

**Geschäftsbedingungen der Firma
Reisebüro Hagemann GmbH & Co.
für die Vermittlung von Reiseleistungen und Pauschalreisen**

**Anwendungsbereich dieser Geschäftsbedingungen;
Gliederung in die Abschnitte A, B und C**

Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen Ihnen (nachfolgend Kunde oder Reisender genannt und der Firma Reisebüro Hagemann GmbH & Co. KG, nachstehend „Reisebüro Hagemann“ abgekürzt, im Buchungsfall zustande kommenden entgeltlichen Geschäftsbesorgungs- und Vermittlungsvertrages. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der 675, 631 ff. BGB und im Falle der Vermittlung von Pauschalreisen oder verbundenen Reiseleistungen der §§ 651a - y BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und der Artikel 250 und 251 des EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und füllen diese aus.

Bitte lesen Sie diese Vermittlungsbedingungen vor Ihrer Buchung sorgfältig durch!

Im Hinblick auf die gesetzlich unterschiedlich geregelten Arten der Vermittlung von Reiseleistungen und von Pauschalreisen je nach Art der vermittelten Reiseleistung gliedern sich diese Vermittlungsbedingungen in 3 Abschnitte.

Die ausschließlichen Regelungen für die Vermittlung

A) einer einzelnen Reiseleistung oder mehreren Reiseleistungen einer einzigen Art von Reiseleistung finden Sie **in Abschnitt A** dieser Geschäftsbedingungen

B) von verbundenen Reiseleistungen finden Sie in **Abschnitt B** dieser Geschäftsbedingungen

C) einer Pauschalreise finden Sie in **Abschnitt C** dieser Geschäftsbedingungen.

Abschnitt A: Regelungen bei der Vermittlung einer einzelnen Reiseleistung oder mehrerer Reiseleistungen einer einzigen Art von Reiseleistung

Die Vorschriften dieses Abschnitt A über die Vermittlung einer einzelnen Reiseleistung oder mehreren Reiseleistungen einer einzigen Art von Reiseleistung im Sinne von § 651a Abs. 3 Satz 1 BGB gelten ausschließlich, wenn die vermittelte Reiseleistung **weder Teil von verbundenen Reiseleistungen nach Abschnitt B noch Teil einer Pauschalreise nach Abschnitt C sind**. In diesem Fall ist keine Information des Kunden mittels eines Formblattes gesetzlich vorgeschrieben.

1. Vertragsschluss, gesetzliche Vorschriften

1.1. Mit der Annahme des Vermittlungsauftrags des Kunden durch Reisebüro Hagemann kommt zwischen dem Kunden und Reisebüro Hagemann der Vertrag über die Vermittlung von Reiseleistungen zustande. Auftrag und Annahme bedürfen keiner bestimmten Form.

1.2. Bei Vermittlungsaufträgen im elektronischen Geschäftsverkehr (z.B. Internet, App, Telemedien) gilt für den Vertragsabschluss:

a) Dem Kunden wird der Ablauf der elektronischen Buchung in der entsprechenden Anwendung von Reisebüro Hagemann erläutert.

b) Dem Kunden steht zur Korrektur seiner Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Buchungsformulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung erläutert wird.

c) Die zur Durchführung des Vertrags angebotenen Vertragssprachen sind angegeben. Rechtlich maßgeblich ist ausschließlich die deutsche Sprache.

d) Soweit der Vertragstext von Reisebüro Hagemann im Onlinebuchungssystem gespeichert wird, wird der Kunde darüber und über die Möglichkeit zum späteren Abrufen des Vertragstextes unterrichtet.

e) Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) "zahlungspflichtig buchen" bietet der Kunde dem Reisebüro Hagemann den Abschluss des Vermittlungsvertrages verbindlich an. An dieses Vertragsangebot ist der Kunde ab Absendung der elektronischen Erklärung gebunden.

f) Dem Kunden wird der Eingang seiner Buchung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Bestätigung der Annahme des Vermittlungsauftrags dar.

g) Die Übermittlung des Vermittlungsauftrags durch Betätigung des Buttons "zahlungspflichtig buchen" begründet keinen Anspruch des Kunden auf das Zustandekommen eines Vermittlungsvertrages oder des

vermittelten Vertrages entsprechend seiner Buchungsangaben. Reisebüro Hagemann ist vielmehr frei in der Entscheidung, das Vertragsangebot des Kunden anzunehmen oder nicht.

h) Der Vertrag kommt durch den Zugang der Auftragsbestätigung von Reisebüro Hagemann beim Kunden zu Stande.

1.3. Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und von Reisebüro Hagemann ergeben sich, soweit dem nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, aus den im Einzelfall vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen Geschäftsbedingungen und den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere und §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

1.4. Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem Vertragspartner der vermittelten Leistung gelten ausschließlich die mit diesen 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.

2. Allgemeine Vertragspflichten von Reisebüro Hagemann, Auskünfte, Hinweise

2.1. Auf Basis dieser Vermittlungsbedingungen wird der Kunde bestmöglich beraten. Auf Wunsch wird dann die Buchungsanfrage beim Leistungserbringer durch Reisebüro Hagemann vorgenommen. Zur Leistungspflicht gehört nach Bestätigung durch den Leistungserbringer die Übergabe der Unterlagen über die vermittelte(n) Reiseleistung(en). Dies gilt nicht, wenn vereinbart wurde, dass der Leistungserbringer die Unterlagen dem Kunden direkt übermittelt.

2.2. Bei der Erteilung von Hinweisen und Auskünften haftet Reisebüro Hagemann 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 Reisebüro Hagemann gemäß § 675 Abs. 2 BGB nicht, es sei denn, dass ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde. Insbesondere bei Auskünften zu Einreisebestimmungen etc. wird der Kunde darauf hingewiesen, dass der Kunde für die Vollständigkeit und Gültigkeit seiner Reisepapiere verantwortlich ist. Dies gilt auch, soweit Reisebüro Hagemann entgeltlich oder unentgeltlich die Registrierung in elektronischen Systemen als Voraussetzung für eine Ein- oder Durchreiseerlaubnis (z.B. ESTA etc.) für bestimmte Länder für den Kunden übernommen hat; Reisebüro Hagemann weist den Kunden darauf hin, dass die elektronische Einreiseerlaubnis nicht die endgültige Einreisegenehmigung durch die Grenzbehörden des jeweiligen Landes ersetzt.

2.3. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist Reisebüro Hagemann nicht verpflichtet, Visa oder sonstige zur Inanspruchnahme der Reiseleistung notwendige Reisedokumente für den Kunden zu besorgen; soweit Reisebüro Hagemann einen Auftrag zur Beschaffung annimmt, hat der Kunde die geltenden Serviceentgelte und voraussichtlichen Drittauslagen mit Auftragserteilung zu bezahlen. Reisebüro Hagemann haftet nicht für die Erteilung von Visa und sonstigen Dokumenten und nicht für den rechtzeitigen Zugang; dies gilt nicht, wenn die für die Nichterteilung oder den verspäteten Zugang maßgeblichen Umstände von Reisebüro Hagemann schuldhaft verursacht oder mitverursacht worden sind.

2.4. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist Reisebüro Hagemann nicht verpflichtet, den jeweils günstigsten Anbieter der angefragten Reiseleistung zu ermitteln und/oder anzubieten. Vertragliche Verpflichtungen von Reisebüro Hagemann im Rahmen von ihm abgegebener „Bestpreisgarantien“ bleiben hiervon unberührt.

2.5. Ohne ausdrückliche Vereinbarung übernimmt Reisebüro Hagemann 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 Vermittler zu vermittelnden Leistungen keine Beschaffungsgarantie im Sinne dieser Vorschrift.

2.6. Sonderwünsche nimmt Reisebüro Hagemann nur zur Weiterleitung an den zu vermittelnden Leistungserbringer entgegen. Soweit etwas Anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, hat Reisebüro Hagemann für die Erfüllung solcher Sonderwünsche nicht einzustehen. Diese sind auch nicht Bedingung oder Vertragsgrundlage für den Vermittlungsauftrag oder für die vom Vermittler an den Leistungserbringer zu übermittelnde Buchungserklärung des Kunden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall nur durch ausdrückliche Bestätigung des Leistungserbringers zum Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen des

Leistungserbringers werden.

3. Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen

3.1. Sowohl den Kunden, wie auch Reisebüro Hagemann trifft die Pflicht, Vertrags- und sonstige Unterlagen des vermittelten Leistungserbringers über die Reiseleistungen, die dem Kunden durch Reisebüro Hagemann ausgehändigt wurden, insbesondere Buchungsbestätigungen, Hotelgutscheine, Eintrittskarten, Versicherungsscheine und sonstige Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag zu überprüfen.

3.2. Soweit Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen dem Kunden nicht direkt vom vermittelten Leistungserbringer übermittelt werden, erfolgt die Aushändigung durch Reisebüro Hagemann durch Übergabe im Geschäftslokal von oder nach Wahl von Reisebüro Hagemann durch postalischen oder elektronischen Versand.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden gegenüber Reisebüro Hagemann

4.1. Der Kunde hat für ihn erkennbare Fehler oder Mängel der Vermittlungstätigkeit von Reisebüro Hagemann nach deren Feststellung diesem unverzüglich mitzuteilen. Hierunter fallen insbesondere fehlerhafte oder unvollständige Angaben von persönlichen Kundendaten, sonstiger Informationen, Auskünfte und Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen, sowie die nicht vollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen (z.B. nicht vorgenommene Buchungen oder Reservierungen).

4.2. Erfolgt keine Anzeige nach Ziff. 4.1 durch den Kunden, so gilt:

a) Unterbleibt die Anzeige des Kunden nach Ziff. 4.1 unverschuldet, entfallen seine Ansprüche nicht.

b) Ansprüche des Kunden an Reisebüro Hagemann entfallen insoweit, als Reisebüro Hagemann 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 Reisebüro Hagemann nachweist, dass eine unverzügliche Anzeige durch den Kunden Reisebüro Hagemann die Möglichkeit zur Behebung des Mangels oder der Verringerung eines Schadens, z.B. durch Umbuchung, Zusatzbuchung oder Stornierung mit dem vermittelten Leistungserbringer ermöglicht hätte.

c) Ansprüche des Kunden im Falle einer unterbliebenen Anzeige nach Ziff. 4.1 entfallen nicht.

■ bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von Reisebüro Hagemann oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von Reisebüro Hagemann resultieren

■ bei Ansprüchen auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Reisebüro Hagemann oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von Reisebüro Hagemann 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.

4.3. Eine vertragliche und/oder gesetzliche Verpflichtung des Kunden zur Mängelanzeige gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer bleibt von Ziffer 4 unberührt.

4.4. Der Kunde wird in seinem eigenen Interesse gebeten, Reisebüro Hagemann auf besondere Bedürfnisse oder Einschränkungen im Hinblick auf die nachgefragten Reiseleistungen vor Auswahl und Buchung hinzuweisen.

4.5. Sofern der Kunde eine Emailadresse zur Kommunikation angibt, stimmt der Kunde einer Emailkorrespondenz, die von Reisebüro Hagemann transportverschlüsselt wird, zu und verpflichtet sich, seinen Posteingang (einschl. eines evtl. vorhandenen SPAM-Filters) regelmäßig auf Eingänge zu überprüfen.

5. Aufwendungsersatz, Vergütungen, Inkasso

5.1. Reisebüro Hagemann ist berechtigt, Zahlungen entsprechend den Leistungs- und Zahlungsbestimmungen der vermittelten Leistungserbringer zu verlangen, soweit diese wirksam zwischen dem Leistungserbringer und dem Kunden vereinbart sind und rechtswirksame Zahlungsbestimmungen enthalten.

5.2. Zahlungsansprüche gegenüber dem Kunden kann Reisebüro Hagemann, soweit dies den Vereinbarungen zwischen Reisebüro Hagemann und dem Leistungserbringer entspricht, als dessen Inkassobevollmächtigter geltend machen, jedoch auch aus eigenem Recht auf Grundlage der

gesetzlichen Vorschusspflicht des Kunden als Auftraggeber gemäß § 669 BGB.

5.3. Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für Stornokosten (Rücktrittsentschädigungen) und sonstige gesetzlich oder vertraglich begründete Forderungen des vermittelten Leistungserbringers.

5.4. Der Kunde kann eigenen Zahlungsansprüchen von Reisebüro Hagemann nicht im Wege der Zurückbehaltung oder Aufrechnung entgegenhalten, dass der Kunde Ansprüche gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des oder Rücktritt vom vermittelten Vertrag, hat. Dies gilt nicht, wenn für das Entstehen solcher Ansprüche eine schuldhaft Verletzung von Vertragspflichten von Reisebüro Hagemann ursächlich oder mitursächlich geworden ist oder Reisebüro Hagemann aus anderen Gründen gegenüber dem Kunden für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

6. Pflichten von Reisebüro Hagemann bei Reklamationen des Kunden gegenüber den vermittelten Leistungserbringern

6.1. Ansprüche müssen gegenüber den vermittelten Leistungserbringern innerhalb bestimmter Fristen, die sich aus Gesetz oder vertraglichen Vereinbarungen ergeben können, geltend gemacht werden. Im Regelfall werden diese Fristen nicht durch Geltendmachung gegenüber Reisebüro Hagemann gewahrt. Dies gilt auch, soweit der Kunde bezüglich derselben Reiseleistung Ansprüche sowohl gegenüber Reisebüro Hagemann als auch gegenüber dem Leistungserbringer geltend machen will.

6.2. Bei Reklamationen oder sonstiger Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber den vermittelten Leistungserbringern beschränkt sich die Pflicht von Reisebüro Hagemann auf die Erteilung der erforderlichen und bekannten Informationen und Unterlagen, insbesondere die Mitteilung von Namen und Adressen der vermittelten Leistungserbringer.

6.3. Übernimmt Reisebüro Hagemann - auch ohne hierzu verpflichtet zu sein - die Weiterleitung fristwahrender Anspruchsschreiben des Kunden, haftet Reisebüro Hagemann für den rechtzeitigen Zugang beim Empfänger nur bei von ihm selbst vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachter Fristversäumnis.

6.4. Bezüglich etwaiger Ansprüche des Kunden gegenüber den vermittelten Leistungserbringern besteht keine Pflicht von Reisebüro Hagemann zur Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

7. Wichtige Hinweise zu Versicherungen von Reiseleistungen

7.1. Reisebüro Hagemann weist auf die Möglichkeit hin, zur Minimierung eines Kostenrisikos bei Stornierungen durch den Kunden eine Reiserücktrittskostenversicherung bei Buchung abzuschließen.

7.2. Der Kunde wird weiterhin darauf hingewiesen, dass eine Reiserücktrittskostenversicherung üblicherweise nicht den entstehenden Schaden abdeckt, der dem Reisenden durch einen - auch unverschuldeten - Abbruch der Inanspruchnahme der Reiseleistungen nach deren Antritt entstehen kann. Eine Reiseabbruchversicherung ist in der Regel gesondert abzuschließen.

7.3. 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), Fristen für die Schadensanzeige und Selbstbehalte. Reisebüro Hagemann haftet nicht, soweit er keine Falsch Auskunft bezüglich der Versicherungsbedingungen getätigt hat und der vermittelte Reiseversicherer aufgrund von wirksam vereinbarten Versicherungsbedingungen ein Leistungsverweigerungsrecht gegenüber dem Kunden hat.

8. Stellung und Pflichten von Reisebüro Hagemann im Zusammenhang mit der Vermittlung von Flugbeförderungsleistungen

8.1. Entsprechend der EU-Verordnung Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen ist Reisebüro Hagemann 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 Reisebüro Hagemann 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 die Internetseiten http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm und www.lba.de abrufbar und kann dem Kunden auf Verlangen in den Ge-

schäftsräumen des Vermittlers ausgehändigt werden.

8.2. 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

8.3. Dem Kunden wird dringend empfohlen, sich über seine Rechte als Fluggast, z.B. durch die Aushänge in den Flughäfen, durch die Informationen des ausführenden Luftfahrtunternehmens oder durch die Informationsblätter des Luftfahrtbundesamts unter www.lba.de zu informieren.

9. Vergütung von Reisebüro Hagemann; Serviceentgelte

9.1. Für die Preise und die Serviceentgelte bei der Vermittlung der Reiseleistungen nach diesen Vermittlungsbedingungen gilt:

9.2. Die angegebenen und in Rechnung gestellten Preise der vermittelten Leistungsträger enthalten teilweise keine oder nicht auskömmliche Provisionen für Reisebüro Hagemann.

9.3. Die Vergütung von Reisebüro Hagemann im Rahmen dieser entgeltlichen Geschäftsbesorgungs- und Vermittlungstätigkeit erfolgt demnach teilweise ausschließlich oder zusätzlich durch vom Kunden zu bezahlende gesonderte Serviceentgelte.

9.4. Das entsprechende Serviceentgelt für die jeweilige Tätigkeit der Reisebüro Hagemann ist der aktuell gültigen Entgeltliste zu entnehmen, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist.

9.5. Ist eine Vereinbarung zur Höhe eines entsprechenden Serviceentgelts nicht getroffen worden, schuldet der Kunde an Reisebüro Hagemann eine Vergütung nach den gesetzlichen Bestimmungen, d.h. es besteht eine Pflicht zur Bezahlung einer üblichen Vergütung durch den Auftraggeber.

9.6. Die Serviceentgelte für die Vermittlung von Reiseleistungen und für sonstige Tätigkeiten im Auftrag des Kunden werden durch deutlich sichtbaren Aushang von Preislisten in den Geschäftsräumen des Vermittlers und/ oder einem entsprechenden mündlichen oder schriftlichen Hinweis des Vermittlers hierauf erfolgen.

9.7. Der Anspruch des Vermittlers auf Serviceentgelte bleibt auch bei Leistungsstörungen oder Änderungen, insbesondere Umbuchung, Namenswechsel, Rücktritt, Stornierung, Annullierung, oder Kündigung des vermittelten Vertrages durch den Leistungserbringer oder den Kunden bestehen. Dies gilt nicht, soweit sich ein Anspruch auf Rückerstattung des Kunden aufgrund eines Schadensersatzanspruchs des Kunden wegen Mängeln der Beratungs- oder Vermittlungstätigkeit des Vermittlers aus vertraglichen oder gesetzlichen Ansprüchen ergibt.

10. Kostenpflichtige Servicepakete von Reisebüro Hagemann

10.1. Reisebüro Hagemann bietet dem Kunden im Zusammenhang mit der Vermittlung von Reiseleistungen kostenpflichtige Servicepakete an, die zu einem Gesamtpreis sowohl eigene Dienstleistungen von Reisebüro Hagemann im Rahmen der Geschäftsbesorgung als auch vermittelte Leistungen, insbesondere vermittelte Versicherungsleistungen im Sinne von Ziffer 7, beinhalten können.

10.2. Der Leistungsumfang des jeweiligen Servicepakets ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Für die im Leistungsumfang enthaltenen Dienstleistungen von Reisebüro Hagemann fallen keine zusätzlichen Serviceentgelte gemäß Ziffer 9 an; zusätzliche Kosten, die der vermittelte Leistungsträger für die vom Kunden im Rahmen des Servicepaketes beauftragte Leistung erhebt (z.B. Sitzplatzreservierung, Sondergepäck o.ä.), bleiben hiervon unberührt.

10.3. Ziffer 9.7 gilt entsprechend.

11. Wertgutscheine von Reisebüro Hagemann

11.1. Reisebüro Hagemann bietet den Kunden Wertgutscheine (zum Verschenken oder für vergleichbare Anlässe) in einem frei wählbaren Betrag zum Kauf an. Der Gutschein kann auf alle Leistungen bei Reisebüro Hagemann eingelöst werden, d.h. sowohl auf eigene Serviceleistungen als auch auf vermittelten Reiseleistungen.

11.2. Eine Barauszahlung des Gutscheins oder Teilwertes ist ausgeschlossen. Im Falle von Rückerstattungen auf Leistungen, die mit dem Gutschein

ganz oder teilweise bezahlt wurden, wird der Rückerstattungswert dem ursprünglichen Gutschein bis maximal zum Gesamtwert des ursprünglichen Gutscheins wiedergutgeschrieben.

11.3. Es gilt die allgemeine Verjährung.

12. Haftung von Reisebüro Hagemann

12.1. Soweit Reisebüro Hagemann nicht eine entsprechende weitergehende vertragliche Pflicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Kunden übernommen hat, haftet Reisebüro Hagemann nur für ordnungsgemäße Erfüllung der Vermittlerpflichten. Diese Vermittlerpflichten schließen insbesondere die rechtswirksame Übermittlung des Angebots auf Abschluss des Vertrages mit den zu vermittelnden Leistungserbringern sowie im Falle der Annahme des Vertragsangebots durch die zu vermittelnden Leistungserbringer die Übermittlung der Vertragsbestätigung im Namen und auf Rechnung des vermittelten Leistungserbringers, ein.

12.2. Reisebüro Hagemann 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 von Reisebüro Hagemann, insbesondere, wenn diese von der Leistungsbeschreibung des Leistungserbringers erheblich abweicht.

12.3. Eine etwaige eigene Haftung von Reisebüro Hagemann aus der schuldhafte Verletzung von Vermittlerpflichten bleibt unberührt.

13. Datenschutz; Alternative Streitbeilegung; Rechtswahl und Gerichtsstand

13.1. Bei Anbahnung, Abschluss, Abwicklung und Rückabwicklung eines Vermittlungsauftrages werden von Reisebüro Hagemann Daten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen erhoben, gespeichert, verarbeitet und an die vermittelten Anbieter von Reiseleistungen weitergegeben.

Mehr zu Ihren Rechten in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten erfahren Sie in der Datenschutzerklärung unter www.reisebuero-hagemann.de

13.2. ¹Reisebüro Hagemann weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass Reisebüro Hagemann nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Vermittlerbedingungen für Reisebüro Hagemann verpflichtend würde, informiert Reisebüro Hagemann die Verbraucher hierüber in geeigneter Form. Reisebüro Hagemann weist für alle Verträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> hin.

13.3. Für Kunden/Reisende, die nicht Angehörige eines Mitgliedstaats der Europäischen Union oder Schweizer Staatsbürger sind, wird für das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden/Reisenden und Reisebüro Hagemann die ausschließliche Geltung des deutschen Rechts vereinbart. Solche Kunden/Reisende können Reisebüro Hagemann ausschließlich an deren Sitz verklagen.

13.4. Für Klagen von Reisebüro Hagemann gegen Kunden, bzw. Vertragspartner des vermittelten Vertrages, 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 von Reisebüro Hagemann vereinbart.

Abschnitt B: Regelungen bei der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen gem. § 651w BGB

Die Regelungen dieses **Abschnitts B** über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen gelten ausschließlich, wenn **Reisebüro Hagemann** das Formblatt über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen aushändigt. In diesem Formblatt wird der Kunde darüber informiert, dass mit Buchung einer weiteren Reiseleistung beim Vermittler keine Pauschalreise gebucht wird, jedoch mit Vertragsschluss des zweiten Vertrags verbundene Reiseleistungen entstehen.

1. Zahlungen auf verbundene Reiseleistungen

1.1. Reisebüro Hagemann darf Zahlungen des Reisenden auf Vergütungen für Reiseleistungen verbundener Reiseleistungen nur ²entgegennehmen, wenn Reisebüro Hagemann sichergestellt hat, dass diese dem Reisenden erstattet werden, soweit Reiseleistungen von Reisebüro Hagemann selbst zu erbringen sind oder Entgeltforderungen vermittelter Leistungserbringer noch zu erfüllen sind und im Fall der Zahlungsunfähigkeit von Reisebüro

Hagemann

- a) Reiseleistungen ausfallen oder
b) der Reisende im Hinblick auf erbrachte Reiseleistungen Zahlungsaufforderungen nicht befriedigter vermittelter Leistungserbringer nachkommt.
- 1.2.** Diese Sicherstellung leistet Reisebüro Hagemann bei der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen durch Abschluss einer Insolvenzversicherung³ gem. § 651w Abs. 3 BGB unter Nennung des Namens und der Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und in hervorgehobener Weise und Übergabe eines entsprechenden Sicherungsscheines für alle Zahlungen des Kunden an Reisebüro Hagemann verbundener Reiseleistungen, soweit der Kunde nicht direkt an den vermittelten Leistungserbringer der verbundenen Reiseleistung leistet.

2. Verweis auf die zusätzliche Geltung von Regelungen in Abschnitt A

- 2.1 Darüber hinaus gelten für die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen die nachfolgend genannten Ziffern des Abschnitts A dieser Geschäftsbedingungen: 1.1; 1.2; 1.4; 2; 3; 4; 6; 7; 8; 9; 10; 11; 12.1,12.2; 13.
- 2.2. Ziffer 1.3. des Abschnitts A gilt mit der Maßgabe, dass sich die gegenseitigen Rechte und Pflichten im Falle der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen zusätzlich aus den gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a - y BGB und der Artikel 250 und 251 des EGBGB ergeben.
- 2.3 Ziffer 5 des Abschnitts A gilt nur unter der Maßgabe, dass Reisebüro Hagemann seine Verpflichtung aus Ziffer 1 dieses Abschnitts B zur Sicherstellung der Zahlungen erfüllt hat.
- 2.3. Ziffer 12.3. des Abschnitts A gilt mit der Maßgabe, dass auch die Haftung nach § 651x BGB von den Bestimmungen in 10.1 f. unberührt bleibt.

Abschnitt C: Regelungen für die Reisevermittlung von Pauschalreisen gem. § 651v BGB durch Reisebüro Hagemann

Die Regelungen dieses **Abschnitts C** über die Vermittlung von Pauschalreiseverträgen („Reisevermittlung“) gemäß § 651v BGB gelten ausschließlich, wenn der Reisevermittler das Formblatt über Pauschalreisen aushändigt. In dem Formblatt ist der vermittelte Reiseveranstalter als verantwortliches Unternehmen für die Erbringung der Pauschalreise ausgewiesen.

1. Zahlungen des Kunden / Reisenden auf Pauschalreisen

1.1 Reisebüro Hagemann und der vermittelte Reiseveranstalter dürfen Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag des Reiseveranstalters besteht und dem Kunden der Sicherungsschein des Reiseveranstalters mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde.

2. Erklärungen des Kunden / Reisenden

Abweichend von Ziffer 6 des Abschnitts A gilt Reisebüro Hagemann als vom Reiseveranstalter bevollmächtigt, Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen des Kunden/Reisenden bezüglich der Erbringung der Pauschalreise entgegenzunehmen. Reisebüro Hagemann wird den Reiseveranstalter unverzüglich von solchen Erklärungen des Reisenden in Kenntnis setzen. Reisebüro Hagemann empfiehlt zur Vermeidung von Zeitverlusten trotz unverzüglicher Weiterleitung, entsprechende Erklärungen unmittelbar gegenüber dem Reiseveranstalter oder der Kontaktstelle des Reiseveranstalters zu erklären.

3. Verweis auf die zusätzliche Geltung von Regelungen in Abschnitt A

- 3.1 Darüber hinaus gelten für die Reisevermittlung Pauschalreisen die nachfolgend genannten Ziffern des Abschnitts A dieser Geschäftsbedingungen: 1.1; 1.2; 1.4; 2.1; 2,3; 2.4; 2.5; 2.6; 3.1; 4.1; 4.4; 6.4; 7; 8; 9; 10; 12.1; 12.2.; 13.
- 3.2 Ziffer 1.3. des Abschnitts A gilt mit der Maßgabe, dass sich die gegenseitigen Rechte und Pflichten im Falle der Vermittlung von Pauschalreisen zusätzlich aus den gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a - y BGB und der Artikel 250 und 251 des EGBGB ergeben.
- 3.3.Ziffer 2.2. des Abschnitts A gilt nur, soweit Informationen betroffen sind, zu deren Angabe der Reisevermittler nicht nach § 651v Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 250 § 1 bis 3 EGBGB verpflichtet ist.

3.4 Ziffer 3.2 des Abschnitts A gilt nur, soweit der Kunde nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform gemäß Art. 250 § 6 Abs. 1 Satz 2 EGBGB hat.

3.5. Ziffer 11 des Abschnitts A gilt mit der Maßgabe, dass die Bestimmungen des § 651a Abs. 2 Nr. 2 unberührt bleibt.

3.6 Ziffer 12.3. des Abschnitts A gilt mit der Maßgabe, dass auch die Haftung nach § 651x BGB bleibt von den Bestimmungen in 10.1 f. unberührt bleibt.

⁴© Diese Vermittlerbedingungen sind urheberrechtlich geschützt; Noll | Hütten | Dukic Rechtsanwälte, München | Stuttgart, 2019

Vermittler der Reiseleistungen ist:

Reisebüro Hagemann GmbH & Co. KG
Hartmannstr. 4
52062 Aachen

Telefon +49 -241-470280 Telefax +49-241-4702826
info@reisebuero-hagemann.de

Geschäftsführender Gesellschafter: Christian Hagemann

UST-ID-Nr. DE121676102
Amtsgericht Aachen
HRB16098

Stand dieser Fassung: April 2020



*Von uns bestens
und sicher beraten!*



Lufthansa City Center
Reisebüro Hagemann

Reisebüro Hagemann GmbH & Co KG

Hartmannstr. 4, 52062 Aachen

Service Entgelte

Flüge

Ticketausstellung innerhalb EU (Unternehmer § 14 BGB)	pro Ticket	€ 40,--
Ticketausstellung außerhalb EU (Verbraucher § 13 BGB)	pro Ticket	€ 60,--
Ticketstornierung/Rückabwicklung	pro Ticket	€ 30,--
Umbuchung/MCO	pro Ticket	€ 30,--

Hotels und Mietwagen

Buchungspauschale preises des Reisepreises	pro Vorgang	2% des Reise-
Bearbeitungsgebühr bei Stornierung/Rückabwicklung Ausfall (auch durch höherer Gewalt, Flugausfall, etc...)	pro Vorgang	€ 150,--
Reservierungen/Buchungen (booking & Expedia)	pro Vorgang	€ 50,--
Umbuchungen/Stornierungen	pro Vorgang	€ 150,--

Bahn

Fahrausweise/Platzreservierungen	pro Vorgang	15 % (min. 15€)
Stornierung Fahrausweise/Platzreservierungen	pro Vorgang	€ 20,--

Fähren

Fährauskünfte (ohne Ticketkauf)	pro Reiseziel	€ 20,--
Ausstellung/Vermittlung von Fährtickets	pro Vorgang	€ 40,--
Umbuchung/Stornierung von Fährtickets	pro Vorgang	€ 40,--

Veranstaltungstickets

Theater-, Musical- und sonstige Veranstaltungen	pro Ticket	€ 25,--
---	------------	---------

Pauschalreisen

Administrationsentgelt preises	pro Vorgang	2% des Reise-
Administrationsentgelt bei Stornierung/Rückabwicklung Ausfall (auch durch höherer Gewalt, Flugausfall, etc...)	pro Vorgang	€ 150,--
Administrationsentgelt bei Umbuchungen	pro Umbuchung	€ 100,--

Visa und Einreisedokumente

Visabesorgung (zzgl. Visagebühren/ ext. Bearbeitungsentgelte / Porto etc.)	pro Person	€ 40,--
Visabesorgung (zzgl. Visagebühr) bei Buchung einer Reise	pro Person	€ 20,--
ESTA-Formular (Einreise USA)	pro Person	€ 30,--
ESTA-Formular bei Buchung einer Reise (USA)	pro Formular	€ 15,--



*Von uns bestens
und sicher beraten!*



Lufthansa City Center

Sonstige Entgelte

Flugbuchung Miles & More	pro Person	€ 75,--
Bescheinigungen (z.B. Fahrpreis etc.)	pro Bescheinigung	€ 20,--
Sitzplatzreservierungen, XL-Seats, etc.	pro Vorgang	€ 20,--
Ausarbeitung individueller Reiseangebote (Verrechnung erfolgt bei Buchung)	pro Reiseziel	€ 100,--
Anmeldung Sondergepäck (Tiere, Golf-/Tauchgepäck etc.)	pro Vorgang	€ 20,--

Für alle vermittelten Leistungen gelten die von den Leistungsträgern/Veranstaltern veröffentlichten Bedingungen und Entgelte.