

## Zum Umgang mit diesem Text

Hinweise zu dem nachstehenden Beispiel Allgemeiner Geschäftsbedingungen für Reisebüros (05/2018)

Der asr stellt seinen Mitgliedern mit dem nachfolgenden Beispiel eine Hilfe bei der Erstellung eigener AGB zur Verfügung. Allgemein gültige Geschäftsbedingungen, die ohne Beachtung des jeweiligen Einzelfalls übernommen werden können, sind nahezu unmöglich. Die Bedürfnisse der Reisebüros können sich, z.B. aufgrund unterschiedlicher Betätigungsfelder, unterscheiden. Wenn ein Reisebüro auch selbst als Veranstalter angesehen werden kann, müsste in jedem Fall eine Kombination aus Vermittler- und Veranstalter-AGB gewählt werden. Hierbei können die Schwerpunkte sehr unterschiedlich gesetzt sein, was eine Verallgemeinerung zusätzlich erschwert.

Das vorliegende Muster vermeidet bewusst die Unterscheidung nach Vermittlung von Pauschalreisen, Einzelleistungen und Verbundenen Reiseleistungen.

Diese Unterscheidung muss für den Einzelfall immer wieder neu beurteilt werden, so dass sich gerade in der Validierungsphase der PRRL eine zu feingliedrige Regelung verbietet. Wenn die Rechtsprechung hier eine bessere Unterscheidung möglich macht, wird dies zu gegebener Zeit ergänzt werden.

Da es sich um eine Vollharmonisierung der PRRL handelt, gibt es auch mittels AGB kaum Spielraum, vom Gesetzeswortlaut abzuweichen. Prinzipiell sollen AGB Dinge regeln, die im Gesetz gerade nicht geregelt sind und/oder bei denen Spielraum besteht, sie entsprechend abzuändern, die gesetzlichen Regelungen also ergänzen. Anderenfalls gilt die gesetzliche Regelung ohnehin.

Auf einige grundlegende Änderungen soll trotzdem explizit auch hier hingewiesen werden.

Sie werden in der Praxis hauptsächlich Reiseveranstalter treffen, sollten aber aufgrund der Mitwirkungspflichten auch dem Reisebüro nicht fremd sein:

-Verjährungsfrist: Die Verjährungsfrist für reiserechtliche Ansprüche kann nach neuer Rechtslage nicht mehr verkürzt werden.

-Ausschlussfrist: Die Monatsfrist zur Geltendmachung von Ansprüchen nach § 651g BGB entfällt ersatzlos. Ansprüche des Kunden können künftig bis 2 Jahre nach vertraglich vorgesehenem Reiseende geltend gemacht werden.

In dieser Zeit muss das Reisebüro also entsprechend tätig werden und Ansprüche des Kunden unverzüglich weiterleiten.

-Höhere Gewalt: Der bisherige Begriff „Höhere Gewalt“ wurde mit der Umsetzung der PRRL durch den Begriff „Unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände“ ersetzt, der bereits im Zusammenhang mit den Fluggastrechten bekannt ist.

Hier wird in den kommenden Jahren zunehmend eine Definition in der Rechtsprechung zu erwarten sein, da der Begriff deutlich weiter gefasst ist, als „Höhere Gewalt“.

Im Übrigen:

Die an AGB zu stellenden Anforderungen verändern sich durch Gesetzesänderungen und sich wandelnde Vorgaben der Rechtsprechung häufig, wenn nicht sogar ständig. Eine dauerhafte Wirksamkeit von AGB ist aus diesem Grunde nicht möglich. AGB müssen immer wieder auf ihre Wirksamkeit und Vereinbarkeit mit den gesetzlichen und Rechtsprechungsvorgaben überprüft werden. Der Verwender ist



Allianz Selbständiger  
Reiseunternehmen –  
Bundesverband e.V.

daher selbst verpflichtet, sich über entsprechende Änderungen zu informieren und für eine Anpassung seiner AGB zu sorgen, ggf. mit anwaltlicher Hilfestellung.

Eine Haftung für die Wirksamkeit und die Vollständigkeit des nachfolgenden Beispiels für AGB kann deshalb nicht übernommen werden.

Jeder Verwender des Beispiels macht dies aus freien Stücken und in eigener Verantwortung.

Anpassungen an eigene Bedürfnisse sollten vor der Veröffentlichung von Fachleuten überprüft werden, da manchmal bereits Kleinigkeiten zur Unwirksamkeit führen (Folge: Abmahnungen drohen und das Reisebüro kann sich im Streitfall auf die gewünschte Regelung nicht berufen. Auch insoweit ist jeder Verwender für sich selbst verantwortlich.

Die vorstehenden Hinweise sind bei einer Übernahme des nachfolgenden Beispiels zu entfernen!

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen – Reisebüro ... (nachstehend Das Reisebüro genannt)**

Die nachstehenden Geschäftsbedingungen werden Bestandteil des zwischen dem Reisebüro und dem Kunden abgeschlossenen Vermittlervertrages/ Geschäftsbesorgungsvertrages i.S.d. §§ 675, 631 ff., 651 v ff. BGB und ergänzen insoweit die gesetzlichen Bestimmungen.

Sofern in den nachstehenden Bedingungen der Begriff „dauerhafter Datenträger“ verwendet wird, ist darunter gemäß § 126b BGB jedes Medium zu verstehen, das es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich ist, und das geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben. Hierzu zählen unter anderem USB-Sticks, CD-ROMs, DVDs, Papier, E-Mails, Speicherkarten und Computerfestplatten.

### **1. Abschluss des Vermittlervertrages**

1.1 Mit dem Buchungsauftrag bietet der Kunde dem Reisebüro den Abschluss eines Vermittlungsvertrages/Geschäftsbesorgungsvertrages verbindlich an. Der Auftrag kann persönlich, schriftlich, mündlich, fernmündlich oder auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet) erfolgen.

1.2 Das Reisebüro vermittelt Reise- und Beförderungsleistungen im Namen, im Auftrag und auf Rechnung der jeweiligen Reiseveranstalter und Leistungsträger (Reiseveranstalter, Bahnunternehmen, Hotelier, Mietwagenunternehmen, Reeder, Event-Veranstalter, Reiseversicherer und/oder Fluggesellschaft), denen die Durchführung der Reise- und Beförderungsleistungen obliegt. Der Vertrag über die tatsächliche Erbringung der Leistung kommt zwischen dem Kunden und dem Reiseveranstalter und/oder Leistungsträger zustande.

### **2. Reiseanmeldung, Pflichten**

2.1 Das Reisebüro wird bei entsprechender Beratung und im Rahmen der Verfügbarkeit alles Erforderliche tun, den gewünschten Reise-, Beförderungs-, Unterbringungs- und/oder Reiseversicherungsvertrag zwischen dem Kunden und dem Vertragspartner zu vermitteln.

2.2 Das Reisebüro wird den Kunden vor Abgabe seiner Vertragserklärung ordnungsgemäß i.S. der Art. 250 §§ 1-3, 251 EGBGB klar, verständlich und in hervorgehobener Weise auf einem dauerhaften Datenträger informieren.

2.3 Der Kunde ist an die von ihm beauftragte Anmeldung, bzw. Buchung gebunden.

2.4 Das Reisebüro wird den Kunden über Art und Umfang der vermittelten Leistung informieren. Es handelt sich dabei um Informationen, die von den Reiseveranstaltern und/oder Leistungsträgern zur Verfügung gestellt werden. Für deren Vollständigkeit und Richtigkeit haftet das Reisebüro nur im Rahmen der Rahmen der Sorgfaltspflicht eines ordentlichen Kaufmanns.

2.5 Von dem jeweiligen Vertragspartner zur Verfügung gestellte Unterlagen und/oder Informationen wird das Reisebüro dem Kunden umgehend weiterleiten.

2.6 Die Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet den Verkäufer von Flugscheinen, den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so ist der Leistungsträger verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaft(en) zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald bekannt ist, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, wird der Kunde informiert.

Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, wird der Kunde schnellstmöglich über den Wechsel informiert. Im Rahmen des Codesharing ist es möglich, dass die vom Reiseveranstalter genannte Fluggesellschaft den Flug ganz oder teilweise durch verbundene Fluggesellschaften durchführen lässt. Dies wird dem Kunden schnellstmöglich nach Kenntnis mitgeteilt. Eine Leistungsänderung ist damit nicht verbunden. Die von der EU-Kommission auf der Basis der EU-VO 2111/2005 veröffentlichte „gemeinschaftliche Liste“ unsicherer Fluggesellschaften ist unter [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm) abrufbar und kann auf Wunsch auch im Reisebüro eingesehen werden.

### **3. Einreisevorschriften, Visa und Versicherungen**

3.1 Das Reisebüro wird den Kunden über allgemeine Pass- und Visumerfordernisse des Bestimmungslandes, einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa, sowie gesundheitspolizeilicher Formalitäten informieren (Art. 250 § 3 Ziff. 6 RGBGB).

3.2 Zur Erfüllung der Verpflichtung nach Ziff. 3.1 wird der Kunden das Reisebüro und den Reiseveranstalter/Leistungsträger vollumfassend über seine Staatsangehörigkeit, sowie die aller Mitreisenden informieren, ferner über etwaige Besonderheiten, wie beispielsweise Doppelstaatsbürgerschaften, Staatenlosigkeit, etc..

3.3 Der Kunde ist für die Beschaffung von Pass-, Visa- und Gesundheitsdokumenten und die Einhaltung der entsprechenden Vorschriften selbst verantwortlich. Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu Lasten des Kunden, sofern das Reisebüro den Kunden ordnungsgemäß nach Ziff. 3.1 informiert hat und der Kunde seinen Verpflichtungen aus Ziff. 3.2 nachgekommen ist.

3.4 Der Kunde ist verpflichtet, sowohl die Zollbestimmungen des bereisten Landes als auch die des Heimatlandes zu beachten. Der Kunde ist verpflichtet, sich selbst über die geltenden Vorschriften zu informieren.

3.5 Das Reisebüro empfiehlt dem Kunden ausdrücklich den Abschluss folgender Versicherungen:

Reiserücktrittkostenversicherung,

Reisegepäckversicherung,

Reiseabbruchversicherung,

Reiseunfallversicherung,

Reisekrankenversicherung.

3.6 Der Kunde ist für die Beschaffung von Visa oder sonstiger für die Reisedurchführung erforderlicher Dokumente und Reisegenehmigungen, z.B. US-Reisegenehmigungen im ESTA-Verfahren ohne anderslautende Vereinbarung ausschließlich allein verpflichtet. Das Reisebüro haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa, Reisegenehmigungen und sonstigen Dokumenten durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Kunde das Reisebüro mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass das Reisebüro eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.

#### **4. Allgemeine Geschäftsbedingungen und Beförderungsbedingungen**

Für die Durchführung und Bezahlung der vom Reisebüro vermittelten Reise- und Beförderungsleistungen gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäfts- und Beförderungsbedingungen der jeweiligen Reiseveranstalter und/oder Leistungsträger. Bei Flug- und Bahnbeförderungsleistungen gelten die jeweils von der zuständigen Verkehrsbehörde oder auf Grund von internationalen Übereinkommen erlassenen Beförderungsbedingungen und Tarife.

#### **5. Reiseunterlagen**

Vertrags- und Reiseunterlagen des vermittelten Reiseveranstalters und/oder Leistungsträgers, die dem Kunden direkt oder durch das Reisebüro ausgehändigt werden

(Buchungsbestätigungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa, Versicherungsscheine und sonstige Reiseunterlagen), hat der Kunde auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag zu überprüfen. Der Kunde hat erkennbare Fehler, Abweichungen, fehlende Unterlagen oder sonstige Unstimmigkeiten unverzüglich dem Reisebüro und dem Reiseveranstalter/Leistungsträger mitzuteilen.

#### **6. Gewährleistung**

6.1 Reisevertragliche Gewährleistungsansprüche, Ersatzansprüche aus dem Beförderungsvertrag und/oder versicherungsvertragliche Regulierungsansprüche hat der Kunde gegenüber den vermittelten Reiseveranstaltern, Leistungsträgern und/oder Versicherern geltend zu machen.

6.2 Das Reisebüro ist nicht berechtigt, den Kunden bezüglich etwaiger Ansprüche gegenüber dem vermittelten Reiseveranstalter, Leistungsträger und/oder Versicherer über Art, Umfang und Höhe von etwaigen Ansprüchen, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen zu beraten.

6.3 Mängelanzeigen des Kunden, bzw. andere Erklärungen des Kunden bezüglich der Erbringung der Reiseleistung, die gegenüber dem Reisebüro abgegeben werden, wird das Reisebüro unverzüglich an den Reiseveranstalter weiterleiten, § 651v Ziff. 4 BGB.

6.4 Dem Kunden wird empfohlen, seine Erklärungen gem. Ziff. 6.3 auf einem dauerhaften Datenträger zu übermitteln.

6.5 Die Regelungen nach Ziff. 6.1 - 6.3 gelten hinsichtlich reisevertraglicher Gewährleistungsansprüche nicht, sofern das Reisebüro selbst Reiseveranstalter ist.

#### **7. Datenschutz**

Personenbezogenen Daten, die der Kunde dem Reisebüro zur Verfügung stellt, werden elektronisch erfasst, gespeichert, verarbeitet, an Reiseveranstalter, Leistungsträger und/oder Versicherer übermittelt und genutzt, soweit dies zur Vertragsdurchführung erforderlich ist. Das Reisebüro wird dabei alle datenschutzrechtlichen Vorschriften beachten, ebenso für das Reisebüro tätige Dritte.

#### **8. Rechtswahl, Gerichtsstand, salvatorische Klausel**

Auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Reisebüro und dem Kunden findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

## **9. Gerichtsstand**

9.1 Im Falle von Klagen des Kunden gegen das Reisebüro ist Gerichtsstand ausschließlich ... .

9.2 Für Klagen des Reisebüros gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgebend. Für Klagen gegen Kunden, bzw. Vertragspartner des Reisevertrages, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand ... vereinbart.

9.3 Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht,

a) wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, etwas anderes zugunsten des Kunden ergibt oder

b) wenn und insoweit auf den Reisevertrag anwendbare, nicht abdingbare Bestimmungen im Mitgliedstaat der EU, dem der Kunde angehört, für den Kunden günstiger sind als die genannten Bestimmungen oder die entsprechenden deutschen Vorschriften.

## **10. Hinweis für Verbraucher**

10.1 Die Plattform zur außergerichtlichen Online–Streitbeilegung (sog. OS-Plattform) der EU-Kommission für Rechtsgeschäfte, die online abgeschlossen wurden, befindet sich unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

10.2 Das Reisebüro ist nicht bereit und verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Gesetzes über Verbraucherstreitbeilegung teilzunehmen.

## **11. Allgemeine Bestimmungen**

Die Unwirksamkeit der einzelnen Bestimmungen des Vermittlungsvertrages und dieser Bedingungen hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vermittlungsvertrages und dieser Bedingungen zur Folge.

## **12. Reisebüro**

(Hier bitte die Firmen und Kontaktdaten eintragen)

Stand Mai 2018