Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber den vermittelten Unternehmen beschränkt sich die Verpflichtung der **RMB** 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.

7.2. Eine Verpflichtung der **RMB** zur Entgegennahme und/oder Weiterleitung entsprechender Erklärungen oder Unterlagen besteht nicht. Übernimmt die **RMB** 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.

7.3. Bezüglich etwaiger Ansprüche des Kunden gegenüber den vermittelten Reiseunternehmens besteht gleichfalls keine Pflicht der **RMB** zur Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

8. Haftung der RMB

9.1 Soweit die **RMB** 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.

9.2 Ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarung oder Zusicherung haftet die **RMB** 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 (entsprechen dem gesetzlichen Begriff der Pauschalreise) gilt dies nicht, soweit die **RMB** gem. § 651a Abs. 2 BGB den Anschein begründet, die vorgesehenen Reiseleistungen in eigener Verantwortung zu erbringen.

9.3 Eine etwaige eigene Haftung der **RMB** aus der schuldhaften Verletzung von Vermittlerpflichten bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

9.4 Die Haftung der **RMB** ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt, soweit eine etwaige Pflichtverletzung von **RMB** nicht vertragliche Hauptpflichten von **RMB** oder Ansprüche des Kunden aus Körperschäden betrifft oder soweit die **RMB** nicht aufgrund eines vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verschuldens ihrer Erfüllungsgehilfen oder gesetzlichen Vertreter zu haften hat.

9. Verjährung

9.1. Ansprüche des Kunden aus dem Vermittlungsvertrag, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen, einschließlich vertraglicher Ansprüche auf Schmerzensgeld, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der **RMB** oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der **RMB** beruhen, verjähren in zwei Jahren. Dies gilt auch für Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung der **RMB** oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der **RMB** beruhen.

9.2. Alle übrigen Ansprüche aus dem Vermittlungsvertrag verjähren in einem Jahr.

9.3. Die Verjährung beginnt mit dem Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den Umständen, die den Anspruch gegen die **RMB** begründen und dieser selbst als Anspruchsgegner Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste.

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

10. Rechtswahl und Gerichtsstand

10.1. Auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der **RMB** findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

10.2. Der Kunde kann die **RMB** nur an dessen Sitz verklagen.

10.3. Für Klagen von **RMB** 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 der **RMB** vereinbart.

10.4. 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 der **RMB** 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.