

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reisevermittlungen des Online-Reisebüros Reisebuero-Smile.de

## § 1 Anwendungsbereich

(1) Frau Nathalie Moureau, geschäftlich handelnd unter der Bezeichnung „Reisebüro Smile“, Rheinstr. 10, 77974 Meißenheim, betreibt unter der Internetadresse HYPERLINK "<http://reisebuero-smile.de/>" <http://reisebuero-smile.de/> ein Online-Reisebüro, auf welchem der Kunde Dienstleistungen der Reisevermittlung in Anspruch nehmen kann (nachfolgend "Reisebüro Smile" genannt).

(2) Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Bestandteil des zwischen dem Kunden und Reisebüro Smile als Reisevermittler zu Stande kommenden Geschäftsbesorgungsvertrages (Reisevermittlungsvertrag). Ergänzend gelten die auf die Reisevermittlung anwendbaren gesetzlichen Vorschriften der §§ 675, 631 ff. BGB, soweit nicht im Einzelfall vertraglich etwas anderes geregelt ist. Abweichenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen.

(3) Handelt der Kunde als Unternehmer, juristische Person des öffentlichen Rechts bzw. öffentlich-rechtliches Sondervermögen und ist im Einzelfall nichts anderes vereinbart, so gelten die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.

## § 2 Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist oder sind:

1. „Kunde“ Personen, welche die Reisevermittlung seitens Reisebüro Smile in Anspruch nehmen;
2. „Fluggast“ Kunde, welchem im Rahmen der Leistungen von Reisebüro Smile ein oder mehrere Verträge über Luftverkehrsdienste oder einen solche Dienste umfassenden Vertrag vermittelt wird;
3. „Leistungsträger“ natürliche oder juristische Personen oder Personenmehrheiten, welche die einzelnen Reiseleistungen ausführen sollen (z.B. Bahnunternehmen, Hoteliers, Mietwagenunternehmen, Reeder, Event- Veranstalter, Reiseversicherer und/oder Fluggesellschaften) einschließlich des Reiseveranstalters selbst;
4. „Reiseveranstalter“ Dritte, welche auf Vermittlung von Reisebüro Smile mit dem Kunden einen Vertrag darüber schließen, gegenüber dem Kunden eine Gesamtheit von Reiseleistungen (Reise) zu erbringen.

## § 3 Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht:

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 und 2 EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312g Absatz 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.

Der Widerruf ist zu richten an:

Nathalie Moureau  
„Reisebüro Smile“  
Rheinstr. 10  
77974 Meißenheim  
E-Mail: [info@reisebuero-smile.de](mailto:info@reisebuero-smile.de)  
Telefax: 0 78 24 / 66 49 64 4

#### Widerrufsfolgen:

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung sowie Nutzungen (z. B. Gebrauchsvorteile) nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren beziehungsweise herausgeben, müssen Sie uns insoweit Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

#### Besondere Hinweise:

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

#### Ende der Widerrufsbelehrung

### **§ 4 Nichtbestehen oder Ausschluss des Widerrufsrechts**

(1) Handelt der Kunde als Unternehmer, also in Ausübung seiner selbständigen oder gewerblichen Tätigkeit (§ 14 BGB), als juristische Person des öffentlichen Rechts oder als öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so steht ihm das Widerrufsrecht nach § 3 nicht zu.

(2) Das Widerrufsrecht besteht ferner nicht bei Fernabsatzverträgen

1. zur Lieferung von Waren, die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind oder die auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind
2. zur Lieferung von Audio- oder Videoaufzeichnungen oder von Software, sofern die gelieferten Datenträger vom Verbraucher entsiegelt worden sind,
3. zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten, es sei denn, dass der Verbraucher seine Vertragserklärung telefonisch abgegeben hat.

(3) Des Weiteren weist Reisebüro Smile darauf hin, dass gemäß § 312 b Abs. 3 BGB die Vorschriften über Fernabsatzverträge unter anderem keine Anwendung finden auf Verträge:

1. über die Teilzeitnutzung von Wohngebäuden, langfristige Urlaubsprodukte sowie auf Vermittlungsverträge oder Tauschsystemverträge (§§ 481 bis 481b),
2. über Versicherungen sowie deren Vermittlung,
3. über die Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Unterbringung, Beförderung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie Freizeitgestaltung, wenn sich der Unternehmer bei Vertragsschluss verpflichtet, die Dienstleistungen zu einem bestimmten Zeitpunkt oder innerhalb eines genau angegebenen Zeitraums zu erbringen.

Es gelten insoweit die gesetzlichen Regelungen zum Anwendungsbereich, Reichweite und Ausschlüssen des gesetzlichen Widerrufsrechts.

## § 5 Vertragsschluss

(1) Mit dem Buchungsauftrag, der mündlich, schriftlich, telefonisch oder in Textform, z.B. per Telefax, E-Mail oder auf sonst elektronischem Wege (z.B. Eingabe der erforderlichen Daten auf der Internetseite von reisebuero-smile.de) erteilt werden kann, bietet der Kunde gegenüber Reisebüro Smile verbindlich den Abschluss eines Vermittlungsvertrages über Reisedienstleistungen an. Der Kunde ist an das Angebot bis zum Ablauf des dritten auf den Tag des Angebots folgenden Werktages gebunden. Wird der Auftrag seitens des Kunden auf elektronischem Weg erteilt, so bestätigt Reisebüro Smile grundsätzlich zunächst nur den Eingang des Auftrags auf elektronischem Wege. Eine Eingangsbestätigung stellt noch keine Annahme des Vermittlungsauftrags dar. Ein Vertragsabschluss und damit eine vertragliche Bindung über die einzelnen Leistungen jedoch kommt dann zustande, wenn Reisebüro Smile das Angebot des Kunden ausdrücklich durch eine Auftragsbestätigung oder durch schlüssiges Handeln, insbesondere durch Vorbereitung der Buchung oder sonstigen

Vermittlungsdienstleistung, annimmt. Der Vertragsabschluss bedarf keiner bestimmten Form.

**(2) Auch bei der Vermittlung von einzelnen Reisedienstleistungen wird mit Reisebüro Smile jedoch KEIN Reisevertrag über eine Gesamtheit von Reiseleistungen im Sinne des Reisevertragsrechts (§ 651 a ff. BGB) begründet. Die Leistung von Reisebüro Smile erstreckt sich lediglich auf die Vermittlung eines Vertrages zwischen dem Kunden und dem gewünschten Leistungsträger.**

## § 6 Vertragspflichten von Reisebüro Smile

(1) Die vertragliche Leistungspflicht von Reisebüro Smile besteht in der Vornahme der zur Vermittlung des gewünschten Reise-, Beförderungs-, Unterbringungs- und/oder Reiseversicherungsvertrages notwendigen Handlungen entsprechend dem zwischen Reisebüro Smile und dem Kunden geschlossenen Reisevermittlungsvertrag, der zugehörigen Beratung sowie der Bereitstellung der Reiseunterlagen. Soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, ist Reisebüro Smile aber lediglich zur rechtzeitigen und vollständigen Übermittlung der Buchungsunterlagen, jedoch nicht für das tatsächliche Zustandekommen der dem Buchungswunsch des Kunden entsprechenden Verträge mit den jeweils zu vermittelnden Leistungsträgern verantwortlich.

(2) Bei der Erteilung von Hinweisen und Auskünften haftet Reisebüro Smile im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen für die richtige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe der Information an den Kunden. Ein Auskunftsvertrag mit einer vertraglichen Hauptpflicht zur Auskunftserteilung kommt nur bei einer entsprechenden ausdrücklichen Vereinbarung zustande.

(3) Gemäß der EU-Verordnung Nr. 2111/2005 ist Reisebüro Smile auch als bloßer Vermittler eines Beförderungsvertrages mit oder unter Einschaltung eines Luftfahrtunternehmens verpflichtet, den Fluggast bereits bei der Buchung über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens sowie sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen zu unterrichten. Sofern bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht feststeht, wird der Leistungsträger dem Fluggast die Fluggesellschaft benennen, die wahrscheinlich den Flug durchführt. Sobald die Identität feststeht, wird diese dem Fluggast mitgeteilt. Bei einem Wechsel der Fluggesellschaft wird der Fluggast so rasch wie möglich über den Wechsel vom Leistungsträger unterrichtet. Die gemeinschaftliche Liste über die mit Flugverbot in der Europäischen Union belegten Fluggesellschaften ist als pdf-Datei über die Internetseite <http://www.lba.de> in ihrer jeweils

aktuellen Fassung für den Fluggast abrufbar; sie können dem Kunden auf Verlangen auch durch Reisebüro Smile übersandt werden.

## **§ 7 Einreisevorschriften, Visa und Versicherungen**

(1) Der Kunde wird sowohl die Informationen von Reisebüro Smile als auch diejenigen des jeweiligen Leistungsträgers zu Pass-, Visa- und Gesundheitsbestimmungen, einschließlich der Fristen zur Erlangung etwaig notwendiger Dokumente, beachten. Für die Beschaffung von Pass-, Visa- und Gesundheitsdokumenten ist – so nicht im Einzelfall etwas anderes vereinbart ist – der Kunde selbst zuständig.

(2) Eine entsprechende Aufklärungs- oder Informationspflicht besteht für Reisebüro Smile nur dann, wenn besondere Umstände, welche Reisebüro Smile bei Erfüllung des Vertrages bekannt oder erkennbar sind, einen ausdrücklichen Hinweis erforderlich machen und die entsprechenden Informationen (insbesondere bei Pauschalreisen) nicht bereits in einem dem Kunden vorliegenden Reiseprospekt des Leistungsträgers enthalten sind.

(3) Im Falle des Bestehens einer nach der vorstehenden Bestimmung begründeten Informationspflicht geht Reisebüro Smile ohne besonderen Hinweis des Kunden oder in Ermangelung sonstiger Kenntnis davon aus, dass der Kunde und etwaige Mitreisende deutsche Staatsangehörige sind und keine in der Person des Kunden oder etwaiger Mitreisender liegenden Besonderheiten (z.B. doppelte Staatsbürgerschaft, Staatenlosigkeit) vorliegen.

(4) Entsprechende Hinweispflichten seitens Reisebüro Smile 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. Insofern hat Reisebüro Smile ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarungen keine spezielle Nachforschungspflicht. Reisebüro Smile kann die Hinweispflicht auch dadurch erfüllen, dass Reisebüro Smile den Kunden auf die Notwendigkeit einer eigenen, speziellen Nachfrage bei den in Betracht kommenden Informationsstellen verweist.

(5) Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend bezüglich der Information über Zollvorschriften, gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften sowie bezüglich gesundheitsprophylaktischer Vorsorgemaßnahmen durch den Kunden und etwaige Mitreisende.

(6) Reisebüro Smile empfiehlt den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit. Eine Reiserücktrittskostenversicherung kann bei Buchung abgeschlossen werden. Eine weitergehende Verpflichtung zur Information oder Beratung über weitere Versicherungsmöglichkeiten, Versicherungsumfang, Deckungsschutz und Versicherungsbedingungen von Reiseversicherungen besteht für Reisebüro Smile nicht.

(7) Zur Beschaffung von Visa oder sonstiger für die Reisedurchführung erforderlicher Dokumente ist Reisebüro Smile nur verpflichtet, wenn dies im Einzelfall vereinbart wurde. Im Falle der Annahme eines solchen Auftrages wird Reisebüro Smile die Erstattung der Reisebüro Smile entstehenden Aufwendungen, insbesondere für Telekommunikationskosten und für Kosten von Botendiensten oder einschlägigen Serviceunternehmen, sowie eine Vergütung verlangen.

## **§ 8 Reiseveranstalter- und Beförderungsbedingungen**

Für die Durchführung sowie die Bezahlung der von Reisebüro Smile lediglich vermittelten Reisedienstleistungen gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäfts- und Beförderungsbedingungen der jeweils genannten Leistungsträger. Der Kunde findet diese

abgedruckt in dem der Buchung zugrunde liegenden Prospekt, dem Katalog des Leistungsträgers oder sonst den seitens Reisebüro Smile übermittelten Informationen. Bei Flug- und Bahnbeförderungsleistungen gelten zusätzlich die jeweils von der zuständigen Verkehrsbehörde oder auf Grund von internationalen Übereinkommen erlassenen Beförderungsbedingungen und Tarife (zum Beispiel: Allgemeine Beförderungsbedingungen (ABB) Flugpassage, Beförderungsbedingungen Deutsche Bahn/Tarifverzeichnis (Tfv) Personenverkehr).

## **§ 9 Vermittlung von Linienflugscheinen und Bahnfahrkarten**

- (1) Auch bei der Vermittlung eines Flugscheins einer Linienfluggesellschaft oder von Bahnfahrkarten wird Reisebüro Smile ausschließlich als Vermittler eines Beförderungsvertrages tätig. Als Vermittler erbringt Reisebüro Smile keine eigene Beförderungsleistung und haftet daher nicht für die ordnungsgemäße Durchführung der Beförderungsleistung durch die Linienfluggesellschaft oder die Bahn.
- (2) Die ausgewiesenen Preise für die Flug- oder Bahnbuchung enthalten in aller Regel keine oder nur eine geringe Provision für die Vermittlungstätigkeit seitens Reisebüro Smile. Bei der Beauftragung zur Vermittlung eines Linienflugscheins oder einer Bahnfahrkarte erhebt Reisebüro Smile deshalb ein Vermittlungsentgelt (Serviceentgelt) für die Vermittlungsleistungen. Entgelte für die Vermittlungstätigkeit und weitere Geschäftsvorfälle im Zusammenhang mit dem Buchungsauftrag werden von Reisebüro Smile separat ausgewiesen. Soweit nicht mit dem Kunden im Einzelfall anders vereinbart, gelten für die Höhe und Fälligkeit der jeweiligen Entgelte die jeweils aktuellen Preise, welche unter der Internetadresse <http://reisebuero-smile.de/admin/?q=vermittlungsentgelte> abrufbar sind.
- (3) Das Serviceentgelt bleibt von einer Umbuchung, einem Namenswechsel, einem Rücktritt oder einer Nichtinanspruchnahme der Beförderungsleistung unberührt. In diesen Fällen können zudem weitere vom Leistungsträger geforderte Gebühren und/oder von Reisebüro Smile ausgewiesene Serviceentgelte (z. B. für Umbuchung, Stornierung) anfallen.
- (4) Reisebüro Smile wird als einbuchende Agentur vom Leistungsträger in der Regel mit den Kosten der gebuchten Beförderung belastet. Reisebüro Smile ist dem Kunden gegenüber insoweit zum Inkasso des Beförderungspreises für den Leistungsträger verpflichtet und berechtigt, diesen im eigenen Namen gerichtlich oder außergerichtlich geltend zu machen. Eine für diese Inkassotätigkeit gegebenenfalls erfolgende Vergütung des Leistungsträgers an Reisebüro Smile ist ohne Einfluss auf den vom Kunden zu entrichtenden Preis. Andere Zahlungsweisen sind hierdurch nicht ausgeschlossen, sie richten sich nach den im Einzelfall geltenden Bedingungen des Leistungsträgers.
- (5) Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Leistungsträger gelten dessen Allgemeine Beförderungsbedingungen sowie bei Flugleistungen die gesetzlichen Bestimmungen des deutschen Luftverkehrsgesetzes für inländische Flüge und – soweit auf den jeweiligen Flug anwendbar – die Vorschriften völkerrechtlicher Verträge wie des Montrealer Übereinkommens.

## **§ 10 Aufwendungsersatz**

- (1) Reisebüro Smile ist berechtigt, Anzahlungen entsprechend den Reise- und Zahlungsbestimmungen der vermittelten Leistungsträger zu verlangen, soweit diese entsprechende Anzahlungsbestimmungen enthalten. Bei Pauschalreisen werden Anzahlungen nur unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben zur Kundengeldabsicherung nach [§ 651k BGB](#) erhoben.
- (2) Reisebüro Smile ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die vom Kunden an den Leistungsträger zu leistenden Zahlungen auf den Reise- und Beförderungspreis ganz oder

teilweise für den Kunden zu verauslagern, soweit Reisebüro Smile ein solches im Rahmen der Ausführung des Buchungsauftrags und zur Erreichung des Leistungszwecks nach dem mutmaßlichen Willen des Kunden für erforderlich hält.

(3) Auch im Falle des Rücktritts vom Reise- oder Beförderungsvertrag (Stornierung) kann Reisebüro Smile für den Kunden bereits verauslagte oder noch zu verauslagende Aufwendungen (z.B. Stornokosten) gegenüber dem Leistungsträger vom Kunden einfordern. Dieser Aufwendungsersatz kann sich auf den vollen Preis der Reiseleistung belaufen; er richtet sich im Übrigen nach den Allgemeinen Geschäfts- und Beförderungsbedingungen des betreffenden Leistungsträgers. Reisebüro Smile ist nicht verpflichtet, Grund und Höhe der auf diese Weise an Reisebüro Smile weitergegebenen Rücktrittsentschädigung und Stornokosten zu prüfen. Es bleibt dem Kunden gegenüber dem Leistungsträger vorbehalten, den Nachweis zu führen, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden als die vom Leistungsträger angegebene Stornopauschale entstanden ist.

(4) Preisänderungen des Leistungsträgers unterliegen nicht dem Einfluss von Reisebüro Smile. Reisebüro Smile ist berechtigt, eingetretene Tarifänderungen und zulässige Nachforderungen an den Kunden weiterzugeben, wenn Reisebüro Smile mit entsprechenden Aufwendungen seitens der Leistungsträger belastet wird.

(5) Aufwendungen, die Reisebüro Smile nach Maßgabe vorstehender Absätze 1 bis 4 entstehen, kann Reisebüro Smile auch ohne ausdrückliche Vereinbarung vom Kunden aus dem gesetzlichen Rechtsgrund des Aufwendungsersatzes ersetzt verlangen.

(6) Dem Aufwendungsersatzanspruch kann der Kunde keine Ansprüche gegenüber dem vermittelten Leistungsträger, insbesondere nicht die mangelhafte Erfüllung des vermittelten Reise- oder Beförderungsvertrages, entgegenhalten, und zwar weder im Wege der Zurückbehaltung, noch durch Aufrechnung. Dies gilt nicht, soweit Reisebüro Smile das Entstehen solcher Ansprüche durch eine schuldhafte Verletzung eigener Vertragspflichten verursacht oder mitverursacht hat oder dem Kunden gegenüber aus anderen Gründen für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

## **§ 11 Vergütung des Reisevermittlers**

(1) Reisebüro Smile ist berechtigt, für die Leistungen von Reisebüro Smile eine gesonderte Vergütung vom Kunden zu verlangen, sofern dies vereinbart ist. Reisebüro Smile wird den Kunden vor Auftragserteilung auf die jeweils entstehenden Kosten hinweisen.

(2) Werden auf Wunsch des Kunden hin nach Buchung und Anmeldung Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft, der Beförderungsart oder der Wahl des Leistungsträgers vorgenommen (Umbuchungen), kann Reisebüro Smile pro Reisenden ein Umbuchungsentgelt erheben. Absatz 1 gilt entsprechend.

## **§ 12 Reiseunterlagen**

(1) Reisebüro Smile hat gemeinsam mit dem Kunden die Pflicht, Vertrags- und Reiseunterlagen des vermittelten Reiseunternehmens, die dem Kunden durch Reisebüro Smile ausgehändigt werden, insbesondere Buchungsbestätigungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa, Versicherungsscheine und sonstige Reiseunterlagen auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag zu überprüfen. Dabei ist der Kunde verpflichtet, für ihn erkennbare Fehler, Abweichungen, fehlende Unterlagen und/oder sonstige Unstimmigkeiten unverzüglich gegenüber Reisebüro Smile zu rügen. Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht nach, so kann ein etwaiger Schadensersatz nach den gesetzlichen Bestimmungen über die Schadensminderungspflicht (§ 254 BGB) eingeschränkt oder ganz ausgeschlossen sein.

(2) In der Regel werden dem Kunden die Reiseunterlagen vom Leistungsträger direkt auf dem

Postweg zugeleitet. Sofern eine Übermittlung durch Reisebüro Smile erfolgt, werden die Reiseunterlagen auf dem Postweg an den Kunden versandt. Sollten dem Kunden, außer in Fällen der Hinterlegung, die Reiseunterlagen nicht bis spätestens einen Arbeitstag vor Reiseantritt zur Verfügung stehen, obliegt es dem Kunden, sich umgehend an Reisebüro Smile zu wenden.

## **§ 13 Reklamationen**

(1) Reisevertragliche Mängelrechte, Ersatzansprüche aus dem Beförderungsvertrag und/oder reiseversicherungsvertragliche Regulierungsansprüche können fristwährend nicht gegenüber Reisebüro Smile geltend gemacht werden. Bei Reklamationen oder sonstiger Geltendmachung von Mängelrechten gegenüber den vermittelten Leistungsträgern oder einer Reiseversicherung beschränkt sich die Verpflichtung von Reisebüro Smile auf die Erteilung aller Informationen und Unterlagen, die für den Kunden hierfür von Bedeutung sind, insbesondere die Mitteilung von Namen und Adressen der Leistungsträger oder Versicherer. Insbesondere ist Reisebüro Smile mangels individueller Vereinbarung im Einzelfall nicht zur Entgegennahme und/oder zur Weiterleitung entsprechender Erklärungen oder Unterlagen verpflichtet.

(2) Reisebüro Smile hat weder die Pflicht, noch ist es Reisebüro Smile gestattet, den Kunden bezüglich etwaiger Ansprüche gegenüber dem vermittelten Leistungsträger oder Versicherer zu beraten, z.B. insbesondere über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen. Reisebüro Smile verweist insoweit auf die Allgemeinen Geschäfts- und Beförderungsbedingungen der Leistungsträger und ergänzend bei Flugbeförderungsleistungen auf die unter der Internetseite <http://www.lba.de> veröffentlichten Informationen zu Fluggastrechten bei Überbuchung, Annullierung, Verspätung, Passagier- und Gepäckschäden.

## **§ 14 Haftung des Reisevermittlers**

(1) Reisebüro Smile leistet Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. aus rechtsgeschäftlichen und rechtsgeschäftsähnlichen Schuldverhältnissen, Pflichtverletzung und unerlaubter Handlung), nur in folgendem Umfang:

a) Die Haftung bei Vorsatz und aus Garantie ist unbeschränkt.

b) Bei grober Fahrlässigkeit haftet Reisebüro Smile gegenüber Unternehmern in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens. Gegenüber Verbrauchern haftet Reisebüro Smile unbeschränkt.

c) Die Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Bei Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflicht, z.B. abredegemäße Weiterleitung der Buchungsanfrage an den Leistungsträger), haftet Reisebüro Smile jedoch in Höhe des bei Vertragsabschluss typischerweise vorhersehbaren Schadens.

d) Befindet sich Reisebüro Smile mit seiner Leistung in Verzug, so haftet Reisebüro Smile wegen dieser Leistung auch für Zufall unbeschränkt, es sei denn, dass der Schaden auch bei rechtzeitiger Leistung eingetreten wäre.

(2) Soweit die Haftung von Reisebüro Smile ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Reisebüro Smile.

(3) Die Einschränkungen dieses § 14 (Haftung) gelten nicht für die Haftung von Reisebüro Smile für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.. Ebenso wenig gelten diese, soweit Reisebüro Smile im Rahmen der Vermittlung mehrerer touristischer Hauptleistungen (entsprechend dem gesetzlichen Begriff der Pauschalreise) im Einzelfall gemäß § 651a Abs. 2 BGB den Anschein begründen sollte, die vorgesehenen Reiseleistungen in eigener Verantwortung zu erbringen.

## **§ 15 Ausschluss von Ansprüchen und Verjährung**

(1) Ansprüche, welche auf der Verletzung vertraglicher Pflichten von Reisebüro Smile aus dem Reisevermittlungsvertrag beruhen, sind innerhalb einer Ausschlussfrist von einem Monat nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung der Reise gegenüber Reisebüro Smile geltend zu machen. Nach Ablauf der Frist kann der Kunde Ansprüche nur geltend machen, wenn ihn an der Nichteinhaltung der Frist kein Verschulden trifft.

(2) Ansprüche des Kunden aus dem zwischen Reisebüro Smile und dem Kunden geschlossenen Reisevermittlungsvertrag verjähren in einem Jahr, beginnend mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den den Anspruch begründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangt haben müsste, es sei denn, die Ansprüche beruhen auf einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung seitens Reisebüro Smile.

## **§ 16 Datenschutz**

Reisebüro Smile wird sämtliche datenschutzrechtlichen Erfordernisse, insbesondere die Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes und des Telemediengesetzes, beachten. Die Daten des Kunden werden nur zur Durchführung der jeweiligen Bestellung erhoben, verarbeitet und an Dritte weitergegeben. Eine Erhebung, Speicherung, Weitergabe und/oder Nutzung zu Werbezwecken findet nicht statt.

## **§ 17 Rechtswahl, Gerichtsstand**

(1) Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(2) Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugrundeliegendem Vertrag ist bei Verträgen mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen 77974 Meißenheim, Deutschland. Für Klagen und Anträge von Reisebüro Smile gegen den Kunden gilt zudem jeder sonstige gesetzliche Gerichtsstand des Kunden.

**Stand: Mai 2012**