

## **AGB Reisevermittlung**

### **Allgemeine Reisevermittlungsbedingungen des Reisbüros SEMA | SEMAREISEN**

Die nachfolgenden Bestimmungen sind Bestandteil des zwischen Ihnen als Kunde und uns als Reisebüro (Reisevermittler) zustande kommenden Reisevermittlungsvertrages (Geschäftsbesorgungsvertrag). Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Vermittlung von Reiseleistungen gelten für die Vermittlung von Einzelleistungen und die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen nach § 651w BGB.

#### **1. Abschluss des Reisevermittlungsvertrages, Anmeldung, Reisebestätigung**

1.1 Der Abschluss des Vertrages bedarf keiner bestimmten Form. Mit der Erteilung des Vermittlungsauftrags kommt zwischen Ihnen und uns der Reisevermittlungsvertrag als Geschäftsbesorgungsvertrag zustande.

1.2 Für Ihre Rechte und Pflichten gegenüber dem Vertragspartner der vermittelten Leistung (z. B. gegenüber dem Reiseveranstalter oder sonstigen Leistungsträgern) gelten ausschließlich die mit diesem getroffenen Vereinbarungen, insbesondere dessen Reise- oder Geschäftsbedingungen.

#### **2 a Allgemeine Vertragspflichten des Reisevermittlers, Auskünfte, Hinweise, Leistungen / Zahlung / Inhalt des Reisevertrages**

2.1 Unsere vertragliche Leistungspflicht besteht, nach Maßgabe dieser Vermittlungsbedingungen, in der Vornahme der zur Durchführung des Vermittlungsauftrags notwendigen Handlungen entsprechend Ihrem Buchungsauftrag und der hier unmittelbar zugehörigen Beratung, sowie der Abwicklung Ihrer Buchung, insbesondere der Übergabe der Reiseunterlagen, soweit Ihnen diese nicht nach den mit dem jeweils vermittelten Reiseunternehmen getroffenen Vereinbarungen direkt übermittelt werden.

2.2 Bei der Erteilung von Hinweisen und Auskünften haften wir im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen für die richtige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe der Information an Sie.

2.3 Ohne ausdrückliche Vereinbarung sind wir nicht verpflichtet, den jeweils billigsten Anbieter der angefragten Reiseleistung zu ermitteln und/oder anzubieten.

#### **3 Rechtsverhältnis zum Reiseveranstalter oder Leistungserbringer, Informationspflichten bei der Vermittlung von Individualreisen und verbundenen Reiseleistungen, Einreisevorschriften, Visa und Versicherungen**

3.1 Für ihre Rechte und Pflichten gegenüber dem vermittelten Reiseveranstalter oder Leistungserbringer gelten ausschließlich die mit diesen getroffenen Vereinbarungen, insbesondere – soweit wirksam vereinbart – deren Reise- oder Geschäftsbedingungen.

3.4 Soweit wir verbundene Reiseleistungen i.S.d. § 651w BGB vermitteln, werden wir den Reisenden nach Maßgabe des Art. 251 EGBGB informieren und das Formblatt über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen aushändigen. In dem Formblatt über verbundene Reiseleistungen werden sie darüber informiert, dass mit Buchung einer weiteren Reiseleistung keine Pauschalreise gebucht wird, jedoch verbundene Reiseleistungen vermittelt werden.

3.5 Bei der Vermittlung von Einzelleistungen ist die Übergabe eines Formblattes nicht vorgesehen und erfolgt auch nicht.

3.6 Wir sind verpflichtet, Sie darüber zu informieren, ob die Ihnen vermittelten Reiseleistungen eine Reiserücktrittskostenversicherung enthalten. Eine weitergehende Verpflichtung bezüglich des Umfangs, des Deckungsschutzes und der Versicherungsbedingungen von Reiseversicherungen besteht nicht, soweit diesbezüglich keine anderweitige ausdrückliche Vereinbarung getroffen wurde. Soweit Reiseversicherungen ausdrücklich Gegenstand der Vermittlung sind, haben wir insoweit keine Informationspflicht, als Sie sich aus Ihnen übergebenen oder vorliegenden Unterlagen des Anbieters der vermittelten Reiseleistung oder aus den Versicherungsunterlagen des Versicherers über die Versicherungsbedingungen entsprechend unterrichten können.

3.7 Zur Beschaffung von Visa oder sonstiger für die Reisedurchführung erforderlicher Dokumente sind wir ohne besondere, ausdrückliche Vereinbarung nicht verpflichtet. Im Falle der Annahme eines solchen Auftrages können wir ohne besondere Vereinbarung die Erstattung der uns entstehenden Aufwendungen, insbesondere für Telekommunikationskosten und - in Eilfällen - für Kosten von Botendiensten oder einschlägigen Serviceunternehmen verlangen. Wir können für die Tätigkeit selbst eine Vergütung fordern, wenn diese vereinbart ist oder die Tätigkeit den Umständen nach nur gegen entsprechende Vergütung geschuldet war.

3.8 Wir haften nicht für die Erteilung von Visa und sonstigen Dokumenten und für deren rechtzeitigen Zugang, es sei denn, dass die für die Nichterteilung oder den verspäteten Zugang maßgeblichen Umstände von uns schuldhaft verursacht oder mitverursacht worden sind.

#### **4 Vermittlung von Flugscheinen von Linienflugverkehrsgesellschaften**

4.1 Mit den Linienfluggesellschaften sind wir auf der Grundlage besonderer vertraglicher Vereinbarungen und der gesetzlichen Bestimmungen im Rahmen eines Agenturverhältnisses verbunden.

4.2 Bei der Vermittlung eines Flugscheins einer Linienfluggesellschaft werden wir Ihnen gegenüber ausschließlich als Vermittler eines Luftbeförderungsvertrages zwischen Ihnen und der jeweiligen Fluggesellschaft tätig. Im Rahmen dieser Doppelstellung haben wir sowohl Ihnen gegenüber als auch gegenüber der Fluggesellschaft vertragliche und gesetzliche Bestimmungen zu beachten.

4.3 Uns als Reisevermittler trifft keine eigene Leistungspflicht oder Haftung bezüglich der Ihnen vermittelten Flugleistung. Eine etwaige Haftung unsererseits aus einer schuldhaften Verletzung unserer Pflichten als Reisevermittler bleibt hiervon unberührt.

4.4 Wir sind als Reisevermittler von der Fluggesellschaft mit dem Inkasso des Flugpreises und sonstiger von der Fluggesellschaft zu fordernden Entgelte beauftragt und haften dieser gegenüber für die Zahlung. Eine für diese Inkassotätigkeit gegebenenfalls erfolgende Vergütung der Fluggesellschaft an uns ist ohne Einfluss auf den von Ihnen zu entrichtenden Preis.

#### **5 Aufwendungsersatz, Vergütungen, Inkasso, Zahlungen**

5.1 Wir sind berechtigt, Anzahlungen entsprechend den Reise- und Zahlungsbestimmungen der vermittelten Unternehmen zu verlangen, soweit diese entsprechende Anzahlungsbestimmungen enthalten. Weitergehende Anzahlungen können wir unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen erheben, wenn insoweit hierzu eine ausdrückliche Vereinbarung getroffen wurde.

5.2 Wir sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, entsprechend den Vorgaben des vermittelten Reiseunternehmens uns gegenüber aus dem Agenturvertrag, den Preis der vermittelten Leistung ganz oder teilweise für Sie zu verauslagen.

5.3 Soweit wir verbundene Reiseleistungen vermitteln, dürfen wir Zahlungen von ihnen auf die Reiseleistung nur entgegennehmen, soweit Reiseleistungen von uns selbst zu erbringen oder Entgeltforderungen vermittelter Leistungserbringer noch zu erfüllen sind.

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

5.5 Wir können Ersatz der uns für die Vermittlung entstehenden Aufwendungen verlangen, soweit dies vereinbart ist oder wir solche Aufwendungen den Umständen nach für erforderlich halten dürfen. Unser Anspruch auf Aufwendungsersatz umfasst auch Zahlungen an das vermittelte Reiseunternehmen auf den Reisepreis oder sonstige Zahlungen.

5.6 Unserem Aufwendungsersatzanspruch können Sie keine Ansprüche gegenüber dem vermittelten Reiseunternehmen, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des vermittelten Vertrages entgegenhalten, uns zwar weder im Wege der Zurückbehaltung noch durch Aufrechnung. Dies gilt nicht, wenn wir das Entstehen solcher Ansprüche durch eine schuldhafte Verletzung unserer eigenen Vertragspflichten verursacht oder mitverursacht haben oder Ihnen gegenüber aus anderen Gründen für die geltend gemachten Gegenansprüche haften.

#### **6 Selbstständige Vergütungsansprüche des Reisevermittlers**

Wir sind berechtigt, für unsere Leistungen eine gesonderte Vergütung von Ihnen zu verlangen, sofern dies gesondert vereinbart ist. Eine solche Vereinbarung kann auch durch deutlich sichtbaren Aushang von Preislisten in unseren Geschäftsräumen und einem entsprechenden mündlichen oder schriftlichen Hinweis unsererseits hierauf getroffen werden.

Dem Reisevermittler steht für seine Tätigkeit ein angemessenes Entgelt zu.

##### **6.1. Beratungsentgelt:**

Erstellt der Reisevermittler für den Reiseveranstalter ein den Angaben des Reisenden entsprechendes Reiseangebot und kommt es nach Überprüfung des Angebotes zu keiner Buchung, fällt ein Entgelt an für den Beratungsaufwand, sowie die Erstellung des Reiseangebots und Recherche, sowie Kommunikation pro Reiseangebot und pro Interessenten.

##### **6.2. Buchungsentgelt:**

Kommt es über den Reisevermittler zu einer Buchung von Leistungen (z.B. Flug, Hotel oder Mietwagen) auf Basis des vermittelten Reiseangebots beim jeweiligen Reiseveranstalter oder Leistungsträger, fällt ein Entgelt pro Buchung und pro Reisenden.

6.3. Die Vermittlungsleistung des Reisevermittlers ist beendet und mit dem Buchungsentgelt abgegolten, sobald ein Vertragsabschluss zwischen dem Reisenden und dem vermittelten Leistungsträger (z.B. Flug, Hotel oder Mietwagen) zustande gekommen ist.

Nimmt der Reisende den Reisevermittler für weitere über die soeben beschriebene Vermittlung hinausgehende Dienstleistungen in Anspruch, fallen je nach Auftrag und Umfang ebenfalls Entgelte an.

##### **6.4. Umbuchungsentgelt:**

Beauftragt der Reisende den Reisevermittler Änderungen an vermittelten Leistungen vornehmen zulassen (z.B. Umbuchung auf einen anderen Flug), die nicht ihren Ursprung in fehlerhaften oder unvollständigen Angaben des Reisenden haben, steht dem Reisevermittler pro Vorgang und pro Reisenden ein Entgelt zu.

**6.5. Stornobearbeitungsentgelt:**

Beauftragt der Reisende den Reisevermittler eine Stornierung einer vermittelten Leistung vornehmen zu lassen, die nicht ihren Ursprung in fehlerhaften oder unvollständigen Angaben des Reisenden hat, steht dem Reisevermittler pro Stornierung ein Entgelt zu.

**6.6. Bearbeitungsentgelt bei fehlerhaften/unvollständigen Angaben des Reisenden:**

Für Änderungen (z.B. Umbuchung, Namensänderung), die aufgrund fehlerhafter oder unvollständiger Angaben des Reisenden, die der Reisende zu vertreten hat, erforderlich sind, stehen dem Reisevermittler die tatsächlichen und nicht unangemessenen Kosten zu.

**6.7. Bearbeitungsentgelt zur Unterstützung bei der Abhilfe von Leistungsabweichungen bei vermittelten einzelnen Reiseleistungen bzw. „Leistungsstörungen“ bei vermittelten Leistungsträgern:**

Kommt es bei vermittelten einzelnen Reiseleistungen zu Abweichungen vom ursprünglich vereinbarten Vertragsinhalt (z.B. Annullierung des Fluges, Änderung des Abflugortes), ist grundsätzlich der vermittelte Leistungsträger verpflichtet, Abhilfe zu schaffen (z.B. muss die Airline bei Anwendbarkeit der Fluggastrechteverordnung bei einer Annullierung dem Reisenden eine anderweitige Beförderung anbieten).

Kommt der vermittelte Leistungsträger seinen gesetzlichen Pflichten nicht oder nur unzureichend nach und beauftragt der Reisende im Rahmen der Selbstverbesserung den Reisevermittler mit der Behebung der Abweichung (z.B. durch Suche und anschließende Vermittlung passender alternativer Flüge), steht dem Reisevermittler für diese zusätzliche über die ursprüngliche Vermittlung hinaus gehende Tätigkeit und Aufwand Entgelt pro Vorgang und pro Reisenden zu.

## **7 Reiseunterlagen**

7.1 Wir haben gemeinsam mit Ihnen die Pflicht, Vertrags- und Reiseunterlagen des vermittelten Reiseunternehmens, die Ihnen durch uns 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. Dabei obliegt es Ihnen, uns über für Sie erkennbare Fehler, Abweichungen, fehlende Unterlagen oder sonstige Unstimmigkeiten unverzüglich zu unterrichten. Kommen Sie dieser Obliegenheit nicht nach, so kann eine evtl. Schadensersatzverpflichtung unsererseits bezüglich eines Ihnen hieraus entstehenden Schaden nach den gesetzlichen Bestimmungen über die Schadensminderungspflicht (§ 254 BGB) eingeschränkt oder ganz ausgeschlossen sein. Eine Schadensersatzverpflichtung unsererseits entfällt vollständig, wenn die hier bezeichneten Umstände für uns nicht erkennbar waren.

7.2 In der Regel werden Ihnen die Reiseunterlagen im Geschäftslokal unseres Reisebüros ausgehändigt oder per E-Mail zugestellt. Die Zusendung der Reiseunterlagen auf dem Postweg ist nicht möglich. Unser Reisebüro ist nicht verpflichtet, abhanden gekommene Reiseunterlagen zu ersetzen. Sollten Ihnen, außer in Fällen der Hinterlegung, die Reiseunterlagen nicht bis spätestens einen Tag vor Reiseantritt zur Verfügung stehen, wenden Sie sich bitte umgehend an unser Reisebüro.

## **8 Reklamationen des Kunden gegenüber den vermittelten Reiseunternehmen**

8.1 Bei Reklamationen oder sonstiger Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber den vermittelten Unternehmen beschränkt sich unsere Verpflichtung auf die Erteilung aller Informationen und Unterlagen, die für Sie hierfür von Bedeutung sind, insbesondere die Mitteilung von Namen und Adressen der gebuchten Unternehmen. Ferner sind wir zur Entgegennahme und Weiterleitung ihrer Mängelanzeigen und sonstigen Erklärungen an den Reiseveranstalter verpflichtet.

8.2 Wir haben jedoch weder die Pflicht, noch ist es uns gestattet Sie bezüglich etwaiger Ansprüche gegenüber den vermittelten Reiseunternehmen zu beraten, z.B. insbesondere über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

## **9 Haftung des Reisevermittlers**

9.1 Wir haften nicht für die Erbringung der Reiseleistung durch den jeweiligen Reiseveranstalter oder Leistungsbringer oder für die Folgen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände.

9.2 Wir haften nicht für die Verfügbarkeit von Reiseleistungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses oder Mängel der Reiseleistung.

9.3 Die unter Ziffer 9.1 und 9.2 genannten Ausschlüsse gelten nicht, soweit uns die fehlerhaften und/oder unrichtigen Angaben bekannt waren oder bei Anwendung handels- und branchenüblicher Sorgfalt bekannt sein mussten. Insoweit ist unsere Haftung für das Kennen müssen solcher Umstände auf Fälle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beschränkt.

9.4 Wir haften für Schäden am Leben, Körper oder Gesundheit sowie in den Fällen des Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit, bei Übernahme einer Garantie oder bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Datenschutzverletzungen unbeschränkt. Ebenso besteht eine unbeschränkte Haftung für Buchungsfehler nach Maßgabe des § 651x BGB oder bei Verletzung unserer gesetzlichen Informationspflichten gem. § 651v Abs. 1 BGB und bei Verletzung der Kundengeldabsicherungspflicht nach § 651w Abs. 3 BGB im Falle der Vermittlung verbundener Reiseleistungen.

9.5 Wir haften im Übrigen auch 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). Wir haften jedoch nur, soweit diese Schäden typischerweise mit dem Vertrag verbunden und vorhersehbar sind. Die Haftung ist in diesem Fall auf den dreifachen Preis der vermittelten touristischen Leistung begrenzt. Im Übrigen haften wir in Fällen fahrlässiger Verletzung nicht vertragswesentlicher Nebenpflichten nicht. Eine weitergehende Haftung ist ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs ausgeschlossen. Soweit unsere Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und sonstigen Erfüllungsgehilfen.

## 10 Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Gemäß der EU-Verordnung VO 2111/05 weisen wir hiermit auf die Verpflichtung 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. Wir verweisen insoweit auf die Angaben in der jeweiligen Leistungsbeschreibung über die eingesetzten Fluggesellschaften. Soweit die Fluggesellschaft noch nicht feststeht, informieren wir Sie vor Vertragsschluss über die Fluggesellschaft, die voraussichtlich den Flug durchführen wird. Sobald die Fluggesellschaft feststeht, werden wir sicherstellen, dass Ihnen die Informationen hierüber so rasch wie möglich zugehen. Diese gilt auch für jede etwaige Änderung bei den die Flugleistung ausführenden Fluggesellschaften.

## 11. Ausweispflicht für Kinder

Deutsche Staatsangehörige, die ihren Familienurlaub mit Kindern außerhalb des Landes verbringen, sollten dringend ihre Ausweispapiere überprüfen. Ab dem 26. Juni 2012 benötigt jedes Kind, das ins Ausland reist, unabhängig vom Alter ein eigenes Reisedokument. Eintragungen im Reisepass der Eltern werden dann nicht mehr anerkannt.

## 12. Datenschutz

Wir sind datenschutzrechtlich verantwortlich für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Reisenden zum Zwecke der Vertragsdurchführung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Die personenbezogenen Daten werden ausschließlich zur Durchführung und Abwicklung der Reise 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 wir nach Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten zu einer längeren Speicherung verpflichtet sind oder der Reisende in eine darüber hinausgehende Speicherung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO eingewilligt hat. Das geltende Datenschutzrecht gewährt dem Reisenden uns gegenüber hinsichtlich der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten folgende Rechte:

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

Der Reisende kann sich in Fragen des Datenschutzes an die unten angegebene Adresse wenden.

## 13. Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle

13.1 Wir sind nicht zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle verpflichtet und nehmen an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle auch nicht teil.

13.2 Für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen werden, weisen wir auf die europäische Online-Streitbeilegungsplattform <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=de> hin.

Reisevermittler:

Bayram Kücüksahin  
Hanauer Straße 60  
D- 63755 Alzenau

Stand: August 2021