

Sehr geehrte Kunden, die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden und der Firma **Terraviva Reisen e.K., Inhaberin Alexandra Lendle, nachfolgend „TVR“** abgekürzt, zu Stande kommenden Reisevermittlungsvertrages. Sie ergänzen die auf den Reisevermittlungsvertrag anwendbaren gesetzlichen Vorschriften und füllen diese aus, einschließlich der vorstehenden »Wichtigen Hinweise«. Diese Bestimmungen und Hinweise werden Inhalt des zwischen Ihnen und uns zustande kommenden Vertrages.

Bitte lesen Sie daher diese Bedingungen sorgfältig durch.

1. Stellung von TVR, Vertragsschluss, Anzuwendendes Recht

1.1. Bei der Vermittlung von Hotelunterkünften, Mietwagen und Flügen wird TVR ausschließlich als Vermittler tätig, soweit nicht gemäß § 651a Abs. 2 BGB nach den Gesamtumständen des Angebots und des Buchungsaufbaues der Anschein erweckt wird, TVR erbringe solche Leistungen in eigener Verantwortung.

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

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

1.4. Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und von TVR 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.

1.5. 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.

2. Allgemeine Vertragspflichten von TVR, Auskünfte, Hinweise

2.1. Die vertragliche Leistungspflicht von TVR 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.

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

2.3. Ein Auskunftsvertrag mit einer vertraglichen Hauptpflicht zur Auskunftserteilung kommt nur bei einer entsprechenden ausdrücklichen Vereinbarung zustande. Für die Richtigkeit erteilter Auskünfte haftet TVR gemäß § 676 BGB nicht, es sei denn, dass ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.

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

3. Pflichten von TVR bezüglich Einreisevorschriften, Visa und Versicherungen

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

3.2. Ansonsten besteht eine entsprechende Aufklärungs- oder Informationspflicht nur dann, wenn besondere TVR 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.

3.3. Im Falle einer nach den vorstehenden Bestimmungen begründeten Informationspflicht kann TVR 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.

3.4. Entsprechende Hinweispflichten von TVR 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.

3.5. Eine spezielle Nachforschungspflicht von TVR besteht ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarungen nicht. TVR kann seine Hinweispflicht auch dadurch erfüllen, dass er den Kunden auf die Notwendigkeit einer eigenen, speziellen Nachfrage bei den in Betracht kommenden Informationsstellen verweist.

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

3.7. TVR ist verpflichtet, den Kunden darüber zu informieren, ob die von ihm vermittelten Reiseleistungen eine Reiserücktrittskostenversicherung enthalten.

3.8. 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 von TVR 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. Rücktritt und Stornierung

4.1. Es wird darauf hingewiesen, dass bezüglich der von TVR vermittelten Verträgen, insbesondere über Hotelunterkünfte, Flugbeförderungsleistungen, Mietverträge über Feriendomizilen, ein gesetzliches Rücktrittsrecht des Kunden nicht besteht.

4.2. Das Recht zum Rücktritt sowie die Folgen des Rücktritts richten sich, soweit diese rechtswirksam vereinbart wurden, nach den Geschäfts-/Beförderungsbedingungen des vermittelten Unternehmens sowie den gesetzlichen Bestimmungen.

4.3. TVR erhebt als Vermittler keine Stornierungskosten im eigenen Namen. Die Berechnung von Serviceentgelten für die Bearbeitung und Durchführung von Stornierungen

durch TVR bleibt hiervon unberührt, ebenso der Aufwendungsersatzanspruch gem. 5.3 dieser Vermittlungsbedingungen.

4.4. Dem Kunden wird dringend empfohlen, vor einer Beauftragung von TVR mit der Durchführung einer Stornierung durch TVR die für den Fall der Stornierung anfallenden Kosten, insbesondere Stornierungskosten beim vermittelten Leistungsträger abzufragen und erst nach Kenntnis der konkret anfallenden Kosten die Entscheidung über Stornierung zu treffen.

5. Aufwendungsersatz, Vergütungen, Inkasso, Zahlungen

5.1. TVR 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 TVR unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen insbesondere des § 651 k BGB (Pflicht zur Kundengeldabsicherung bei Pauschalreisen), erheben, wenn insoweit hierzu eine ausdrückliche Vereinbarung getroffen wurde.

5.2. Soweit es den Vorgaben des vermittelten Reiseunternehmens gegenüber TVR, insbesondere dem Agenturvertrag zwischen Reiseunternehmen und TVR, in gesetzlicher Weise entspricht, ist TVR 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 § 651 k BGB geschieht.

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

5.4. TVR kann Ersatz der ihr für die Vermittlung entstehenden Aufwendungen verlangen, soweit dies vereinbart ist oder er diese den Umständen nach für erforderlich halten durfte.

5.5. Der Anspruch von TVR auf Aufwendungsersatz umfasst auch Zahlungen an das vermittelte Reiseunternehmen auf den Reisepreis oder sonstige Zahlungen, soweit diese entsprechend den vorstehenden Bestimmungen in Ziffer 4.2 und 4.3 erfolgt sind.

5.6. Einem Aufwendungsersatzanspruch von TVR 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 schuldhaftige Verletzung von Vertragspflichten von TVR ursächlich oder mitursächlich geworden ist oder TVR aus anderen Gründen gegenüber dem Reisekunden für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

6. Selbstständige Vergütungsansprüche von TVR

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

7. Reiseunterlagen

7.1. Sowohl den Kunden, wie auch TVR trifft die Pflicht, Vertrags- und Reiseunterlagen des vermittelten Reiseunternehmens, die dem Kunden durch TVR ausgehändigt wurden, **insbesondere Buchungsbestätigungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa, Versicherungs-**

scheine und sonstige Reiseunterlagen auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag zu überprüfen.

7.2. Der Kunde ist verpflichtet, TVR über dem Kunden erkennbare Fehler, Abweichungen, fehlende Unterlagen oder sonstigen Unstimmigkeiten unverzüglich zu unterrichten. Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht nach, so kann eine Schadensersatzverpflichtung von TVR bezüglich eines hieraus dem Kunden entstehenden Schaden nach den gesetzlichen Bestimmungen über die Schadensminderungspflicht (§ 254 BGB) eingeschränkt oder ganz ausgeschlossen sein. Eine Schadensersatzverpflichtung von TVR entfällt vollständig, wenn die in 7.1 bezeichneten Umstände für ihn nicht erkennbar waren.

8. Pflichten von TVR bei Reklamationen des Kunden gegenüber den vermittelten Reiseunternehmen

8.1. Bei Reklamationen oder der sonstigen Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber den vermittelten Unternehmen beschränkt sich die Verpflichtung von TVR 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.

8.2. Eine Verpflichtung von TVR zur Entgegennahme und/oder Weiterleitung entsprechender Erklärungen oder Unterlagen besteht nicht. Übernimmt TVR 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.

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

9. Haftung von TVR

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

9.2. Ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarung oder Zusicherung haftet TVR 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 TVR gem. § 651a Abs. 2 BGB den Anschein begründet, die vorgesehenen Reiseleistungen in eigener Verantwortung zu erbringen.

9.3. Eine etwaige eigene Haftung von TVR aus der schuldhaften Verletzung von Vermittlerpflichten bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

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

10. Verjährung

10.1. Ansprüche des Kunden aus dem Vermittlungsvertrag, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen, einschließlich vertraglicher Ansprüche auf Schmerzensgeld, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von TVR oder einer vorsätzlichen oder

fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von TVR beruhen, verjähren in zwei Jahren. Dies gilt auch für Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung von TVR oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von TVR beruhen.

10.2. Alle übrigen Ansprüche aus dem Vermittlungsvertrag verjähren in einem Jahr.

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

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

11. Rechtswahl und Gerichtsstand

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

11.2. Für Klagen von TVR 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 von TVR vereinbart.

© Urheberrechtlich geschützt: RA Noll, Stuttgart
2004 – 2011

Reisevermittler ist:

Firma Terraviva Reisen e.K.

Inh. Alexandra Lendle

Scheffelstraße 4A

76275 Ettlingen

Amtsgericht Mannheim HRA 702621

Tel.: 07243/30650, Fax: 07243/537676

E-Mail: info@terraviva.de

Internet: <http://www.terraviva.de>