

Reisebüro Horneburg - Vermittler-AGB (stationär)

§ 1

Tätigkeit als Reisevermittler

1. Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen dem Kunden und der vom Reisebüro Horneburg (**nachfolgend „RBH“**) **erbrachten Vermittlungstätigkeit**. Es gelten für den Vermittlungsvertrag ausschließlich die nachfolgenden AGB's von RBH. Der Geltung etwaiger AGB des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen.
2. RBH bietet dem Kunden 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 an.
3. Der Kunde erteilt durch die Buchung RBH den Vermittlungsauftrag. RBH nimmt den Vermittlungsauftrag des Kunden in Textform, schriftlich oder (fern-) mündlich an.
4. Der Kunde beauftragt uns im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsvertrages damit, ihn im Hinblick auf die Leistungen der Veranstalter bzw. Leistungsträger zu beraten und ihm diese vermitteln. Zum Teil werden hierfür Serviceentgelte erhoben.
5. Das Serviceentgelt ist zusätzlich zu den Ansprüchen der Veranstalter bzw. Leistungsträger zu zahlen und sofort fällig. Im Rahmen der Vermittlung von Pauschalreisen hat der Kunde nur für in der Preisliste aufgeführte Sonderleistungen des Vermittlers ein Serviceentgelt zu entrichten, es sei denn, es wird individuell etwas anderes vereinbart.
6. Für den von RBH vermittelten Reisevertrag zwischen dem Kunden 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/Kunden ausdrücklich bestätigt werden. Sollten keine AGB eines Anbieters vorliegen (etwa bei Linienflügen), kommen die jeweiligen Tarifbestimmungen der Fluggesellschaft zur Anwendung, über die sich der Kunde vor der Buchung Kenntnis verschafft hat.

§ 2

Vermittlungsauftrag und Zahlungsbedingungen

1. Mit der Buchung erteilt der Kunde RBH den rechtsverbindlichen Auftrag, für den Kunden bei einem bestimmten Anbieter bestimmte Reiseleistungen zu vermitteln.
2. Die Buchung ist in rechtlicher Hinsicht das Angebot des Kunden an den Anbieter auf Abschluss eines Reisevertrages. Dieses übermittelt RBH an den Anbieter. Die Übermittlung durch RBH stellt keine Annahme des Angebotes des Kunden auf Abschluss eines Reisevertrages mit dem jeweiligen Anbieter dar. Der Anbieter entscheidet in eigener Verantwortung über die Annahme. Nimmt er das Angebot des Kunden an, erhält der Kunde eine schriftliche Reisebestätigung oder Reisebestätigung in Textform.
3. RBH als Vermittler ist nicht verpflichtet, den Reisepreis gegenüber dem Anbieter für den Kunden zu verauslagern. Nachteile des Kunden, die durch eine nicht fristgerechte Zahlung des Kunden verursacht werden, hat der Kunde selbst zu tragen.
4. Rechnungen, welche durch RBH gestellt und eingezogen werden (Reisebüroinkasso durch RBH), erfolgen im Namen und für Rechnung des Anbieters. Rechnungen sind zu dem in der Rechnung dargestellten Termin zu bezahlen.
5. Bei Vermittlung einer Pauschalreise werden Reisepreiszahlungen vor Beendigung der Pauschalreise vom RBH nur gefordert und angenommen, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag mit dem Reiseveranstalter besteht und dem Kunden der Sicherungsschein gem. § 651r BGB vor der Zahlung übergeben wurde. Bei Vermittlung verbundener Reiseleistungen wird RBH im Fall des § 651 w Abs. 3 BGB für die erforderliche Kundengeldabsicherung sorgen und dem Kunden den dazugehörigen Sicherungsschein aushändigen.

§ 3 Reiseunterlagen

1. Reiseunterlagen werden dem Kunden ausgehändigt, per Post oder per E-Mail übermittelt oder in Einzelfällen bei den Leistungserbringern des jeweiligen Anbieters (Fluggesellschaften, Hotels, Mietwagenunternehmen etc.) hinterlegt. Das Übermittlungsrisiko trägt der Kunde.
2. Wünscht der Kunde den Versand von Reiseunterlagen per Kurier, so hat der Kunde alle hieraus entstehenden Kosten zu tragen. Das Übermittlungsrisiko trägt der Kunde.
3. Soweit der Kunde die Vermittlung von Reiseversicherungen durch RBH wünscht, übermittelt RBH dem Kunden die Versicherungsunterlagen durch persönliche Übergabe, per Post oder per E-Mail. Die Versicherungsunterlagen bestehen regelmäßig aus den Versicherungsbedingungen und einer Versicherungsnummer.
4. Der Kunde wird im eigenen Interesse gebeten, die ihm durch RBH ausgehändigten Unterlagen unverzüglich auf deren Richtigkeit zu überprüfen und bei festgestellten Unstimmigkeiten umgehend RBH 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 Kunden zugestellt oder übergeben. Dies gilt nur, soweit die entsprechende Airline als Reiseanbieter keine anderweitigen Ausstellungsfristen vorgegeben hat. RBH kann auf Wunsch Flugtickets auch früher ausstellen, wobei darauf hingewiesen wird, dass ab Ausstellung im Falle einer Stornierung oder eines Umbuchungswunsches des Kunden, 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 Kunde 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 RBH 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 Kunden beim Check-In zusammen mit einem Identifikationsdokument (Personalausweis bzw. Reisepass) vorzulegen.
3. Gemäß der EU-Verordnung Nr. 2111/05 weist das RBH hiermit auf die Verpflichtung des Reisevermittlers hin, den Kunden 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. RBH verweist insoweit auf die Angaben in der jeweiligen Leistungsbeschreibung über die eingesetzten Fluggesellschaften. Soweit die Fluggesellschaft noch nicht feststeht, informiert RBH den Kunden vor Vertragsschluss über die Fluggesellschaft, die voraussichtlich den Flug durchführen wird. Sobald die Fluggesellschaft feststeht, wird RBH sicherstellen, dass dem Kunden die Informationen hierüber so rasch wie möglich zugehen. Dies gilt auch für jede etwaige Änderung bei den die Flugleistung ausführenden Fluggesellschaften. Die gemeinschaftliche Liste über die mit Flugverbot in der EU belegten Fluggesellschaften ist über die Internetseiten http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm und www.lba.de abrufbar.

§ 5 Umbuchung und Rücktritt

Aus Umbuchungen sowie dem Rücktritt vom Reisevertrag können dem Kunden 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 Kunden.

§ 6 Informationspflichten des Reisevermittlers

1. Soweit RBH Reisevermittler im Sinne des § 651 v Abs. 1 BGB ist, erfüllt RBH 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. RBH wird dem Kunden das jeweilige Formblatt aushändigen.

2. Soweit RBH Vermittler verbundener Reiseleistungen im Sinne des § 651 w Abs. 1 BGB ist, wird RBH den Kunden nach Maßgabe des Artikels 251 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch informieren und dem Kunden das jeweilige Formblatt aushändigen.

§ 7

Obliegenheitsverpflichtungen des Kunden/Weiterleitung von Mängelanzeigen

1. RBH weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass die AGB des jeweiligen Anbieters als Vertragspartner des Kunden im Regelfall besondere Pflichten für den Kunden im Falle von auftretenden Mängeln der Reiseleistungen oder auch im Fall des Gepäckverlustes oder ähnlichem enthalten. Hierzu zählt insbesondere auch die Beachtung und Einhaltung von Vorgaben des Reiseveranstalters/Leistungsträgers bzw. des jeweiligen Transportunternehmens bei der Abwicklung von Flügen.
2. Sofern der Kunde die ihm hieraus erwachsenden Obliegenheiten nicht beachtet, kann dies zu einem (Teil-)Verlust von Ansprüchen des Kunden gegenüber dem Anbieter führen.
3. Mängel der Vermittlungsleistung von RBH hat der Kunde unverzüglich anzuzeigen und RBH -soweit möglich- Gelegenheit zur Abhilfe zu geben.
4. RBH gilt als vom Reiseveranstalter bevollmächtigt, Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen des Kunden bzgl. der Erbringung der Reiseleistungen entgegenzunehmen. RBH hat den Reiseveranstalter unverzüglich von solchen Mängelanzeigen und Erklärungen des Kunden in Kenntnis zu setzen.

§ 8

Haftung von RBH

1. RBH haftet nicht für die Folgen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände wie bspw. Kriege, innere Unruhen, Flugzeugentführungen, Terroranschläge, Feuer, Überschwemmungen, von denen die Dienste von RBH beeinflusst werden.
2. RBH 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. RBH haftet nicht für Verlust, Untergang oder Beschädigung von Reiseunterlagen, sofern diese an den Kunden versendet werden oder ausgehändigt worden sind. RBH haftet nicht für die von dem jeweiligen Anbieter gemachten Angaben zu der vom Kunden 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 RBH fehlerhafte und/oder unrichtige Angaben bekannt waren oder bekannt sein mussten.
4. Die Haftung des Reisevermittlers ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt, soweit dieser nicht seine wesentlichen Vertragspflichten (Kardinalpflichten) verletzt oder Ansprüche aus dem Vermittlungsvertrag für eine Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder aus einer Garantie betroffen sind. Kardinalpflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen oder auf deren Einhaltung der Vertragspartner vertrauen durfte. Ebenso besteht eine unbeschränkte Haftung für Buchungsfehler nach Maßgabe des § 651x BGB oder in Fällen der Verletzung der Insolvenzsicherungs- und/oder Informationspflicht nach Maßgabe des § 651w Abs. 4 BGB.
5. Im Übrigen haftet RBH 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 Kunde regelmäßig vertraut oder vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten). RBH 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 RBH nicht.

6. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch, soweit die Haftung für die gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von RBH betroffen ist. Eine weitergehende Haftung ist ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs ausgeschlossen. Soweit die Haftung von RBH ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und sonstigen Erfüllungsgehilfen.

§ 9 Datenschutz

1. RBH ist datenschutzrechtlich verantwortlich für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten der Kunden zum Zwecke der Vertragsdurchführung gem. Art. 6 S. 1. Abs. 1 lit. b DS-GVO. Die personenbezogenen Daten der Kunden werden ausschließlich zur Durchführung und Abwicklung der Buchung verarbeitet. Personenbezogene Daten werden zu anderen Zwecken als zur Vertragserfüllung ohne Einwilligung des Kunden nicht an Dritte weitergegeben. Die Daten werden gelöscht, sobald sie für den Zweck ihrer Verarbeitung nicht mehr erforderlich sind, es sei denn, dass RBH 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 Kunde in eine darüber hinausgehende Speicherung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DS-GVO eingewilligt hat.
2. Das geltende Datenschutzrecht gewährt den Kunden gegenüber RBH 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. Weitere Informationen zum Umgang mit personenbezogenen Daten kann der Kunde den Datenschutzhinweisen von RBH auf dessen Internetseite unter <https://reisebuero-horneburg.de/datenschutz.html> abrufen.
In Fragen des Datenschutzes kann der Kunde sich an das RBH unter f.stein@reisebuero-horneburg.de oder an die Adresse des RBH in **21640 Horneburg, Im Großen Sande 11** wenden.

§ 10 Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle

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