

Checkliste für die Gestaltung von Agenturverträgen

Bei der Gestaltung der Geschäftsbeziehungen zwischen Reisebüros und Reiseveranstaltern sowie anderen touristischen Leistungsträgern, für die die Reisebüros Reisedienstleistungen vermitteln, wurde der DRV von seinen Mitgliedern, insbesondere bei ihren Abschlüssen von Agenturverträgen, wiederholt um Beratung und Hilfestellung gebeten.

Die nachfolgenden Hinweise sollen die Geschäftspartner auf eine Reihe von einzelnen Punkten aufmerksam machen, über die in ihren vertraglichen Vereinbarungen Regelungen getroffen werden sollten. Dabei macht es die Vielgestaltigkeit der in der Reisebranche vorkommenden Geschäftsbeziehungen zwischen Reisebüros und touristischen Leistungsanbietern unmöglich, daß in der Checkliste alle denkbaren Einzelheiten angesprochen werden. Die Checkliste enthält wichtige Hinweise, die in den Agenturverträgen der Ausformung und gegebenenfalls Ergänzung bedürfen.

1. BEZEICHNUNG DER VERTRAGSPARTEIEN

2. PRÄAMBEL

Hier können die Vertragsparteien Grundsätze und Zielsetzungen formulieren, auf denen ihre beiderseitige Zusammenarbeit basieren soll, wie z. B.: Zusammenarbeit auf der Grundlage gegenseitigen Vertrauens, der Unterstützung, der Wahrung der beiderseitigen Interessen, in Verantwortung für den Ruf der Branche, im Interesse und zur Pflege der gemeinsamen Kundschaft, Standpunkt zu anderen Vertriebsformen und - wegen z. B. Direktvertrieb - eventuelle Nutzung von technischen Medien.

3. VEREINBARUNG ÜBER ...

z. B. die Vermittlung von Reisedienstleistungen durch das Reisebüro für den touristischen Dienstleistungsanbieter an Reisekunden auf der Grundlage des Handelsvertreterrechts im HGB.

4. PFLICHTEN DES REISEBÜROS

- a) Bemühung um die Vermittlung von Verträgen für den Geschäftspartner im Rahmen der Sorgfaltspflichten eines ordentlichen Kaufmanns;

- b) Entgegennahme von Buchungsanmeldungen unter Beachtung der Abwicklungsrichtlinien auf den vom Geschäftspartner zur Verfügung gestellten Formularen und unverzügliche Weiterleitung an ihn;
- c) unverzügliche Weiterleitung der Reisebestätigung des Geschäftspartners und aller anderen Reiseunterlagen an den Kunden;
- d) Einhaltung der vom Veranstalter veröffentlichten Preise;
- e) Aushändigung des Sicherheitsscheines i.S.d. § 651 k Abs. 3 BGB sowie Entgegennahme der Anzahlung des Kunden;
- f) nach Zahlung des vollen Reisepreises dem Kunden die Reisedokumente aushändigen, anderenfalls Ausstellung eines Berechtigungsscheines über die Zahlung für den Kunden;
- g) unverzügliche Benachrichtigung des Geschäftspartners über entgegen-genommene Stornierungserklärungen und Kundenreklamationen;
- h) eventuell Vereinbarung über Rechte und Pflichten zum Inkasso und/oder zur Beitreibung des Reisepreises bzw. der Stornogebühren;
- i) konkrete Festlegung eventuell zu übernehmender Werbeverpflichtungen für die vom Geschäftspartner angebotenen Reisedienstleistungen (Zeitungswerbung, Schaufensterwerbung usw.);
- j) gegebenenfalls Vereinbarung über den Verkauf bestimmter Programme;
- k) Bestimmungen über fachliche Mindestqualifikationen der die Kundenberatung durchführenden Mitarbeiter;
- l) Vereinbarung über den Zahlungsausgleich

Ermächtigung des Veranstalters zum Lastschriftverfahren
(Bankabbuchung oder Bankeinzugsermächtigung)

oder

Bezahlung mit Scheck, Überweisung, Nachnahme, Kreditkarte
Einrichtung eines Sperrkontos;
- m) Sicherheiten (z. B. Bürgschaft);
- n) Schutz von Kundenadressen.

5. PFLICHTEN DES REISEVERANSTALTERS BZW. DES TOURISTISCHEN DIENSTLEISTUNGSANBIETERS

- a) Zurverfügungstellung der für die Vermittlung erforderlichen Unterlagen wie Kataloge, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Beförderungsbedingungen, Werbemittel, Buchungsformulare usw. (u. U. Kostenregelung);
- b) unverzügliche Benachrichtigung des Reisebüros über die Abnahme oder die Ablehnung des vermittelten Vertragsangebotes bzw. über veränderte Konditionen, unter denen die Buchung der Reisedienstleistung vorgenommen werden könnte, sowie unverzügliches Bereitstellen der Reisebestätigung;
- c) Zurverfügungstellung des Sicherungsscheines i.S.d. § 651 k Abs. 3 BGB an das Reisebüro, bevor eine Anzahlung auf den Reisepreis nach den ARB des Veranstalters fällig wird;
- d) so rechtzeitige Aushändigung der Reisedokumente an die Agentur vor Reiseantritt des Kunden, damit diese dem Kunden bei Zahlung des gesamten Reisepreises ausgehändigt werden können, anderenfalls dem Kunden den Termin und den Ort für die Aushändigung der Reisedokumente mitteilen;
- e) Vereinbarung, daß das Reisebüro den Reisepreis z.B. am Tage der Abreise an den Reiseveranstalter bezahlt bzw. der Reiseveranstalter den Reisepreis am Reisetag einzieht oder abbucht;
- f) Vereinbarung, daß im Fall der Weiterleitung der Anmeldung an den Reiseveranstalter, der direkt mit dem Kunden in Kontakt tritt, die Provisionszahlung an das Reisebüro sichergestellt wird;
- g) Schutz von Kundenadressen;
- h) Sicherheiten (z. B. Bürgschaft).

6. BEDINGUNGEN FÜR DEN VERTRAGSABSCHLUß ÜBER DIE ANGEBOTENEN TOURISTISCHEN DIENSTLEISTUNGEN

Einbeziehung der Allgemeinen Reisebedingungen des Reiseveranstalters bzw. der Geschäftsbedingungen des touristischen Dienstleistungsanbieters bzw. sonstiger nationaler oder internationaler Vereinbarungen in den vermittelten Reisevertrag bzw. touristischen Dienstleistungsvertrag.

7. HAFTUNG DES REISEBÜROS

Haftung bei schuldhaft verursachten Schäden, insbesondere aus nicht ordnungsgemäßer Buchungs- und Zahlungsabwicklung sowie unterlassener oder verspäteter Informationserteilung.

8. PROVISION

- a) Provisionsanspruch auf alle mit der Buchung abgewickelten Verträge zwischen Reisekunden und dem touristischen Dienstleistungsanbieter, die auf die Tätigkeit des Reisebüros zurückzuführen sind;
- b) Provisionsanspruch auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, wenn die Reisebuchung beim früheren touristischen Dienstleistungsanbieter auf die Vermittlungstätigkeit des Reisebüros zurückzuführen ist, und die Buchung innerhalb einer Frist von ... nach Beendigung des Vertragsverhältnisses vorgenommen wurde;
- c) Provisionshöhe (evtl. Vereinbarung über Inkassoprovision und Delkredereprovision);
- d) Vereinbarung über den Ersatz für bestimmte Aufwendungen;
- e) Vereinbarung über die auf die Provision zu zahlende Umsatzsteuer;
- f) Festlegung des Abrechnungsverfahrens (anhand welcher Unterlagen, die von welchem Vertragspartner aufzubereiten sind);
- g) Stornopauschale für das Reisebüro bei Stornierung des touristischen Dienstleistungsvertrages durch den Kunden;
- h) Fälligkeit der Provision.

9. VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

- a) Vertragsverhältnis auf Zeit oder unbegrenzte Zeit;
- b) Kündigungsfrist mit einer Frist von ... zum Schluß z. B. eines Jahres oder Quartals;
- c) längere Kündigungsfrist nach einer gewissen Zeit der Zusammenarbeit;
- d) fristlose Kündigung aus wichtigem Grund, z. B. bei ...;
- e) Formvorschrift für die Kündigung, z. B. durch eingeschriebenen Brief;
- f) Beendigung des Vertrages ohne Kündigung, z. B. bei Wechsel des Firmeninhabers, Änderung der Gesellschaftsform, Verpachtung, Veräußerung oder Insolvenz des Geschäftspartners;
- g) Behandlung evtl. Ausgleichsansprüche für Stammkunden.

10. GESCHÄFTS- UND BETRIEBSGEHEIMNISSE

Verpflichtungen beider Vertragsparteien zur vertraulichen Behandlung ihrer Geschäftsvorfälle, auch über die Beendigung ihrer vertraglichen Vereinbarung hinaus, soweit das den gesamten Umständen nach der Berufsauffassung eines ordentlichen Kaufmanns nicht widersprechen würde.

11. WEITERE VEREINBARUNGEN

- a) Vertragsänderungen und -ergänzungen bedürfen der Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien;
- b) bei Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages wird die Gültigkeit der Gesamtvereinbarung nicht berührt;
- c) Verpflichtung zur einvernehmlichen Heilung der unwirksamen einzelnen Bestimmungen;
- d) Gerichtsstandvereinbarung.

12. ORT, DATUM, UNTERSCHRIFT DER VERTRAGSPARTEIEN