

DIE REISELAND-REISEVERMITTLERBEDINGUNGEN

- Die Reiseland-Reisevermittlerbedingungen
- I. Allgemeines
- II. Vermittlungsauftrag und Zahlungsbedingungen
- III. Ausstellung und Versand von Flugtickets
- IV. Sonstige Reiseunterlagen
- V. Umbuchung und Rücktritt
- VI. Quality Plus Leistungen
- VII. Informationspflichten nach § 651 v Abs. 1 BGB
- VIII. Obliegenheitsverpflichtungen des Reisenden
- IX. Haftung von RL
- X. Erfüllungsort, Gerichtsstand und anwendbares Recht
- XI. Datenschutz
- XII. OS-Plattform der EU/Keine Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher Schlichtungsstelle

I. Allgemeines

1. Reiseland (**nachfolgend RL** abgekürzt) bietet dem Reisenden sämtliche Reiseleistungen verschiedenster Reiseveranstalter und Leistungsträger (z. B. bei Einzelreiseleistungen oder verbundenen Reiseleistungen) ausschließlich zur **Vermittlung** an. Der Reisende erteilt durch die Buchung RL den Vermittlungsauftrag gemäß den Vermittlungsentgelten des Reisebüros. Der Reisende erhält vor der Buchung von den für die Vermittlung zu zahlenden Vermittlungsentgelten Kenntnis und wird um sein ausdrückliches Einverständnis dazu gebeten. Ebenso bietet Reiseland dem Kunden besondere Q+-Leistungen an, vgl. Punkt VI. dieser AGB.
2. Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen dem Reisenden und RL aus der **von RL erbrachten Vermittlungstätigkeit**. Es gelten für den Vermittlungsvertrag ausschließlich die nachfolgenden AGB's. Der Geltung etwaiger AGB des Reisenden wird hiermit ausdrücklich widersprochen.
3. Für den von RL vermittelten Reisevertrag zwischen dem Reisenden und dem jeweiligen Reiseveranstalter oder Leistungsträger sind allein die AGBs des jeweiligen Reiseveranstalters / Leistungsträgers maßgeblich. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Reiseveranstalter / Leistungsträger werden vor der Reisebuchung angezeigt bzw. zur Kenntnis gegeben und müssen durch den Teilnehmer/Reisenden ausdrücklich bestätigt werden. Sollten keine Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Reiseveranstalters / Leistungsträgers vorliegen (etwa bei Linienflügen), kommen die jeweiligen Tarifbestimmungen der Fluggesellschaft zur Anwendung, über die sich der Reisende vor der Buchung Kenntnis verschafft hat.

4. Mit Unterschrift auf dem Reiseland-Beratungsprotokoll erklärt der Reisende sein Einverständnis zu den AGB von RL. Ferner bestätigt er mit seiner Unterschrift auf dem Reiseland-Beratungsprotokoll, den Hinweisen zum Datenschutz sowie das gesetzlich vorgeschriebene Formblatt für Pauschalreisen oder verbundene Reiseleistungen erhalten zu haben. Zudem erklärt der Reisende mit Unterschrift auf dem Reiseland-Beratungsprotokoll sein Einverständnis mit den AGB des Reiseveranstalters / Leistungsträgers bzw. den jeweiligen Tarifbestimmungen der Fluggesellschaft.

II. Vermittlungsauftrag und Zahlungsbedingungen

1. Mit der Buchung (nach vorheriger Bestätigung der AGB's gem. I. Ziff. 3) erteilt der Reisende RL den rechtsverbindlichen Auftrag für den Reisenden bei einem bestimmten Reiseveranstalter / Leistungsträger bestimmte Reiseleistungen zu vermitteln.
2. Die Buchung ist in rechtlicher Hinsicht **das Angebot des Reisenden** an den Reiseveranstalter / Leistungsträger **auf Abschluss eines Reisevertrages. Dieses übermittelt RL an den Reiseveranstalter / Leistungsträger. Die Übermittlung durch RL stellt keine Annahme des Angebotes** des Reisenden auf Abschluss eines Reisevertrages mit dem jeweiligen Reiseveranstalter / Leistungsträger dar. Der Reiseveranstalter / Leistungsträger **entscheidet in eigener Verantwortung** über die Annahme. **Nimmt er das Angebot des Reisenden an, erhält der Reisende eine schriftliche Reisebestätigung bzw. Reisebestätigung in Textform.**
3. RL als Vermittler ist nicht verpflichtet, den Reisepreis gegenüber dem Reiseveranstalter / Leistungsträger für den reisenden Kunden zu verauslagen. Nachteile des reisenden Kunden, die durch eine nicht fristgerechte Zahlung des reisenden Kunden verursacht werden, hat der Reisende selbst zu tragen.
4. Rechnungen, welche durch RL gestellt und eingezogen werden (**Reisebüroinkasso durch RL**), erfolgen im Namen und für Rechnung des Reiseveranstalters / Leistungsträgers. Rechnungen sind zu dem in der Rechnung dargestellten Termin vollständig zu bezahlen. Bei Vermittlung einer Pauschalreise wird in Fällen des Reisebüroinkassos durch RL der Sicherungsschein vor Zahlung übergeben.
5. Liegt zwischen Buchung und Abflugtermin ein kürzerer Zeitraum als 24 Stunden, ist der Reisepreis mit Zustellung bzw. Aushändigung der Vorabbestätigung fällig und sofort zahlbar. In den Fällen, in welchen nach den Bestimmungen einer Airline oder eines Reiseveranstalters ein Flugticket oder gleichwertige Reiseunterlagen innerhalb von 24 Stunden oder anderweitig kurzfristig nach Buchung zur Ausstellung gelangen müssen, ist der Reisepreis mit Zugang der Vorabbestätigung fällig und sofort zahlbar. Zur Sicherstellung einer termingerechten Ausstellung durch RL ist es im Falle des Reisebüroinkassos durch RL erforderlich, dass der Reisende den Einzahlungsbeleg z. B. per Fax innerhalb von 24 Stunden zusendet. Andernfalls ist RL ohne weitere Rücksprache mit dem Reisenden berechtigt, die Buchung kostenpflichtig zu stornieren (vgl. Punkt V. dieser AGB).
6. Sofern **RL das Reisebüroinkasso betreibt**, gilt eine Rechnung mit Gutschrift des Rechnungsbetrages auf das Konto von RL als beglichen. Als Nachweis einer fristgerechten Zahlung gilt des Weiteren die Übersendung oder Vorlage eines Bareinzahlungsbelegs oder des Ausdrucks einer Onlineüberweisung. Die Übersendung des Nachweises kann per E Mail oder per Fax erfolgen. Eine Haftung für auf dem Postweg verloren gegangenes Geld wird nicht übernommen.
7. Soweit **RL das Reisebüroinkasso betreibt** und der Reisende bei der Buchung eine **Kreditkarte** angegeben hat, wird diese mit dem Rechnungsbetrag nach Eintritt der Fälligkeit belastet. Nimmt der Reiseveranstalter die Zahlungsabwicklung selbst vor, werden die Daten der Kreditkarte durch RL an diesen Reiseveranstalter weitergeben, so z.B. für Hotel-Buchungen nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Hotels/Reiseanbieters. Kreditkartenzahlungen sind grundsätzlich bei allen Arten von Buchungen möglich.
8. Soweit RL Vermittler verbundener Reiseleistungen i. S. d. § 651 w BGB ist, wird RL den Reisenden nach Maßgabe des Artikels 251 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen

Gesetzbuch informieren. Soweit RL bei verbundenen Reiseleistungen das Reisebüroinkasso betreibt und Zahlungen des Reisenden entgegennimmt, wird RL für die nach § 651 w Abs. 3 BGB erforderliche Kundengeldabsicherung sorgen und dem Reisenden den dazugehörigen Sicherungsschein aushändigen.

III. Ausstellung und Versand von Flugtickets

1. Grundsätzlich werden Flugtickets spätestens 14 Tage vor Abflug ausgestellt und entsprechend der gewählten Versandart an den Reisenden zugestellt oder übergeben. Dies gilt nur, soweit die entsprechende Airline als Reiseanbieter keine anderweitigen Ausstellungsfristen vorgegeben hat. RL kann auf Wunsch Flugtickets auch früher ausstellen, wobei darauf hingewiesen wird, dass ab Ausstellung im Falle einer Stornierung oder eines Umbuchungswunsches des Reisenden durch den Reiseanbieter Storno-/Umbuchungsgebühren in Höhe von bis zu 100% des Reisepreises anfallen können. Ein rechtlicher Anspruch auf Aushändigung besteht erst zum Abflugtag. Der Reisende hat zu beachten, dass nach Ausstellung der Tickets im Falle einer Stornierung-/Umbuchung zuzüglich zu den von den Reiseveranstaltern erhobenen Storno-/Umbuchungsgebühren eine Bearbeitungsgebühr durch RL erhoben wird. Im Bearbeitungsprozess wird auf die Gebühren vor Buchung hingewiesen.
2. Sofern die Fluggesellschaft anstelle eines Tickets in Papierform ein elektronisches Ticket („E-Ticket“) anbietet, wird im Regelfall ein elektronischer Buchungscode in Textform (meist per E-Mail) übermittelt. Dieser ist vom Reisenden beim Check-In zusammen mit einem Identifikationsdokument (Personalausweis bzw. Reisepass) vorzulegen.

IV. Sonstige Reiseunterlagen

1. Reiseunterlagen werden dem Reisenden ausgehändigt, per Post übermittelt oder in Einzelfällen bei den Leistungserbringern des jeweiligen Reiseveranstalters (Fluggesellschaften, Hotels, Mietwagenunternehmen etc.) hinterlegt. Das Übermittlungsrisiko trägt der Reisende.
2. Wünscht der Reisende den Versand von Reiseunterlagen per Kurier, so hat der Reisende alle hieraus entstehenden Kosten zu tragen. Das Übermittlungsrisiko trägt der Reisende.
3. Soweit der Reisende die Vermittlung von Reiseversicherungen durch RL wünscht, übermittelt RL dem Reisenden die Versicherungsunterlagen durch persönliche Übergabe oder per Post. Die Versicherungsunterlagen bestehen regelmäßig aus den Versicherungsbedingungen und einer Versicherungsnummer.

V. Umbuchung und Rücktritt

1. Aus Umbuchungen sowie dem Rücktritt vom Reisevertrag können dem Reisenden zum Teil erhebliche Kosten erwachsen. Diese Regelungen richten sich nach Abschluss des Vertrages mit dem Anbieter der betreffenden Touristikleistung **ausschließlich** nach den gesetzlichen Bestimmungen bzw. den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Anbieters als Vertragspartner des Reisenden.

Zur Vermeidung dieses Kostenrisikos empfiehlt RL dem Reisenden daher den Abschluss einer **Reiserücktrittsversicherung** sowie den Abschluss einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Krankheit oder Unfall.

2. Für den Fall einer Umbuchung oder des Rücktritts vom Vertrag ist RL unabhängig von den Bedingungen des Anbieters berechtigt, dem Reisenden zur Abgeltung des zwischen dem Reisenden und RL abgeschlossenen Vermittlungsauftrages bzw. für alle im Zusammenhang mit Umbuchungen oder dem Rücktritt vom Vertrag entstehenden Kosten

eine angemessene Bearbeitungsgebühr gemäß den vor der Buchung mitgeteilten Gebühren zu berechnen.

VI. Quality Plus Leistungen

RL kann mit dem Kunden die Quality Plus Leistungen gegen Zahlung des Quality Plus Entgelts vereinbaren. Die Quality Plus Leistungen und die Höhe des Quality Plus Entgelts werden vor der Buchung mitgeteilt. RL bietet dem Kunden die Quality Plus Leistungen (mit Ausnahme der Quality Plus Versicherungsleistung) im eigenen Namen und auf eigene Rechnung an. Die Quality Plus Versicherungsleistung wird von RL vermittelt, wobei RL bei Vertragsschluss auf die Versicherungsbedingungen einschl. Versicherungsausweis des Versicherers hinweist und diese dem Kunden aushändigt. Soweit RL dem Kunden dabei eine Einzelreiseleistung vermittelt und mit dem Kunden die Quality Plus Leistungen vereinbart, wird das Quality Plus Entgelt von RL direkt abgerechnet. Bei Pauschalreisen übernimmt das Inkasso des Quality Plus Entgelts der Reiseveranstalter für RL und den Versicherer.

Soweit RL mit dem Kunden die Quality Plus Leistungen einschließlich der Versicherungsleistung vereinbart, bestätigt der Kunde mit seiner Unterschrift auf der Reiseland-Service-Checkliste sein Einverständnis dazu sowie den Erhalt der Versicherungsbedingungen und des Versicherungsausweises.

VII. Informationspflichten nach § 651 v Abs. 1 BGB

RL erfüllt die gesetzlichen Informationspflichten vor Reiseanmeldung nach § 651 v Abs. 1 BGB und informiert insbesondere über wesentliche Eigenschaften der Reise, Reisepreis, An- und Restzahlung, Mindestteilnehmerzahl, Einreisebestimmungen, Rücktrittentschädigungen, Formblatt für Pauschalreisen etc., soweit diese Informationen nicht bereits vom jeweiligen Reiseveranstalter mitgeteilt worden sind.

Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Gemäß der EU-Verordnung VO 2111/05 weisen wir hiermit auf die Verpflichtung hin, den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft für alle Beförderungsleistungen auf dem Hin- und Rückflug vor Vertragsschluss zu informieren, sofern die Fluggesellschaft bereits vor Vertragsschluss feststeht. Wir verweisen insoweit auf die Angaben in der jeweiligen Leistungsbeschreibung über die eingesetzten Fluggesellschaften. Soweit die Fluggesellschaft noch nicht feststeht, informieren wir Sie vor Vertragsschluss über die Fluggesellschaft, die voraussichtlich den Flug durchführen wird. Sobald die Fluggesellschaft feststeht, werden wir sicherstellen, dass Ihnen die Informationen hierüber so rasch wie möglich zugehen. Diese gilt auch für jede etwaige Änderung bei den die Flugleistung ausführenden Fluggesellschaften.

VIII. Obliegenheitsverpflichtungen des Reisenden

1. RL weist den Reisenden ausdrücklich darauf hin, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Reiseveranstalters/Leistungsträgers als Vertragspartner des Reisenden im Regelfall besondere Pflichten für den Reisenden im Falle von auftretenden Mängeln der Reisedienstleistungen oder auch im Fall des Gepäckverlustes oder ähnlichem enthalten. Hierzu zählt insbesondere auch die Beachtung und Einhaltung von Vorgaben des Reiseveranstalters/Leistungsträgers bzw. des jeweiligen Transportunternehmens bei der Abwicklung von Flügen.
2. Sofern der Reisende die ihm hieraus erwachsenden Obliegenheiten nicht beachtet, kann dies zu einem (Teil-)Verlust von Ansprüchen des Reisenden gegenüber dem Reiseveranstalter führen.

3. Mängel der Vermittlungsleistung von RL hat der Reisende unverzüglich anzuzeigen und RL Gelegenheit zur Abhilfe zu geben. Wäre eine zumutbare Abhilfe durch RL möglich gewesen, entfallen jedwede Ansprüche des Kunden aus dem Vermittlungsvertrag zwischen dem Reisenden und RL, sofern der Reisende diese Anzeige schuldhaft unterlassen hat.
4. RL gilt als vom Reiseveranstalter bevollmächtigt, Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen des Reisenden bzgl. der Erbringung der Reiseleistungen entgegenzunehmen. RL hat den Reiseveranstalter unverzüglich von solchen Mängelanzeigen und Erklärungen des Reisenden in Kenntnis zu setzen.

IX. Haftung von RL

1. **RL haftet nicht für die mangelfreie Erbringung der Reiseleistung , sondern nur dafür, dass die Vermittlung vertragsgemäß vorgenommen wird.** RL haftet nicht für Verlust, Untergang oder Beschädigung von Reiseunterlagen, sofern diese an den Reisenden versendet werden oder ausgehändigt worden sind.
2. RL haftet nicht für die von dem jeweiligen Anbieter gemachten Angaben zu der vom Reisenden gewünschten Reise.
3. RL haftet auch nicht für die Verfügbarkeit von Reiseleistungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses.
4. Die unter IX 2.), 3.) und 4.) genannten Ausschlüsse gelten nicht, soweit RL fehlerhafte und/oder unrichtige Angaben bekannt waren oder bei Anwendung handels- und branchenüblicher Sorgfalt bekannt sein mussten. Insoweit ist die Haftung von RL für das Kennenmüssen solcher Umstände auf Fälle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beschränkt
5. RL haftet für Schäden, die durch einfache Fahrlässigkeit verursacht werden, soweit die Fahrlässigkeit die Verletzung solcher Vertragspflichten betrifft, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von Bedeutung sind und auf deren Einhaltung der Reisende regelmäßig vertraut oder vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten). RL haftet jedoch nur, soweit diese Schäden typischerweise mit dem Vertrag verbunden und vorhersehbar sind. Die Haftung ist in diesem Fall auf den dreifachen Wert der vermittelten Touristikleistung begrenzt.
6. Im Übrigen haftet RL in Fällen fahrlässiger Verletzung nicht vertragswesentlicher Nebenpflichten nicht.
7. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch, soweit die Haftung für die gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von RL betroffen ist. Eine weitergehende Haftung ist ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs ausgeschlossen. Soweit die Haftung von RL ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und sonstigen Erfüllungsgehilfen.
8. Für Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit sowie in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit, bei Übernahme einer Garantie oder bei Arglist sowie für Schäden aus Datenschutzverletzungen ist die Haftung unbeschränkt. Ebenso besteht eine unbeschränkte Haftung für Buchungsfehler nach Maßgabe des § 651x BGB oder in Fällen der Verletzung der Insolvenzabsicherungs- und Informationspflicht nach Maßgabe des § 651w Abs. 4 BGB
9. RL haftet auch nicht für Folgen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände wie bspw. Anordnungen von Behörden, Kriege, innere Unruhen, Flugzeugentführungen, Terroranschläge, Pandemien, Feuer, Überschwemmungen, von denen die Dienste von RL oder deren Lieferanten beeinflusst werden.

[To top](#)

X. Erfüllungsort, Gerichtsstand und anwendbares Recht

1. Erfüllungsort ist der Sitz von RL (Hamburg).
2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus diesem Vermittlungsverhältnis ergebenden Streitigkeiten zwischen RL und dem Reisenden ist der Sitz von RL (Hamburg), soweit der Reisende Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist.
3. Auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Reisenden und RL findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland in seiner jeweils aktuellen Fassung unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Kollisionsnormen des Internationalen Privatrechts Anwendung. Ist der Kunde Verbraucher, kann auch das Recht am Wohnsitz des Kunden anwendbar sein, sofern es sich um zwingende verbraucherrechtliche Bestimmungen handelt.

XI. Datenschutz

RL ist datenschutzrechtlich verantwortlich für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten der Reisenden zum Zwecke der Vertragsdurchführung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. b DS-GVO. Die personenbezogenen Daten der Reisenden werden ausschließlich zur Durchführung und Abwicklung der Reise verarbeitet. Personenbezogene Daten werden zu anderen Zwecken als zur Vertragserfüllung ohne Einwilligung des Reisenden nicht an Dritte weitergegeben. Die Daten werden gelöscht, sobald sie für den Zweck ihrer Verarbeitung nicht mehr erforderlich sind, es sei denn, dass Reiseland nach Art. 6 Abs. 1 lit. c DS-GVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten zu einer längeren Speicherung verpflichtet ist oder der Reisende in eine darüber hinausgehende Speicherung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DS-GVO eingewilligt hat.

Das geltende Datenschutzrecht gewährt den Reisenden gegenüber RL hinsichtlich der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten folgende Betroffenenrechte:

Auskunftsrecht gem. Art. 15 DS-GVO, Recht auf Berichtigung gem. Art. 16 DS-GVO, Recht auf Löschung gem. Art. 17 DS-GVO, Recht auf Einschränkung der Verarbeitung gem. Art. 18 DS-GVO, Recht auf Unterrichtung gem. Art. 19 DS-GVO, Recht auf Datenübertragbarkeit gem. Art. 20 DS-GVO, Recht auf Widerruf erteilter Einwilligungen gem. Art. 7 Abs. 3 DS-GVO sowie Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde gem. Art. 77 DS-GVO.

Der Kunde kann sich in Fragen des Datenschutzes an den Datenschutzbeauftragten von RL unter datenschutz@reiseland.de, oder unter Datenschutzbeauftragter, Reiseland GmbH & Co. KG, Osterbekstraße 90a, 22083 Hamburg, wenden.

Weiter Informationen zum Datenschutz sind unter www.meinreisebuero24.com/reiseland/datenschutz zu entnehmen.

XII. OS-Plattform der EU/Keine Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle

1. Die Europäische Kommission stellt eine von ihr betriebene Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit. Für Verbraucher ist die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmen im Zusammenhang mit Online-Bestellungen oder

Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich zu klären. Die OS-Plattform finden Sie unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

2. RL ist nicht zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle verpflichtet und nimmt an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle auch nicht teil.