

# AGB's



## §1 - Tätigkeit als Reisevermittler

1. Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen dem Reisenden und der vom Reisebüro (nachfolgend „RB“)erbrachten Vermittlungstätigkeit. Es gelten für den Vermittlungsvertrag ausschließlich die nachfolgenden AGB's von RB. Der Geltung etwaiger AGB des Reisenden wird hiermit ausdrücklich widersprochen.
2. RB bietet dem Reisenden sämtliche Reiseleistungen verschiedenster Reiseveranstalter und Leistungsträger (z. B. bei Einzelreiseleistungen oder verbundene Reiseleistungen) ausschließlich zur Vermittlung als Reisevermittler, Vermittler verbundener Reiseleistungen oder Vermittler von Einzelreiseleistungen.
3. Der Reisende erteilt durch die Buchung RB den Vermittlungsauftrag. RB nimmt den Vermittlungsauftrag des Kunden in Textform, schriftlich an.
4. Für den von RB vermittelten Reisevertrag zwischen dem Reisenden und dem jeweiligen Reiseveranstalter oder Leistungsträger (nachfolgend auch "Anbieter") sind allein die AGBs des jeweiligen Anbieters maßgeblich. Die AGB der jeweiligen Anbieter werden vor der Reisebuchung angezeigt bzw. zur Kenntnis gegeben und müssen durch den Teilnehmer/Reisenden ausdrücklich bestätigt werden. Sollten keine AGB eines Anbieters vorliegen (etwa bei Linienflügen), kommen die jeweiligen Tarifbestimmungen der Fluggesellschaft zur Anwendung, über die sich der Reisende vor der Buchung Kenntnis verschafft hat.

## §2 - Vermittlungsauftrag und Zahlungsbedingungen

1. Mit der Buchung erteilt der Reisende RB den rechtsverbindlichen Auftrag, für den Reisenden bei einem bestimmten Anbieter bestimmte Reiseleistungen zu vermitteln.
2. Die Buchung ist in rechtlicher Hinsicht das Angebot des Reisenden an den Anbieter auf Abschluss eines Reisevertrages. Dieses übermittelt RB an den Anbieter. Die Übermittlung durch RB stellt keine Annahme des Angebotes des Reisenden auf Abschluss eines Reisevertrages mit dem jeweiligen Anbieter dar. Der Anbieter entscheidet in eigener Verantwortung über die Annahme. Nimmt er das Angebot des Reisenden an, erhält der Reisende eine schriftliche Reisebestätigung oder Reisebestätigung in Textform.

3. RB als Vermittler ist nicht verpflichtet, den Reisepreis gegenüber dem Anbieter für den Reisenden zu verauslagern. Nachteile des Reisenden, die durch eine nicht fristgerechte Zahlung des Reisenden verursacht werden, hat der Reisende selbst zu tragen.
4. Rechnungen, welche durch RB gestellt und eingezogen werden (Reisebüroinkasso durch RB), erfolgen im Namen und für Rechnung des Anbieters. Rechnungen sind zu dem in der Rechnung dargestellten Termin zu bezahlen.
5. Bei Vermittlung einer Pauschalreise wird in Fällen des Reisebüroinkassos durch RB der Sicherungsschein gem. § 651r BGB vor Zahlung übergeben. Bei Vermittlung verbundener Reiseleistungen wird RB für die nach § 651 w Abs. 3 BGB erforderliche Kundengeldabsicherung sorgen und dem Reisenden den dazugehörigen Sicherungsschein aushändigen.
6. In der Regel erfolgt die Zahlung als Direktinkasso, d.h. der Reisende zahlt den Reisepreis an den Veranstalter.

### §3 - Reiseunterlagen

1. Reiseunterlagen werden dem Reisenden ausgehändigt, per Post übermittelt oder in Einzelfällen bei den Leistungserbringern des jeweiligen Anbieters (Fluggesellschaften, Hotels, Mietwagenunternehmen etc.) hinterlegt. Das Übermittlungsrisiko trägt der Reisende.
2. Wünscht der Reisende den Versand von Reiseunterlagen per Kurier, so hat der Reisende alle hieraus entstehenden Kosten zu tragen. Das Übermittlungsrisiko trägt der Reisende.
3. Soweit der Reisende die Vermittlung von Reiseversicherungen durch RB wünscht, übermittelt RB dem Reisenden die Versicherungsunterlagen durch persönliche Übergabe oder per Post. Die Versicherungsunterlagen bestehen regelmäßig aus den Versicherungsbedingungen und einer Versicherungsnummer.
4. Der Reisende wird im eigenen Interesse gebeten, die ihm durch das Reisebüro ausgehändigten Unterlagen unverzüglich auf deren Richtigkeit zu überprüfen und bei festgestellten Unstimmigkeiten umgehend das Reisebüro oder den Anbieter direkt hiervon zu unterrichten, um Schäden zu vermeiden.

## §4 - Ausstellung und Versand von Flugtickets/Identität der ausführenden Fluggesellschaften bei gebuchten Flugleistungen

1. Grundsätzlich werden Flugtickets spätestens 14 Tage vor Abflug ausgestellt und entsprechend der gewählten Versandart an den Reisenden zugestellt oder übergeben. Dies gilt nur, soweit die entsprechende Airline als Reiseanbieter keine anderweitigen Ausstellungsfristen vorgegeben hat. RB kann auf Wunsch Flugtickets auch früher ausstellen, wobei darauf hingewiesen wird, dass ab Ausstellung im Falle einer Stornierung oder eines Umbuchungswunsches des Reisenden, durch den Anbieter Storno-/Umbuchungsgebühren in Höhe von bis zu 100% des Reisepreises anfallen können. Ein rechtlicher Anspruch auf Aushändigung besteht erst zum Abflugtag. Der Reisende hat zu beachten, dass nach Ausstellung der Tickets im Falle einer Stornierung/Umbuchung zuzüglich zu den von den Anbietern ggf. erhobenen Storno-/Umbuchungsgebühren eine Bearbeitungsgebühr durch RB erhoben wird.
2. Sofern die Fluggesellschaft anstelle eines Tickets in Papierform ein elektronisches Ticket („E-Ticket“) anbietet, wird im Regelfall ein elektronischer Buchungscode in Textform (meist per E-Mail) übermittelt. Dieser ist vom Reisenden beim Check-In zusammen mit einem Identifikationsdokument (Personalausweis bzw. Reisepass) vorzulegen.
3. Gemäß der EU-Verordnung VO 2111/05 weist das RB hiermit auf die Verpflichtung des Reisevermittlers hin, den Reisenden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft für alle Beförderungsleistungen auf dem Hin- und Rückflug vor Vertragsschluss zu informieren, sofern die Fluggesellschaft bereits vor Vertragsschluss feststeht. RB verweist insoweit auf die Angaben in der jeweiligen Leistungsbeschreibung über die eingesetzten Fluggesellschaften. Soweit die Fluggesellschaft noch nicht feststeht, informiert RB den Reisenden vor Vertragsschluss über die Fluggesellschaft, die voraussichtlich den Flug durchführen wird. Sobald die Fluggesellschaft feststeht, wird RB sicherstellen, dass dem Reisenden die Informationen hierüber so rasch wie möglich zugehen. Dies gilt auch für jede etwaige Änderung bei den die Flugleistung ausführenden Fluggesellschaften.

## §5 - Umbuchung und Rücktritt

1. Aus Umbuchungen sowie dem Rücktritt vom Reisevertrag können dem Reisenden zum Teil erhebliche Kosten erwachsen. Diese Regelungen richten sich nach Abschluss des Vertrages mit dem Anbieter der betreffenden Touristikleistung ausschließlich nach den gesetzlichen Bestimmungen bzw. den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Anbieters als Vertragspartner des Reisenden. Zur Vermeidung dieses Kostenrisikos empfiehlt RB dem Reisenden daher den Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung sowie den Abschluss einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Krankheit oder Unfall.

## §6 - Informationspflichten des Reisevermittlers

1. Soweit RB Reisevermittler im Sinne des § 651 v Abs. 1 BGB ist, erfüllt RB die gesetzlichen Informationspflichten vor Reiseanmeldung nach § 651 v Abs. 1 BGB und informiert insbesondere über wesentliche Eigenschaften der Reise, Reisepreis, An- und Restzahlung, Mindestteilnehmerzahl, Einreisebestimmungen, Rücktrittentschädigungen, Formblatt für Pauschalreisen etc., soweit diese Informationen nicht bereits vom jeweiligen Reiseveranstalter mitgeteilt worden sind. RB wird dem Reisenden das jeweilige Formblatt aushändigen.
2. Soweit RB Vermittler verbundener Reiseleistungen im Sinne des § 651 w Abs. 1 BGB ist, wird RB den Reisenden nach Maßgabe des Artikels 251 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch informieren und dem Reisenden das jeweilige Formblatt aushändigen.

## §7 - Obliegenheitsverpflichtungen des Reisenden/Weiterleitung von Mängelanzeigen

1. RB weist den Reisenden ausdrücklich darauf hin, dass die AGB des jeweiligen Anbieters als Vertragspartner des Reisenden im Regelfall besondere Pflichten für den Reisenden im Falle von auftretenden Mängeln der Reisedienstleistungen oder auch im Fall des Gepäckverlustes oder ähnlichem enthalten. Hierzu zählt insbesondere auch die Beachtung und Einhaltung von Vorgaben des Reiseveranstalters/Leistungssträgers bzw. des jeweiligen Transportunternehmens bei der Abwicklung von Flügen.
2. Sofern der Reisende die ihm hieraus erwachsenden Obliegenheiten nicht beachtet, kann dies zu einem (Teil-)Verlust von Ansprüchen des Reisenden gegenüber dem Anbieter führen.

3. Mängel der Vermittlungsleistung von RB hat der Reisende unverzüglich anzuzeigen und RB -soweit möglich- Gelegenheit zur Abhilfe zu geben.
4. RB gilt als vom Reiseveranstalter bevollmächtigt, Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen des Reisenden bzgl. der Erbringung der Reiseleistungen entgegenzunehmen. RB hat den Reiseveranstalter unverzüglich von solchen Mängelanzeigen und Erklärungen des Reisenden in Kenntnis zu setzen.

## §8 - Haftung von RB

1. RB haftet nicht für die Folgen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände wie bspw. Kriege, innere Unruhen, Flugzeugentführungen, Terroranschläge, Feuer, Überschwemmungen, von denen die Dienste von RB beeinflusst werden.
2. RB haftet ferner nicht für die Erbringung der Reiseleistung und/oder für den Vermittlungserfolg des ihm angetragenen Antrages auf Abschluss eines Reisevertrages mit dem jeweiligen Anbieter, sondern nur dafür, dass die Vermittlung mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns vorgenommen wird. RB haftet nicht für Verlust, Untergang oder Beschädigung von Reiseunterlagen, sofern diese an den Reisenden versendet werden oder ausgehändigt worden sind. RB haftet nicht für die von dem jeweiligen Anbieter gemachten Angaben zu der vom Reisenden gewünschten Reise und auch nicht für die Verfügbarkeit von Reiseleistungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses oder für Leistungsänderungen des Anbieters nach Abschluss des vermittelten Reisevertrages.
3. Die vorgenannten Ausschlüsse gelten nicht, soweit RB fehlerhafte und/oder unrichtige Angaben bekannt waren oder bei Anwendung handels- und branchenüblicher Sorgfalt bekannt sein mussten. Insoweit ist die Haftung von RB für das Kennenmüssen solcher Umstände auf Fälle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beschränkt.
4. Für Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit sowie in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit, bei Übernahme einer Garantie oder bei Arglist ist die Haftung von RB unbeschränkt. Ebenso besteht eine unbeschränkte Haftung für Buchungsfehler nach Maßgabe des § 651x BGB oder in Fällen der Verletzung der Insolvenzabsicherungs- und/oder Informationspflicht nach Maßgabe des § 651w Abs. 4 BGB.

5. Im Übrigen haftet RB für Schäden, die durch einfache Fahrlässigkeit verursacht werden, soweit die Fahrlässigkeit die Verletzung solcher Vertragspflichten betrifft, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von Bedeutung sind und auf deren Einhaltung der Reisende regelmäßig vertraut oder vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten). RB haftet jedoch nur, soweit diese Schäden typischerweise mit dem Vertrag verbunden und vorhersehbar sind. Die Haftung ist in diesem Fall auf den dreifachen Wert der vermittelten Touristikleistung begrenzt. In Fällen fahrlässiger Verletzung nicht vertragswesentlicher Nebenpflichten haftet RB nicht.
6. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch, soweit die Haftung für die gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von RB betroffen ist. Eine weitergehende Haftung ist ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs ausgeschlossen. Soweit die Haftung von RB ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und sonstigen Erfüllungsgehilfen.

## §9 - Datenschutz

1. RB ist datenschutzrechtlich verantwortlich für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten der Reisenden zum Zwecke der Vertragsdurchführung gem. Art. 6 S. 1. Abs. 1 lit. b DS-GVO. Die personenbezogenen Daten der Reisenden werden ausschließlich zur Durchführung und Abwicklung der Buchung verarbeitet. Personenbezogene Daten werden zu anderen Zwecken als zur Vertragserfüllung ohne Einwilligung des Reisenden nicht an Dritte weitergegeben. Die Daten werden gelöscht, sobald sie für den Zweck ihrer Verarbeitung nicht mehr erforderlich sind, es sei denn, dass RB nach Art. 6 Abs. 1 lit. c DS-GVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten zu einer längeren Speicherung verpflichtet ist oder der Reisende in eine darüber hinausgehende Speicherung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DS-GVO eingewilligt hat.

2. Das geltende Datenschutzrecht gewährt den Reisenden gegenüber RB hinsichtlich der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten folgende Betroffenenrechte:

**Auskunftsrecht gem. Art. 15 DS-GVO, Recht auf Berichtigung gem. Art. 16 DS-GVO, Recht auf Löschung gem. Art. 17 DS-GVO, Recht auf Einschränkung der Verarbeitung gem. Art. 18 DS-GVO, Recht auf Unterrichtung gem. Art. 19 DS-GVO, Recht auf Datenübertragbarkeit gem. Art. 20 DS-GVO, Recht auf Widerruf erteilter Einwilligungen gem. Art. 7 Abs. 3 DS-GVO sowie Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde gem. Art. 77 DS-GVO.**

3. Der Reisende kann sich in Fragen des Datenschutzes an das RB unter [mail@reisebuero-nelles.de](mailto:mail@reisebuero-nelles.de) oder an die Adresse des RB Reisebüro Ellen Nelles GmbH Roermonderstr.45 52525 Heinsberg wenden.

## **§10 - Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle**

1. RB ist nicht zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle verpflichtet und nimmt an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle auch nicht teil.