

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

des Reisebüros Insel-West (nachstehend Vermittler)
für die Vermittlung von Pauschalreisen, verbundenen und einzeln
Reiseleistungen gem. § 651V BGB

§1 Geltungsbereich

Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen gelten für die Reisevermittlung von Pauschalreisen, verbundenen und einzelnen Reiseleistungen und sind anwendbar, wenn der Reisevermittler – hier *Reisebüro Insel-West* - das Formblatt über Pauschalreisen, verbundene oder einzelne Reiseleistungen aushändigt. In dem Formblatt ist der vermittelte Reiseveranstalter bzw. Leistungserbringer als verantwortlicher Unternehmer für die Erbringung der Reiseleistungen 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 Insel-West, 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 - y ff BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) i.V.m. Art. 250, 251 ff. EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

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

§3 Auskünfte und Hinweise vor dem Abschluss eines Vermittlungsvertrages

3.1 Der Vermittler stellt sicher, dass der Kunde vor Vertragsschluss über alle relevanten Informationen nach Maßgabe des Art. 250 §§ 1 – 3 EGBGB informiert wird.

3.2 Je nach Reiseziel informiert der Vermittler zu Reisepass-, Visa-, Devisen und Gesundheitsbestimmungen des jeweiligen Landes, unter der Voraussetzung, dass der Kunde Staatsbürger eines Staates der Europäischen Union ist. Bei Abweichungen ist um ausdrücklichen Hinweis gebeten. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat-Auskunft. Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten (z.B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen. Der Kunde ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu seinen Lasten.

Reisehinweise des Auswärtigen Amtes erhält der Kunde im Internet unter „www.auswaertiges-amt.de“ sowie unter der Telefonnummer (030) 5000-2000

3.3 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.

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

3.5 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.

3.6 Der Reisevermittler nimmt Sonderwünsche des Kunden entgegen und leitet diese an den Reiseveranstalter bzw. Leistungserbringer 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 denmittlungsauftrag oder für die vom Reisevermittler an den Pauschalreiseveranstalter bzw. Leistungserbringer 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 bzw. des Leistungserbringers zum Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen des Veranstalters werden.

3.7 Der Vermittler ist dem Kunden gegenüber nicht verpflichtet, die vermittelten Reiseleistungen zu verschaffen, und ist nicht dementsprechend für die Erfüllung der Buchung und etwaiger Sonderwünsche verantwortlich. Dies wird ausdrücklich im Formblatt über Pauschalreisen, verbundene oder einzelne Reiseleistungen ausgewiesen. Dort wird vermittelte Reiseveranstalter bzw. Leistungserbringer als verantwortlicher Unternehmer für die Erbringung der Reiseleistungen genannt.

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

§4 Zahlungen

4.1 Reisevermittler nimmt die Zahlungen auf den Reisepreis vor Beginn der Reise an, 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. Hat der Reiseveranstalter im Zeitpunkt des Vertragsschlusses seinen Sitz nicht in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, treffen den Reisevermittler die sich aus den §§ 651i bis 651t ergebenden Pflichten des Reiseveranstalters, es sei denn, der Reisevermittler weist nach, dass der Reiseveranstalter seine Pflichten nach diesen Vorschriften erfüllt.

4.2 Der Vermittler ist berechtigt, Zahlungen entsprechend den Leistungs- und Zahlungsbestimmungen der vermittelten Pauschalreiseveranstalter bzw. Leistungserbringer zu verlangen, soweit diese wirksam zwischen dem Pauschalreiseveranstalter bzw. Leistungserbringer und dem Kunden vereinbart sind und rechtswirksame Zahlungsbestimmungen enthalten.

4.3 Zahlungsansprüche gegenüber dem Kunden kann der Vermittler, soweit dies den Vereinbarungen zwischen dem Vermittler und dem Pauschalreiseveranstalter 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.

4.4 Der Vermittler ist berechtigt, für die Vermittlung von Reiseleistungen ein Serviceentgelt zu erheben. Bei Stornierung oder Umbuchung der Reise wird das Serviceentgelt nicht erstattet.

4.5 Der Vermittler nimmt die Zahlungen für verbundene Reiseleistungen an, wenn er sichergestellt hat, dass diese dem Reisenden erstattet werden, soweit diese Reiseleistungen von dem Vermittler selbst zu erbringen sind oder Entgeltforderungen der anderen Leistungserbringer noch zu erfüllen sind und im Fall der Zahlungsunfähigkeit des Vermittlers verbundener Reiseleistungen: 1). Reiseleistungen ausfallen oder 2). Der Kunde im Hinblick auf erbrachte Reiseleistungen Zahlungsaufforderungen nicht befriedigter anderer Unternehmer nachkommt. Diese Sicherstellung leistet der Vermittler durch Abschluss einer Insolvenzversicherung gem. § 651w Abs. 3 BGB und übergibt ein entsprechender Sicherheitsschein für alle Zahlungen des Kunden der verbundenen Reiseleistungen.

§5. Mängelanzeigen, Leistungsänderungen, Rücktritt durch den Reisenden

5.1 Der Reisevermittler gilt als vom Reiseveranstalter bevollmächtigt, Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen (z.B. Umbuchung, Zusatzbuchung, Vertragsübertragung oder Rücktritt) des Kunden/Reisenden bezüglich der Erbringung der Reiseleistung 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.

5.2 Die obenstehenden Regelungen (§4.2 und §5.1) gelten entsprechend für Umbuchungskosten, Vertragsübertragungskosten und Stornokosten (Rücktrittsentschädigungen) und sonstige gesetzlich oder vertraglich begründete Forderungen des vermittelten Pauschalreiseveranstalters bzw. Leistungserbringers.

5.3 Der Kunde kann eigenen Zahlungsansprüchen des Vermittlers nicht im Wege der Zurückbehaltung oder Aufrechnung entgegenhalten, dass der Kunde Ansprüche gegenüber dem vermittelten Pauschalreiseveranstalter bzw. Leistungserbringer, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des vermittelten Vertrages, hat. Dies gilt nicht, wenn für das Entstehen solcher Ansprüche eine schuldhafte 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 Wichtige Hinweise zu Versicherungen

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

6.2 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 Reise nach deren Antritt entstehen kann. Eine Reiseabbruchversicherung ist in der Regel gesondert abzuschließen.

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

6.4 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 Reiserücktrittskostenversicherung, Fristen für die Schadensanzeige und Selbsthalte. Der Vermittler 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 Vermittlung von Flugbeförderungsleistungen

7.1 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 Internetseiten

die http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm

und www.lba.de abrufbar.

7.2 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.

7.3 Dem Kunden wird dringend empfohlen, sich über seine Rechte als Fluggast, z.B. durch die Informationen auf der Internetseite des ausführenden Luftfahrtunternehmens oder durch die Informationsblätter des Luftfahrtbundesamts unter www.lba.de zu informieren.

7.4 Im Falle einer Stornierung von Flugtickets nach Ticketausstellung, durch den Kunden, werden von Reisebüro Insel-West Bearbeitungskosten in Höhe von € 20,- pro Person zuzüglich anfallender Gebühren nach Tarifbestimmungen der Fluggesellschaft erhoben, in denen insbesondere bei Sondertarifen im Einzelfall bestimmt sein kann, dass ein einmal ausgestelltes Ticket z.B. weder umbuchbar noch erstattungsfähig ist.

7.5 Der Reisende ist verpflichtet, sich bei der Reiseleistung „Flug“ den genauen Zeitpunkt des Hin- und Rückfluges 24 Stunden vor dem Abflug telefonisch oder im Internet beim ausführenden Luftfahrtunternehmens die Abflugzeit bestätigen zu lassen.

§8 Prüfung der Reiseunterlagen

8.1 Sowohl den Kunden, wie auch den Reisevermittler trifft die Pflicht, Vertrags- und sonstige Unterlagen der vermittelten Reiseleistung, die dem Kunden durch den Reisevermittler ausgehändigt wurden, insbesondere Buchungsbestätigungen /Rechnungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa, Versicherungsscheine und sonstige Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag zu überprüfen.

8.2 Soweit Unterlagen über die vermittelte Reiseleistung dem Kunden nicht direkt vom vermittelten Pauschalreiseveranstalter bzw. Leistungserbringer übermittelt werden, erfolgt die Aushändigung durch den Reisevermittler durch postalischen oder elektronischen Versand.

§9 Mitwirkung des Kunden

9.1 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 Reiseleistung sowie die nicht vollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen (z.B. nicht vorgenommene Buchungen oder Reservierungen).

9.2 Erfolgt keine Anzeige nach Ziff. 9.1 durch den Kunden, so gilt:

a) Unterbleibt die Anzeige des Kunden nach Ziff. 9.1 unverschuldet, entfallen seine Ansprüche nicht.

b) 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 bzw. Leistungserbringer ermöglicht hätte.

c) Ansprüche des Kunden im Falle einer unterbliebenen Anzeige nach Ziff. 9.1 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.

§10 Pflichten des Reisevermittlers bei Reklamationen 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.

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

§11 Haftung

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

11.2 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 bzw. Leistungserbringer erheblich abweicht.

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

§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 Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr> hin.

§13 Datenschutz

Die dem Reisevermittler zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten werden im Rahmen der Zweckbestimmung des Vertrages verarbeitet, gespeichert und weitergegeben sowie im rechtlich zulässigen Rahmen werblich genutzt. Die Datenschutzrichtlinien vom Reisebüro Insel-West e.V. sind einsehbar unter www.insel-west.de/datenschutz. Personenbezogene Daten werden nach den jeweils aktuellen datenschutzrechtlichen Bestimmungen (DSGVO) geschützt.

§14 Sonstige Bestimmungen und Vereinbarungen

14.1 Diese Bedingungen gelten, soweit nicht in den einzelnen Verträgen individuelle Vereinbarung getroffen werden.

14.2 Die vorstehenden Bedingungen haben nur Gültigkeit, sofern und soweit nach Drucklegung in Kraft tretende gesetzliche Vorschriften keine anderen Regelungen vorsehen.

14.3 Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vertrages zur Folge.

14.4 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Reisebüro Insel-West
Inh. Marina Fundaminski
c/o Marina Fundaminski
Fritz-Ulrich-Weg 5
70567 Stuttgart
(Stand 1.10.2020)