

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Hogg Robinson Germany GmbH & Co. KG für Reisevermittlungen

1. Geltungsbereich

- 1.1. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) bilden integrierten Bestandteil des zwischen dem Kunden und der Hogg Robinson Germany GmbH & Co KG (HRG) zustande kommenden Reisevermittlungsvertrages für die Vermittlung von Verträgen für den Kunden mit Anbietern / Erbringern von Reise- und ähnlichen Leistungen (Reiseverträge).
- 1.2. Der Reisevermittler vermittelt Verträge (Geschäftsbesorgungsverträge) im Sinne des § 675,631 ff BGB über Einzelleistungen (z.B. Flug, Hotel) oder Pauschalreisen im Sinne des § 651 a BGB (Pauschalreisen) zwischen seinem Kunden und einem fremden Leistungserbringer (z.B. Reiseveranstalter, Fluglinie).
- 1.3. Diese AGB gelten ausschließlich. Nebenabreden bestehen nicht. Entgegenstehende oder von diesen Bedingungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, es sei denn, wir haben ausdrücklich ihrer Geltung zugestimmt.
- 1.4. Diese AGB gelten auch für alle künftigen Verträge mit dem Kunden über die Vermittlung von Reiseleistungen. Maßgeblich ist die jeweils bei Vertragsschluss geltende Fassung.

2. Abschluss des vermittelten Vertrages – Reiseunterlagen

- 2.1. Der Kunde ist an ein Angebot auf Abschluss eines Reise- und/oder Versicherungsvertrages (Buchungsauftrag), dass er bei uns abgibt, gebunden.
- 2.2. Der Buchungsauftrag kann schriftlich, mündlich, fernmündlich oder elektronisch (Internet/Intranet/E-Mail) erteilt werden. Bei elektronischen Buchungen gilt der Auftrag mit dem Abschluss des Buchungsvorganges als erteilt.
- 2.3. Wir behalten uns vor, einen Buchungsauftrag abzulehnen oder nicht auszuführen, wobei wir den Kunden über die Ablehnung

oder Nichtausführung umgehend informieren. Übermitteln wir dem Erbringer von Reiseleistungen (**Leistungsträger**) einen Buchungsauftrag des Kunden, so kommt der Reisevertrag direkt zwischen dem Kunden und dem Leistungsträger zustande, sobald uns die Annahme des Leistungsträgers zugeht.

- 2.4. Als Verantwortlicher für die Auswahl der Leistungsträger ist der Kunde verpflichtet, Instruktionen bezüglich der Person des Leistungsträgers spätestens mit dem Buchungsauftrag an HRG zu erteilen. Erfolgt keine Instruktion, so gehen wir davon aus, dass der Kunde (Reisende) mit allen Leistungsträgern einverstanden ist, welche die Reiseleistung grundsätzlich erbringen können. **Eine Haftung für die Auswahl des Leistungsträgers schließen wir in jedem Fall aus.**
- 2.5. Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber den Leistungsträgern gelten ausschließlich die jeweils mit diesen getroffenen Vereinbarungen, insbesondere deren Reise- oder Geschäftsbedingungen. Diese allgemeinen Vertragsbedingungen können direkt beim jeweiligen Leistungsträger eingesehen oder bei HRG nachgefragt werden.
- 2.6. Die Reiseunterlagen sind bei Empfang vom Kunden auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu prüfen. Offensichtliche Fehler sind uns spätestens binnen fünf Tagen ab Erhalt der Unterlagen anzuzeigen.
- 2.7. Bucht der Kunde weniger als fünf Tage vor Reisebeginn, so sind wir – wenn Versendung vereinbart ist – berechtigt, die Tickets und Versicherungsunterlagen per Kurier zu versenden. Die Kosten hierfür trägt der Kunde.
- 2.8. Die Zusendung der Reiseunterlagen auf dem Postweg erfolgt ausschließlich auf Risiko des Kunden. Wir sind nicht verpflichtet, abhandengekommene oder verlorengegangene Reiseunterlagen kostenlos zu ersetzen, es sei denn, wir hätten diesen Verlust zu vertreten.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Hogg Robinson Germany GmbH & Co. KG für Reisevermittlungen

3. Erteilung von Auskünften

- 3.1. Wir verpflichten uns, Buchungsaufträge mit der gehörigen Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns zu vermitteln und dem Kunden (bzw. dem Reisenden) die dazu erforderlichen Beratungen und Informationen zu geben. Im übrigen bestehen Hinweis- und Aufklärungspflichten von HRG nur auf ausdrückliche Nachfrage des Kunden. Dies gilt insbesondere für (A) die beim Empfang von Reiseleistungen vom Reisenden zu beachtenden Einreise- und Durchreisebestimmungen (Visas), (B) die für den jeweils vom Kunden gewünschten Tarif relevanten Bestimmungen und (C) bestehende Alternativen zur Maximierung der Kostenersparnis.
- 3.2. Informationen zu Einreise- und Durchreisebestimmungen gelten von uns als korrekt erteilt, wenn sie zum Zeitpunkt der Buchungsbestätigung den von der zuständigen Amtsstelle veröffentlichten oder sonst wie bekannt gemachten Informationen entsprechen. Im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen haften wir lediglich 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.
- 3.3. Die Beschaffung der für die Ein- bzw. Durchreise notwendigen Dokumente (einschließlich aber nicht begrenzt auf gültiger Pass oder gültige Identitätskarte, Visa) ist grundsätzlich Sache des Kunden bzw. der Reisenden. Wir sind bereit, Visa auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden hin zu beschaffen. Im Falle der Annahme eines solchen Auftrages können wir ohne besondere Vereinbarung die Erstattung der ihm entstehenden Aufwendungen, insbesondere für Telekommunikationskosten und – in Eilfällen – den Kosten von Botendiensten oder einschlägiger Serviceunternehmen sowie eine Aufwandsentschädigung verlangen.
- 3.4. Wir haften nicht für die Erteilung von Visa und sonstiger Dokumente und für den rechtzeitigen Zugang derselben, es sei denn,

dass die für die Nichterteilung oder den verspäteten Zugang maßgeblichen Umstände von uns schuldhaft verursacht oder mitverursacht worden sind.

4. Erbringung der Reiseleistung – Storno

- 4.1. Die Reiseleistungen werden entsprechend der Buchungsbestätigung vom Leistungsträger eigenverantwortlich erbracht. Der Kunde erkennt hiermit an, dass der Reisevertrag direkt zwischen ihm und dem Leistungsträger zustande kommt und HRG als Vermittlerin weder für die mangelhafte Erfüllung der Reiseleistung noch für weitere Nebenpflichten des Reisevertrages einzustehen hat.
- 4.2. Tritt der Kunde (Reisende) vor Reiseantritt von der vermittelten Reiseleistung ganz oder teilweise zurück oder nimmt er die Reiseleistungen nicht oder nicht vollständig in Anspruch, so hat der Leistungsträger - je nach Tarifkategorie – Anspruch auf den vereinbarten Preis abzüglich der ersparten Aufwendungen oder auf eine vertraglich vereinbarte Stornopauschale. HRG weist den Kunden hiermit ausdrücklich auf die Möglichkeit des Abschlusses einer Reise-rücktritts-, bzw. Reiseabbruchsversicherung hin, um sich gegen die Folgen des Nichtantritts bzw. der (teilweise) Nichtinanspruchnahme von Reiseleistungen zu versichern.
- 4.3. Schuldet der Kunde dem Leistungsträger Stornogebühren, so sind wir berechtigt, bei der Abrechnung des bei uns vorhandenen, noch nicht weitergeleiteten Reisepreises die Stornogebühren einzubehalten und an den Leistungsträger auszuzahlen.

5. Ansprüche wegen Reisemängeln

- 5.1. Ansprüche wegen Reisemängeln sind ausschließlich gegenüber dem Leistungsträger der Reiseleistung geltend zu machen.
- 5.2. Gewährleistungs- oder Haftungsansprüche wegen Reisemängeln bestehen allein gegen den Leistungsträger der Reiseleistung.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Hogg Robinson Germany GmbH & Co. KG für Reisevermittlungen

5.3. Bei Reklamationen oder sonstiger Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber den vermittelten Unternehmen beschränkt sich unsere Verpflichtung 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.

5.4. Eine Verpflichtung von HRG zur Entgegennahme und / oder Weiterleitung entsprechender Erklärungen oder Unterlagen besteht nicht. Übernehmen wir die Weiterleitung fristwahrender Anspruchsschreiben des Kunden, haften wir für den rechtzeitigen Zugang beim Empfänger nur bei von uns selbst vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Fristversäumnis.

6. Haftung

6.1. Die Haftung von HRG und ihren Erfüllungsgehilfen und Organen für die von HRG erbrachten Dienstleistungen und Nebenpflichten im Rahmen des Vermittlungsvertrages wird auf grobfahrlässig oder vorsätzlich verursachte unmittelbare Schäden begrenzt. Für die durch HRG Vermittlungstätigkeit schuldhaft verursachten Schäden haftet der Reisevermittler nur in Höhe des 1,5-fachen Preises der vermittelten Leistung. Davon ausgenommen ist eine Beschränkung der Haftung für Schäden aus Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, die HRG schuldhaft herbeigeführt hat oder die von seinen Erfüllungsgehilfen grob fahrlässig oder vorsätzlich herbeigeführt worden sind. Die Haftungsbeschränkung gilt ferner nicht für sonstige Schäden, die HRG oder seine Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt haben.

6.2. HRG haftet nicht für Mängel der Leistungserbringung und Personen-, Sach- oder Vermögensschäden, die dem Kunden im Zusammenhang mit der vermittelten Reiseleistung entstehen.

7. Geltendmachung von Ansprüchen und Verjährung

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

7.2. Vertragliche Ansprüche wegen Schlechterfüllung der Vermittlungsleistung verjähren binnen eines Jahres. Die Verjährung beginnt mit dem Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist, in der Regel an dem Tag, an dem die vermittelte Reiseleistung erbracht wurde.

8. Höhere Gewalt

8.1. Ist uns die Vermittlungsleistung aufgrund höherer Gewalt, insbesondere aufgrund von Arbeitskämpfen oder unverschuldeten oder unvorhersehbaren Betriebsstörungen, uns nicht zurechenbaren behördlichen Maßnahmen oder sonstigen von uns nicht zu vertretenden Ereignissen nicht möglich, sind wir zur Leistung nicht verpflichtet, solange das Leistungshindernis andauert.

8.2. Dauert das Leistungshindernis mehr als zwei Wochen, sind wir zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Gesetzliche Rechte des Kunden bleiben unberührt.

9. Vermittlung der Leistungen von Low Cost Carriern

9.1. Vermitteln wir auf Wunsch des Kunden Reiseleistungen eines Anbieters, der als Low Cost Carrier (Billigfluggesellschaft, der auf Direktvertrieb ausgerichtet ist) auftritt, so gelten ergänzend die folgenden Regelungen:

9.2. Reiseleistungen von Low Cost Carriern können größtenteils nur über das Internet gebucht werden. Die Modalitäten der Datenübertragung werden von den jeweiligen Anbietern festgelegt und sind unserem Einflussbereich entzogen. Daten des Kunden bzw. der Reisenden werden daher möglicherweise über eine ungeschützte Verbindungs-

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Hogg Robinson Germany GmbH & Co. KG für Reisevermittlungen

derung weitergeleitet. Auf das damit verbundene Missbrauchsrisiko weisen wir hiermit ausdrücklich hin; dieses Risiko trägt der Kunde.

- 9.3. Die Tarifbedingungen von Low Cost Carriern weichen zum Teil in Inhalt und Umfang von den sonst üblichen Angeboten ab. Wir weisen insbesondere darauf hin, dass diese Anbieter in der Regel keine Erstattung des Entgelts gewähren, wenn die Reiseleistung seitens des Kunden storniert wird. Wird die Reiseleistung seitens des Anbieters nicht erbracht, ist damit zu rechnen, dass keine Ersatzleistungen (z. B. Ersatzflüge) angeboten werden. Für etwaige Ansprüche des Kunden hieraus verweisen wir auf Ziffern 3 und 4 dieser AGB.

10. Datenschutz

- 10.1. Der Kunde akzeptiert, dass die im Reiseprofil enthaltenen und HRG vom Kunden zum Zweck der Reisevermittlung zur Verfügung gestellten Informationen persönliche Daten sowie Persönlichkeitsprofile im Sinne der deutschen und europäischen Datenschutzgesetzgebung enthalten.
- 10.2. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass er als Inhaber der im Reiseprofil enthaltenen Personendaten verpflichtet ist, den Zweck und die Art der Bearbeitung der Personendaten durch HRG festzulegen. HRG verpflichtet sich, die Personendaten der Reiseprofile nur in Übereinstimmung mit den Instruktionen des Kunden zu bearbeiten. Sofern HRG begründeten Anlass hat zu vermuten, dass die Instruktionen des Kunden mit den gesetzlichen Anforderungen an den Schutz der Personendaten nicht in Einklang stehen, ist HRG nicht verpflichtet, die Instruktionen des Kunden zu befolgen. HRG ist jedoch nicht verpflichtet zu prüfen, ob die Instruktionen des Kunden mit den gesetzlichen Anforderungen in Einklang stehen.
- 10.3. Der Kunde sorgt und leistet Gewähr dafür, dass (A) die Personendaten der Reiseprofile in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Anforderungen gesammelt und be-

arbeitet werden; (B) die Personendaten stets auf dem neuesten Stand sind; (C) die Leistungsempfänger mit der (i) Übertragung der Personendaten an HRG bzw. Dritte zum Zweck der Vermittlung und Erbringung der Reiseleistungen, und (ii) Bearbeitung der Personendaten durch HRG bzw. Dritte zum Zweck der Vermittlung und Erbringung der Reiseleistungen einverstanden sind und hierfür ihre ausdrückliche Zustimmung erteilen, selbst wenn die Bearbeitung der Personendaten durch HRG oder Dritte in Ländern erfolgt, deren Datenschutzniveau unzureichend ist; sowie (D) dass die Leistungsempfänger ausdrücklich damit einverstanden sind, dass HRG für den Kunden mit Bezug auf die von den Leistungsempfängern empfangenen Reiseleistungen Management Information Reports generiert und dem Kunden zur Verfügung stellt.

- 10.4. HRG verpflichtet sich, die zur Verarbeitung oder Nutzung überlassenen Daten weder für andere als die oben genannten eigenen Zwecke noch für Zwecke sachfremder Dritter zu verwenden.

11. Anwendbares Recht /Gerichtsstand

- 11.1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- 11.2. Als Gerichtsstand wird Köln vereinbart. Wir sind berechtigt, stattdessen auch am Sitz des Kunden zu klagen.

12. Schlussbestimmungen

- 12.1. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise nicht Vertragsbestandteil geworden oder unwirksam sein, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. Soweit die Bestimmungen nicht Vertragsbestandteil geworden oder unwirksam sind, richtet sich der Inhalt des Vertrages nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 12.2. HRG nimmt nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.