

ALLGEMEINE GESCHÄFTS- UND VERMITTLUNGSBEDINGUNGEN

1. Allgemeines

Sehr geehrter Kunde, die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden und dem Reisevermittler (dem Reisebüro oder sonstigen Reisevermittler) zu Stande kommenden Reisevermittlungsvertrages. Sie ergänzen die auf den Reisevermittlungsvertrag anwendbaren gesetzlichen Vorschriften und füllen diese aus.

2. Vertragsschluss, Anzuwendendes Recht

2.1 Der Abschluss des Vertrages bedarf keiner bestimmten Form. Mit der Erteilung des Vermittlungsauftrags kommt zwischen dem Kunden und dem Reisevermittler der Reisevermittlungsvertrag als Geschäftsbesorgungsvertrag zustande.

2.2 Wird der Auftrag auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet) erteilt, so bestätigt der Reisevermittler den Eingang des Auftrags unverzüglich auf elektronischem Weg. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Bestätigung der Annahme des Vermittlungsauftrags dar.

2.3 Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und des Reisevermittlers ergeben sich, soweit dem nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, aus den im Einzelfall (insbesondere zu Art und Umfang des Vermittlungsauftrags) vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen Reisevermittlungsbedingungen und den gesetzlichen Vorschriften der §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

2.4 Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem Vertragspartner der vermittelten Leistung gelten ausschließlich die mit diesem getroffenen Vereinbarungen, insbesondere - soweit wirksam vereinbart - dessen Reise- oder Geschäftsbedingungen.

3. Allgemeine Vertragspflichten des Reisevermittlers, Auskünfte, Hinweise

3.1 Die vertragliche Leistungspflicht des Reisevermittlers besteht, nach Maßgabe dieser Vermittlungsbedingungen, in der Vornahme der zur Durchführung des Vermittlungsauftrags notwendigen Handlungen entsprechend dem Buchungsauftrag des Kunden und der entsprechenden Beratung, sowie der Abwicklung der Buchung, insbesondere der Übergabe der Reiseunterlagen, soweit diese nicht nach dem mit dem jeweils vermittelten Reiseunternehmen getroffenen Vereinbarungen direkt dem Kunden übermittelt werden.

3.2 Der Reisevermittler ist berechtigt, von Buchungsvorgaben des Kunden abzuweichen, wenn er nach den Umständen davon ausgehen darf, dass der Kunde die Abweichung billigen würde. Dies gilt nur insoweit, als es dem Reisevermittler nicht möglich ist, den Kunden zuvor von der Abweichung zu unterrichten und seine Entscheidung zu erfragen. Der Reisevermittler hat den Kunden vor einer Abweichung von den Buchungsvorgaben zu unterrichten und dessen Weisungen abzuwarten, es sei denn, dass die hierdurch bedingte zeitliche Verzögerung die Durchführung des vom Kunden unbedingt erteilten Vermittlungsauftrags gefährdet oder unmöglich macht.

3.3 Bei der Erteilung von Hinweisen und Auskünften haftet der Reisevermittler im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen für die richtige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe an den Kunden.

3.4 Ein Auskunftsvertrag mit einer vertraglichen Hauptpflicht zur Auskunftserteilung kommt nur bei einer entsprechenden ausdrücklichen Vereinbarung zustande.

3.5 Für die Richtigkeit erteilter Auskünfte haftet der Reisevermittler gemäß § 676 BGB nicht, es sei denn, dass ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.

3.6 Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der Reisevermittler nicht verpflichtet, den jeweils billigsten Anbieter der angefragten Reiseleistung zu ermitteln und/oder anzubieten.

4. Pflichten des Reisevermittlers bezüglich Einreisevorschriften, Visa und Versicherungen

4.1 Der Reisevermittler unterrichtet den Kunden über Einreise- und Visabestimmungen, soweit ihm hierzu vom Kunden ein entsprechender Auftrag ausdrücklich erteilt worden ist.

4.2 Ansonsten besteht eine entsprechende Aufklärungs- oder Informationspflicht nur dann, wenn besondere dem Reisevermittler bekannte oder erkennbare Umstände einen ausdrücklichen Hinweis erforderlich machen und die entsprechenden Informationen (insbesondere bei Pauschalreisen) nicht bereits in einem dem Kunden vorliegenden Reiseprospekt enthalten sind.

4.3 Im Falle einer nach den vorstehenden Bestimmungen begründeten Informationspflicht kann der Reisevermittler ohne besonderen Hinweis oder Kenntnis davon ausgehen, dass der Kunde und seine Mitreisenden deutsche Staatsangehörige sind und in deren Person keine Besonderheiten (z. B. Doppelstaatsbürgerschaft, Staatenlosigkeit) vorliegen.

4.4 Entsprechende Hinweispflichten des Reisevermittlers beschränken sich auf die Erteilung von Auskünften aus oder von geeigneten Informationsquellen, insbesondere aus aktuellen, branchenüblichen Nachschlagewerken oder der Weitergabe von Informationen ausländischer Botschaften, Konsulate oder Tourismusämter.

4.5 Eine spezielle Nachforschungspflicht des Reisevermittlers besteht ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarungen nicht. Der Reisevermittler kann seine Hinweispflicht auch dadurch erfüllen, dass er den Kunden auf die Notwendigkeit einer eigenen, speziellen Nachfrage bei den in Betracht kommenden Informa-tionsstellen verweist.

4.6 Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend bezüglich der Information über Zollvorschriften, gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften sowie bezüglich gesundheitsprophylaktischer Vorsorgemaßnahmen des Kunden und seiner Mitreisenden.

4.7 Der Reisevermittler ist verpflichtet, den Kunden darüber zu informieren, ob die von ihm vermittelten Reiseleistungen eine Reiserücktrittskostenversicherung enthalten.

4.8 Eine weitergehende Verpflichtung bezüglich des Umfangs, den Deckungsschutz und den Versicherungsbedingungen von Reiseversicherungen besteht nicht, soweit diesbezüglich keine anderweitige ausdrückliche Vereinbarung getroffen wurde. Soweit Gegenstand der Vermittlung Reiseversicherungen sind, besteht eine Informationspflicht des Reisevermittlers insbesondere insoweit nicht, als sich der Kunde aus ihm übergebenen oder vorliegenden Unterlagen des Anbieters der vermittelten Reiseleistung oder den Versicherungsunterlagen über die Versicherungsbedingungen entsprechend unterrichten kann.

4.9 Zur Beschaffung von Visa oder sonstigen für die Reisedurchführung erforderlichen Dokumente ist der Reisevermittler ohne besondere, ausdrückliche Vereinbarung nicht verpflichtet. Im Falle der Annahme eines solchen Auftrages kann der Reisevermittler ohne besondere Vereinbarung die Erstattung der ihm entstehenden Aufwendungen, insbesondere für Telekommunikationskosten und - in Eilfällen - den Kosten von Botendiensten oder einschlägiger Serviceunternehmen verlangen. Der Reisevermittler kann für die Tätigkeit selbst eine Vergütung fordern, wenn diese vereinbart ist oder die Tätigkeit den Umständen nach nur gegen entsprechende Vergütung geschuldet war.

4.10 Der Reisevermittler haftet nicht für die Erteilung von Visa und sonstigen Dokumenten und für den rechtzeitigen Zugang, es sei denn, dass die für die Nichterteilung oder den verspäteten Zugang maßgeblichen Umstände vom Reisevermittler schuldhaft verursacht oder mitverursacht worden sind.

5. Stellung und Pflichten des Reisevermittlers im Zusammenhang mit der Vermittlung von Flugscheinen bestimmter Linienflugverkehrsgesellschaften

5.1 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten nur für die Vermittlung von Flügen bestimmter Fluggesellschaften, die vom Reisevermittler allgemein, insbesondere durch Aushang in seinen Geschäftsräumen oder in anderer Weise vor oder bei der Annahme des Vermittlungsauftrages bezeichnet wurden.

5.2 Mit den genannten Fluggesellschaften ist der Reisevermittler auf der Grundlage besonderer vertraglicher Vereinbarungen und der gesetzlichen Bestimmungen im Rahmen eines Agenturverhältnisses verbunden.

5.3 Dem Kunden gegenüber wird der Reisevermittler jedoch ausschließlich als Vermittler eines Luftbeförderungsvertrages zwischen diesem und der jeweiligen Fluggesellschaft tätig. Im Rahmen dieser Doppelstellung hat er also sowohl dem Kunden als auch gegenüber der Fluggesellschaft vertragliche und gesetzliche Be-stimmungen zu beachten.

5.4 Den Reisevermittler trifft keine eigene Leistungspflicht oder Haftung bezüglich der vermittelten Flugleistung. Eine etwaige Haftung des Reisevermittlers aus einer schuldhaften Verletzung seiner Pflichten als Reisevermittler bleibt hiervon unberührt.

5.5 Die angegebenen und in Rechnung gestellten Preise sind (soweit bezüglich Steuern und Flughafengebühren nicht etwas anderes ausdrücklich vereinbart ist) Brutto-Endpreise und beinhalten eine vom Reisevermittler kalkulierte Vergütung seiner Tätigkeit für den Kunden. Im Falle einer Umbuchung, eines Namenswechsels, des Rücktritts oder der Nichtanspruchnahme kann der Reisevermittler hierfür die von der Fluggesellschaft geforderten Entgelte einziehen

sowie zusätzlich ein im Einzelfall oder durch Aushang vereinbartes Bearbeitungsentgelt fordern.

5.6 Der Reisevermittler ist von der Fluggesellschaft mit dem Inkasso des Flugpreises und sonstiger von der Fluggesellschaft zu fordernden Entgelte beauftragt und haftet dieser gegenüber für die Zahlung. Eine für diese Inkassotätigkeit gegebenenfalls erfolgende Vergütung der Fluggesellschaft an den Reisevermittler ist ohne Einfluss auf den vom Kunden zu bezahlenden Preis.

5.7 Der Reisevermittler kann Forderungen der Fluggesellschaft im eigenen Namen gerichtlich und außergerichtlich geltend machen.

5.8 Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Fluggesellschaft gelten die gesetzlichen Bestimmungen des deutschen Luftverkehrsgesetzes für inländische Flüge und – soweit auf den jeweiligen Flug anwendbar – unmittelbar, wie inländische gesetzliche Bestimmungen, die Vorschriften des Montrealer Übereinkommen. Ergänzend geltend, soweit wirksam vereinbart, die Allgemeinen Beförderungsbedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft.

6. Aufwendungsersatz, Vergütungen, Inkasso, Zahlungen

6.1 Der Reisevermittler ist berechtigt, Anzahlungen entsprechend den Reise- und Zahlungsbestimmungen der vermittelten Unternehmen zu verlangen, soweit diese wirksam vereinbart sind und rechtswirksame Anzahlungsbestimmungen enthalten. Weitergehende Anzahlungen kann der Reisevermittler unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen insbesondere des § 651 k BGB (Pflicht zur Kundengeldabsicherung bei Pauschalreisen), erheben, wenn insoweit hierzu eine ausdrückliche Vereinbarung getroffen wurde.

6.2 Soweit es den Vorgaben des vermittelten Reiseunternehmens gegenüber dem Reisevermittler, insbesondere dem Agenturvertrag zwischen Reiseunternehmen und dem Reisevermittler, in gesetzlicher Weise entspricht, ist der Reisevermittler berechtigt, aber nicht verpflichtet, den Preis der vermittelten Leistung ganz oder teilweise für den Kunden zu verauslagern. Bei Pauschalreisen ist hierfür Voraussetzung, dass dies gegen Aushändigung eines gültigen Sicherungsscheins gemäß § 651k BGB geschieht.

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

6.4 Der Reisevermittler kann Ersatz der ihm für die Vermittlung entstehenden Aufwendungen verlangen, soweit dies vereinbart ist oder er diese den Umständen nach für erforderlich halten durfte.

6.5 Der Anspruch des Reisevermittlers auf Aufwendungsersatz umfasst auch Zahlungen an das vermittelte Reiseunternehmen auf den Reisepreis oder sonstige Zahlungen, soweit diese entsprechend den vorstehenden Bestimmungen in Ziffer 5.2 und 5.3 erfolgt sind.

6.6 Einem Aufwendungsersatzanspruch des Reisevermittlers gegenüber kann der Kunde Ansprüche gegenüber dem vermittelten Reiseunternehmen, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des vermittelten Vertrages, nicht im Wege der Zurückbehaltung oder Aufrechnung entgegenhalten, es sei denn, dass für das Entstehen solcher Ansprüche eine schuldhaft Verletzung von Vertragspflichten des Reisevermittlers ursächlich oder mitursächlich geworden ist oder der Reisevermittler aus anderen Gründen gegenüber dem Reisekunden für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

7. Selbstständige Vergütungsansprüche des Reisevermittlers

Selbstständige Vergütungsansprüche des Reisevermittlers gegenüber dem Kunden bedürfen einer entsprechenden Vereinbarung, welche auch durch deutlich sichtbaren Aushang von Preislisten in den Geschäftsräumen des Reisevermittlers und einem entsprechenden mündlichen oder schriftlichen Hinweis des Reisevermittlers hierauf getroffen werden kann.

8. Reiseunterlagen

8.1 Sowohl den Kunden, wie auch den Reisevermittler trifft die Pflicht, Vertrags- und Reiseunterlagen des vermittelten Reiseunternehmens, die dem Kunden durch den Reisevermittler ausgehändigt wurden, insbesondere Buchungsbestätigungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa, Versicherungsscheine und sonstige Reiseunterlagen auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und demmittlungsauftrag zu überprüfen.

8.2 Der Kunde ist verpflichtet, den Reisevermittler über dem Kunden erkennbare Fehlern,

Abweichungen, fehlende Unterlagen oder sonstigen Unstimmigkeiten unverzüglich zu unterrichten. Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht nach, so kann eine Schadensersatzverpflichtung des Reisevermittlers bezüglich eines hieraus dem Kunden entstehenden Schaden nach den gesetzlichen Bestimmungen über die Schadensminderungspflicht (§ 254 BGB) eingeschränkt oder ganz ausgeschlossen sein. Eine Schadensersatzverpflichtung des Reisevermittlers entfällt vollständig, wenn die in 8.1 bezeichneten Umstände für ihn nicht erkennbar waren.

9. Pflichten des Reisevermittlers bei Reklamationen des Kunden gegenüber den vermittelten Reiseunternehmen

9.1 Bei Reklamationen oder der sonstigen Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber den vermittelten Unternehmen beschränkt sich die Verpflichtung des Reisevermittlers auf die Erteilung aller Informationen und Unterlagen, die für den Kunden hierfür von Bedeutung sind, insbesondere die Mitteilung von Namen und Adressen der gebuchten Unternehmen.

9.2 Eine Verpflichtung des Reisevermittlers zur Entgegennahme und/oder Weiterleitung entsprechender Erklärungen oder Unterlagen besteht nicht. Übernimmt der Reisevermittler die Weiterleitung fristwahrender Anspruchsschreiben des Kunden, haftet er für den rechtzeitigen Zugang beim Empfänger nur bei von ihm selbst vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachter Fristversäumnis.

9.3 Bezüglich etwaiger Ansprüche des Kunden gegenüber den vermittelten Reiseunternehmen besteht gleichfalls keine Pflicht des Reisevermittlers zur Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

10. Haftung des Reisevermittlers

10.1 Soweit der Reisevermittler eine entsprechende vertragliche Pflicht nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Kunden übernommen hat, haftet er nicht für das Zustandekommen von dem Buchungswunsch des Kunden entsprechenden Verträgen mit den zu vermittelnden Reiseunternehmen.

10.2 Ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarung oder Zusicherung haftet der Reisevermittler bezüglich der vermittelten Leistungen selbst nicht für Mängel der Leistungserbringung und Personen- oder Sachschäden, die dem Kunden im Zusammenhang mit der vermittelten Reiseleistung entstehen. Bei der Vermittlung mehrerer touristischer Hauptleistungen (entsprechen dem gesetzlichen Begriff der Pauschalreise) gilt dies nicht, soweit der Reisevermittler gem. § 651a Abs. 2 BGB den Anschein begründet, die vorgesehenen Reiseleistungen in eigener Verantwortung zu erbringen.

10.3 Eine etwaige eigene Haftung des Reisevermittlers aus der schuldhaften Verletzung von Vermittlerpflichten bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

10.4 Die Haftung des Reisevermittlers ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt, soweit eine etwaige Pflichtverletzung des Reisevermittlers nicht vertragliche Hauptpflichten des Reisevermittlers oder Ansprüche des Kunden aus Körperschäden betrifft.

11. Ausschlussfrist für die Geltendmachung von Ansprüchen des Kunden gegenüber dem Reisevermittler

11.1 Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erfüllung der Beratungs- und/oder Vermittlungsleistung des Reisevermittlers hat der Kunde innerhalb eines Monats geltend zu machen. Es wird hierfür ausdrücklich die Schriftform empfohlen.

11.2 Die Frist beginnt mit dem vertraglich vorgesehenen Ende der vermittelten Reiseleistungen (bei mehreren, unmittelbar aufeinander folgenden der letzten), jedoch nicht früher als zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde von den die Ansprüche gegen den Reisevermittler begründenden Umstände Kenntnis erlangt.

11.3 Die Frist wird nicht gewahrt durch Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber den Reiseunternehmen, welche die vermittelte Reiseleistung zu erbringen hatten oder erbracht haben.

11.4 Die Geltendmachung von Ansprüchen durch den Kunden ist nicht ausgeschlossen, wenn diese unverschuldet unterblieb

12. Fremde Inhalte, Disclaimer

Bei der Umsetzung dieser Website verlassen sich die ernesto customized tours oder ihre Partnerbüros auf Inhalte, die von Dritten, insbesondere von Leistungsträgern und

Reiseveranstaltern zur Verfügung gestellt werden ("fremde Inhalte"). Da es der ernesto customized tours oder ihren Partnerbüros nicht möglich ist, diese fremden Inhalte zu verifizieren, wird keinerlei Garantie für deren Richtigkeit übernommen. Dieser Ausschluss gilt insbesondere für Produktbeschreibungen und Datenbankeinträge.

Der Inhalt aller von ernesto customized tours oder ihren Partnerbüros verlinkten Webseiten wurden von der ernesto customized tours oder ihren Partnerbüros überprüft. Diese haben nach Kenntnis der ernesto customized tours oder ihrer Partnerbüros keinen rechtswidrigen, moralisch fragwürdigen oder diffamierenden Inhalt. Da die ernesto customized tours oder ihre Partnerbüros neue Inhalte nicht ständig überprüfen können, distanzieren sich die ernesto customized tours oder ihre Partnerbüros hiermit ausdrücklich von sämtlichen nachträglich geänderten oder ergänzten Inhalten der verlinkten Seiten.

13. Sicherheit

Ihre zahlungsrelevanten Daten (Kreditkartennummer, Bankverbindung) werden nach Bearbeitung Ihrer Buchung gelöscht, es erfolgt keine Speicherung in unseren Datenbanken.

14. Verjährung

14.1 Ansprüche des Kunden gegenüber dem Reisevermittler, gleich aus welchem Rechtsgrund - jedoch mit Ausnahme der Ansprüche des Kunden aus unerlaubter Handlung - verjähren in einem Jahr.

14.2 Die Verjährung beginnt mit dem Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den Umständen, die den Anspruch gegen den Reisevermittler begründen und diesem selbst als Anspruchsgegner Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste.

14.3 Schweben zwischen dem Kunden und dem Reisevermittler Verhandlungen über geltend gemachte Ansprüche oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Kunde oder der Reisevermittler die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung von einem Jahr tritt frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

15. Rechtswahl und Gerichtsstand

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

15.2 Der Kunde kann den Reisevermittler nur an dessen Sitz verklagen.

15.3 Für Klagen des Reisevermittlers gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgebend. Für Klagen gegen Kunden, 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 der Sitz des Reisevermittlers vereinbart.

15.4 Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht,

a) wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Reisevermittlungsvertrag zwischen dem Kunden und dem Reisevermittler anzuwenden sind, etwas anderes zugunsten des Kunden ergibt oder

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

15. Schlußbestimmungen

Sollte eine Regelung dieser Allgemeinen Geschäfts- und Vermittlerbedingungen unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.

ernesto customized tours
Stand 03.03.2009