

## **Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen**

Die allgemeinen Geschäfts- und Vertragsbedingungen gelten im Geschäftsverkehr der Reisebüros und Portale auch als **Agentur** bezeichnet mit der

**AERTICKET Conso GmbH und ihren Fulfilmentpartnern**

- nachstehend insgesamt **AER** bezeichnet -

### **Einleitung**

Die Grundsätze der geschäftlichen Zusammenarbeit sind in Abschnitt A geregelt. Für die Abwicklung der Buchungsaufträge für die Beförderungen im Linienflugverkehr gelten die besonderen Bestimmungen im Teil B.

Für die Auftragsbearbeitung der Beherbergungsverträge mit Hotelgesellschaften, gelten ergänzend die Regelungen in Abschnitt C.

Für die Vermittlung von Mietfahrzeugen gelten die Regelungen in Abschnitt D.

Für die Vermittlung der sonstigen touristischen Leistungen, wie Transfer, Ausflüge Rundreisen etc, die durch sog Incomingagenturen erbracht werden, gelten ergänzend die Bestimmungen in Abschnitt E.

## **Abschnitt A – Grundsätze der geschäftlichen Zusammenarbeit**

### **1. Allgemeine Bestimmungen**

#### **1.1. Geltungsumfang**

Für die Geschäftsbeziehung zwischen AER und ihren Fulfilmentpartnern mit der Agentur gelten die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Abweichende Bedingungen der Agentur erkennt AER nicht an, es sei denn, AER hätte ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt.

Soweit einzelne Fulfilmentpartner mit der Agentur unmittelbare Vertragsverhältnisse begründen, gelten für diese Vertragsbeziehung die zwischen ihnen getroffenen Vereinbarungen, soweit diese nicht zu Lasten AER abweichen.

Der zwischen AER und der Agentur abgeschlossene Rahmenvertrag / Individualvertrag wird durch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergänzt. Weichen einzelne Vereinbarungen im Agenturvertrag von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ab, hat stets die vertragliche Vereinbarung Vorrang.

#### **1.2. Gegenstand**

AER ist kein Reiseveranstalter. AER erfüllt im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsvertrages die ihr von der Agentur erteilten Buchungsaufträge über die in der Einleitung angegebenen einzelnen Leistungsgegenstände. Zwischen AER und dem Kunden der Agentur kommt kein Vertragsverhältnis zustande.

Der Vertrag über die gebuchte Leistung, also das Leistungsverhältnis kommt zwischen dem Buchenden als dem Leistungsberechtigten und dem jeweiligen Leistungsträger unter Einbeziehung der dafür vereinbarten Geschäftsbedingungen des Leistungsträgers zustande.

#### **1.3. Nebenleistungen**

Leistungen die AER im Zusammenhang mit dem Buchungsauftrag zusätzlich erbringt, sind Nebenleistungen zur Hauptleistung und teilen umsatzsteuerlich das Schicksal der Hauptleistung.

### **2. Buchungsablauf und Vertragsabschluss**

2.1. Die Agentur hat für das Buchungs- und Reservierungsverfahren die hierfür von AER angebotene oder akzeptierte Hard- und Software zu benutzen.

- 2.2. Die Agentur ist verpflichtet, alle für eine Buchung notwendigen Angaben vollständig und zweifelsfrei zu liefern. Die Agentur kann den Buchungsauftrag eines Kunden nur dann zur Abwicklung an AER weitergeben, wenn sie ihrerseits mit kaufmännischer Sorgfalt die Voraussetzungen zur Annahme des Auftrags, die vereinbarte Zahlungsabwicklung unter Berücksichtigung der vereinbarten Abtretung und die Sicherstellung der Zahlung zugunsten von AER geprüft hat.  
Die besonderen Sorgfaltspflichten, die im sog. Mailorder-Verfahren bestehen, sind einzuhalten, insbesondere, wenn der Kunde nicht persönlich bekannt ist, sowie bei Zahlung über Kreditkarten. In diesem Fall sind stets zusätzlich die Bestimmungen des emittierenden Kartenausgabeinstituts zu beachten sowie die Regelungen in der Kreditkartenvereinbarung. Zu beachten ist, dass nur die Karten solcher Institutionen angenommen werden, die von der jeweils gebuchten Fluggesellschaft akzeptiert werden. Buchungsbestätigungen sind stets auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen.
- 2.3. Der Vertrag zwischen dem Leistungsberechtigten und dem Leistungsträger kommt mit der Buchungsbestätigung zustande. Sie gilt als Vertragsannahme. Hat AER den ihr von der Agentur erteilten Auftrag erbracht, ist sie zur Rechnungsstellung berechtigt. Der Rechnungsadressat schuldet den Rechnungsbetrag.
- 2.4. Alle in den Angeboten und den Buchungsbestätigungen genannten Teilnahmebedingungen, insbesondere Einschränkungen im Teilnehmerkreis, länderspezifische Besonderheiten und Nachweise über einen bestimmten Kundenstatus sind als verbindlich anzuerkennen und einzuhalten. Die Agentur hat die Leistungsberechtigten darauf zu verpflichten bzw. hinzuweisen. Dokumentierte Berechtigungsscheine, wie Flugtickets, Voucher etc. gelten für die Person, für die sie ausgestellt ist und sind nur im geregelten Umfang übertragbar.  
Ob und in welchem Umfang die Agentur gegenüber ihren Kunden über länderspezifische Regelungen und Einreisebestimmungen aufklärungspflichtig ist, ist nicht Gegenstand des zwischen der Agentur und AER bestehenden Vertragsverhältnisses.

### **3. Reservierungen**

- 3.1. Die Agentur ist berechtigt, die von ihren Kunden gebuchten Leistungen reservieren zu lassen. Mit der Reservierung entsteht auch der Zahlungsanspruch.
- 3.2. Die Reservierung ist verbindlich wenn AER oder der von ihr dafür eingesetzte Fulfilmentpartner die Reservierung bestätigt hat. Ist dafür ein Buchungssystem vorgegeben, erfolgt die Bestätigung hierüber.  
Im Übrigen wird die Reservierung verbindlich, wenn die Agentur den erhaltenen Buchungsauftrag zur Abwicklung an AER weiterleitet und AER den Buchungsauftrag erfolgreich abgeschlossen hat. Die Leistung selbst kann aber erst nach Zahlung verlangt und zu den ausgewiesenen und vertraglich vereinbarten Zeiten in Anspruch genommen werden.  
Sind in der Reservierungsbestätigung Preise angegeben, sind diese verbindlich für die endgültige Buchung. Die von der Agentur im Buchungsauftrag eingesetzten Preise sind unverbindlich, es sei denn AER hat sie bestätigt.  
Es ist Aufgabe und Pflicht der Agentur die vorgenommene Reservierung auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und die Reservierungsfrist zu beachten.
- 3.3. Wird die Leistung nicht abgenommen oder in zulässiger Weise storniert gelten für die dadurch ausgelösten Rechtsfolgen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Leistungsträger. Die Agentur hat AER schadlos zu halten. Ihm ist zusätzlich der Betrag zu erstatten, den er im Vertrauen auf die Gültigkeit der Buchung an den Leistungsträger verauslagt hat.

### **4. Reklamationen-Stornierungen**

- 4.1. Reklamationen des Leistungsberechtigten sind gegenüber dem Leistungsträger geltend zu machen, sofern das zwischen den Kunden der Agentur und dem Leistungsträger bestehende Rechtsverhältnis (Leistungsverhältnis) betroffen ist.

Wenn Reklamationen und Regressforderungen bei der Agentur eingehen, ist sie verpflichtet, diese unverzüglich an AER weiterzuleiten, wenn sie selbst den Vorgang nicht abschließend bearbeiten kann.

AER erklärt sich bereit, ihr zugegangene Reklamationen und Regressforderungen an die zuständige Stelle weiterzuleiten, ohne dass daraus eine Verpflichtung abgeleitet werden kann.

- 4.2. Buchungen können vor Inanspruchnahme der Leistung nach Maßgabe der dafür geltenden Bestimmungen storniert werden. Hierbei fallen Stornogebühren an, die je nach Leistungsträger und Leistungsart und Zeitpunkt unterschiedlich hoch sind und von demjenigen zu tragen ist, der die Stornierung veranlasst hat.
- 4.3. Wurde AER in Höhe der Leistungsentgelte durch den Leistungsträger belastet, ohne selbst das von der Agentur zu zahlende Entgelt erhalten zu haben, so ist AER zur Aufrechnung des ihr zustehenden Zahlungsanspruchs oder Schadenersatzes gegenüber der Agentur berechtigt. Hat der Kunde das von ihm geschuldete Entgelt nicht an die Agentur gezahlt, so behält AER ihren Zahlungsanspruch für die gegenüber der Agentur abgerechneten Leistungen. AER steht bis zur endgültigen Abwicklung der Vorgänge aus Ziffer 4.1. ein Zurückbehaltungsrecht zu.

## **5. Auslieferung der Leistungsdokumente und Versand**

- 5.1. Die Agentur ist verpflichtet dem/n Kunden die Reise- und Berechtigungsdokumente nur auszuhändigen, wenn auch die vereinbarte Vergütung vollständig gezahlt ist und die Agentur, soweit sie die Zahlung entgegengenommen hat, diese an den vereinbarten Zahlungsempfänger weitergeleitet hat. Die Agentur haftet gegenüber AER auf den vollen Rechnungsbetrag, wenn sie diese Verpflichtung nicht einhält.
- 5.2. Der Verlust eines Berechtigungsdokumentes ist unverzüglich AER oder dem Leistungsträger anzuzeigen. Die vom Leistungsträger vorgegebenen Verfahren, die Formalitäten des Lost-Ticket-Verfahrens, sind zur Rechtswahrung einzuhalten.
- 5.3. Der Rechnungsversand erfolgt per eMail. Ein Versand der Originalrechnung ist gegen eine Gebühr von 5 Euro pro Vorgang möglich und muss vorab bei der Ticketbestellung angegeben werden.

## **6. Zahlungsabwicklung**

- 6.1. Die Agentur ist gegenüber AER auf der Grundlage der von ihr erteilten Aufträge zahlungsverpflichtet. Mit Rechnungsstellung bestätigt AER, dass sie den ihr erteilten Auftrag erfüllt hat.  
Die Rechnung ist sofort fällig, sofern nicht explizit etwas anderes vereinbart ist. Soweit die Agentur diese Rechnung ihren Kunden weiterbelastet, tritt die Agentur diese Forderung erfüllungshalber an AER ab, die hiermit angenommen wird mit der Maßgabe, dass AER zur jederzeitigen Offenlegung der Forderungsabtretung berechtigt ist, und die Agentur, soweit die Forderung von AER noch nicht erfüllt wurde, zum Einzug der Forderung auf Rechnung von AER berechtigt ist. Die Agentur ist zur Weiterleitung des insoweit vereinnahmten Fremdgeldes an AER verpflichtet. Diese treuhänderische Abwicklung steht im notwendigen Interesse von AER. Der Agentur ist eine Verfügung über diese der AER zustehenden Gelder untersagt.

Ab 01.02.2014 gilt das SEPA Zahlungsverkehrsverfahren. Das Firmenlastschriftmandat dient nur dem Einzug von Lastschriften, die auf Konten von Unternehmen gezogen sind. Die Agentur ist nicht berechtigt, nach der erfolgten Einlösung eine Erstattung des belasteten Betrages zu verlangen. Die Agentur ist berechtigt, Ihr Kreditinstitut bis zum Fälligkeitstag anzuweisen, Lastschriften nicht einzulösen.

Zwischen AER und der Agentur wird eine dauerhafte Verkürzung der Vorabankündigung (Prenotification) einer anstehenden Lastschrift von einem Tag vereinbart.

- 6.2. Soweit aus diesem zwischen AER und der Agentur bestehenden Vertragsverhältnis die Agentur Anspruch gegen AER auf Provisionszahlung oder auf sonstige Vergütungen hat, ist sie berechtigt, den ihr zustehenden Anteil an dem für AER bestimmten Auszahlungsbetrag zu

kürzen, wenn das für die Agentur nach § 355 HGB geführte Kontokorrentkonto keinen Rückstand aufweist.

Über die der Agentur zustehende und von AER zu zahlende Provision/ Vergütung ist entweder von AER eine formwirksame Gutschrift oder von der Agentur eine den steuerrechtlichen Bestimmungen entsprechende Rechnung zu stellen.

## **7. Besondere Pflichten der Agentur**

7.1. Die Agentur verpflichtet sich bei der Auftragserfüllung ihre Kunden und AER mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes von Schäden und Nachbelastungen freizuhalten.

Sie ist insbesondere verpflichtet:

- die insoweit treuhänderisch vereinnahmten Zahlungen an den Berechtigten abzuführen bzw. zur Abbuchung bereit zu halten,
- die Vorgaben für den Buchungs- und Zahlungsverkehr sowie für die Abwicklung bei Störungen, bei Reklamationen und für Stornierungen zu beachten und Bestätigungen in der Buchungsabwicklung mit kaufmännischer Sorgfalt zu prüfen und die zur Verfügung gestellten Überprüfungsmöglichkeiten sorgfältig zu nutzen,
- Nichtberechtigten, insbesondere anderen Agenturen den Zugang zu dem Buchungsverfahren zu verwehren und Login-Daten zu schützen,
- bei Unklarheiten im Buchungs- und Zahlungsverkehr unverzügliche Klärung über AER herbeizuführen,
- die Vorgaben bei Zahlung über Kreditkarte insbesondere im Mail-Order-Verfahren einzuhalten und den Kunden auf die Weitergabe der Kreditkartendaten an den Leistungsträger bzw. AER zum Zwecke der Abbuchung der einzelnen Transaktionsrechnungsbeträge hinzuweisen und seine Zustimmung zu dieser Verwendung einzuholen,
- im Kreditkartenzahlungsverkehr die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Institutionen zu beachten, deren Karten sie im Geschäftsverkehr als Zahlungsmittel nach den Vorgaben der Leistungsträger akzeptieren kann. Die Kreditkartenvereinbarung ist Vertragsbestandteil,
- die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes bei sich und bei der Übermittlung von Daten zu beachten und deren Einhaltung sicherzustellen,
- die Leistungsberechtigten darauf hinzuweisen, dass für den Vertrag mit dem Leistungsträger dessen Allgemeine Geschäftsbedingungen gelten, sofern keine gesonderte Vereinbarung zwischen ihnen vereinbart wurde. Dem Leistungsberechtigten sind diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugänglich zu machen. Ergeben sich hieraus Unklarheiten ist die Agentur verpflichtet die notwendige Klärung über AER und/ oder die Leistungsträger herbeizuführen,
- die Agentur hat sicherzustellen, dass die ausgestellten Dokumente erst nach vollständiger Zahlung dem Kunden frei verfügbar werden.

7.2. Alle durch AER gegenüber der Agentur gestellten Informationen, Preislisten, Daten und Vertragsinterna, die nicht öffentlich publiziert sind, sind vertrauliche Arbeitsunterlagen. Eine Weitergabe an andere Agenturen, Leistungsträger oder Wettbewerber ist ausdrücklich nicht gestattet. Preislisten, Angaben zum Leistungsinhalt. Leistungsträger sind für die Kundenberatung zu verwenden.

7.3. Die Agentur hat eine besondere Prüfungspflicht der ihr von ihren Kunden erteilten Buchungsaufträge, die sich einerseits aus der Nähe zum Kunden und andererseits aus der Kenntnis der Buchungsumstände ergibt. Hierbei hat sie ungewöhnliche Vorgänge insbesondere im Mailorder-Verfahren oder im Internet - Buchungssystem besonders zu beachten und zu würdigen. Verletzt sie diese Pflicht in zuzurechnender Weise, hat sie für die Folgen einzustehen. Bei Zweifeln an der Seriosität des Buchenden, des Buchungsauftrages hat sie den Auftrag abzulehnen. Nimmt sie den Buchungsauftrag an, hat sie AER insoweit von jeglicher Haftung freizustellen. Darüber hinaus hat sich die Agentur stets absolute Gewissheit über die uneingeschränkte Geschäftsfähigkeit Ihrer Kunden zu verschaffen. Der Zahlungsanspruch von AER auf das vereinbarte Leistungsentgelt bleibt erhalten.

- 7.4. Die Agentur haftet für die AER entstehenden Nachteile aus der Verletzung der ihr obliegenden Haupt- und Nebenpflichten und hat für die Verletzungen durch Ihre Erfüllungsgehilfen einzustehen. Die Agentur haftet für die ordnungsgemäße Abwicklung der ihr im Buchungsablauf und Zahlungsverkehr obliegenden Aufgaben, Aufklärungs- und Sorgfaltspflichten.

## **8. Schlussbestimmungen**

- 8.1. Im Falle der Unwirksamkeit einer Bestimmung der Allgemeinen Geschäfts- und Vertragsbedingungen, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam.
- 8.2. Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden in ihrer jeweils geltenden Fassung für die Agentur wirksam und damit Bestandteil des Agentur – Vertrages einen Monat nach ihrer Einstellung in das Internet bzw. einen Monat nach direktem Hinweis schriftlich, telefonisch, per Fax oder E-Mail an die Agentur bzw. durch ihre Einbindung unter Angabe der jeweiligen Fassung in den abzuschließenden Vertrag.  
Über das Internet wird die jeweils aktuelle Version der Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter Angabe des Zeitpunkts ihrer Geltung bereitgehalten. Setzt die Agentur nach einer Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Geschäftsverbindung mit AER fort, erklärt sie damit ihr Einverständnis zu den AGB in der dann geltenden Fassung.

## **Abschnitt B – Luftverkehr**

### **1. Grundsätze der Buchungsabwicklung im Luftverkehr**

- 1.1. Es gelten für die Beförderung im Luftverkehr die unter Abschnitt A getroffenen Regelungen, soweit nachstehend keine Besonderheiten festgelegt werden.
- 1.2. Es gelten für die Abwicklung der Beförderung die Resolutionen der IATA in ihrer jeweils gültigen Fassung, soweit es sich um Beförderungen mit den der IATA angehörenden Leistungsträgern handelt. Es gelten ferner die Regelungen des Billing und Settlement Plan - nachstehend als BSP bezeichnet- die wegen ihres umfassenden und klärenden Inhalts zur Vereinfachung der Abwicklung auch für non-IATA Gesellschaften zugrunde gelegt werden. Die IATA Resolutionen und der BSP die ergänzend gelten, sind über das Internet abrufbar.
- 1.3. Die für den Buchungsablauf von der IATA zugelassenen Buchungssysteme sind zu nutzen unter Einhaltung der Bestimmungen über den Buchungs- Reservierungs- und Stornierungsablauf. Diese sind über das Netz abrufbar. Die Buchungsangaben haben den mit dem Kunden der Agentur vereinbarten Leistungsgegenstand zu entsprechen. Mit Eingang des überspielten Buchungsauftrages gilt der Auftrag an AER zur Erststellung des Flugtickets als erteilt. AER setzt die Buchung um, was die verbindliche Reservierung der in Auftrag gegebenen Beförderungsleistung und die Erstellung der Flugdokumente in elektronischer Form umfasst. Der Beförderungsvertrag wird mit dem Inhalt der Buchungsbestätigung, die mit der Rechnung verbunden werden kann, wirksam.
- 1.4. Grundsätzlich ist die Agentur nicht Vermittler der Beförderungsleistung, sondern tritt als Auftragnehmer im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsvertrages auf, in den sie AER als IATA lizenzierten Consolidator zur technischen Abwicklung einbindet. Die Verwaltung des Buchungsauftrags obliegt hierbei der Agentur.  
Der Leistungsvertrag kommt stets zwischen dem Leistungsträger und dem Leistungsberechtigten bzw. zu Gunsten der von ihm angegebenen Dritten zustande. Für diese Leistungsbeziehung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweils in Anspruch genommenen Leistungsträgers. Darauf ist der Leistungsberechtigte hinzuweisen. Diese sind ihm zugänglich zu machen. Mit der Buchungsbestätigung erwirbt der Kunde als Leistungsberechtigter den Anspruch auf Beförderung gegenüber der gebuchten Fluggesellschaft unter der Voraussetzung, dass auch das Flugentgelt entrichtet ist.
- 1.5. AER handelt im Rahmen dieser Abwicklung mit Wirkung für und gegen den Leistungsträger, indem sie berechtigt ist, zur Bestellung, zur Reservierung der Beförderungsleistung und zur

Ausstellung der Flugtickets die jeweilige Fluggesellschaft zu verpflichten, die gebuchte Leistung zu erbringen.

Die Agentur wird darauf hingewiesen, dass AER das Flugentgelt nach dem Billing- und Settlement Plan, dem sich die IATA zur Abrechnung und Einzug / Abbuchung im Interesse der jeweils gebuchten Fluggesellschaft bedient, stets zu zahlen hat und zwar unabhängig davon, ob sie ihrerseits Zahlung erhält.

- 1.6. Die Agentur erkennt ausdrücklich an, dass sie eingehende Zahlungen, die aufgrund einer Abtretung erfüllungshalber von AER beansprucht werden, an AER weiterzuleiten hat.

## **2. AER Tarifdatenbank**

- 2.1. Die Agentur erhält die von AER mit größtmöglicher Sorgfalt aufgebauten und regelmäßig aktualisierten Tarifdatenbanken ganz oder teilweise zur Nutzung und Kundenberatung zur Verfügung gestellt. Dabei handelt es sich um eine besondere Serviceleistung von AER, die entweder direkt oder vermittelt über andere Lieferanten, wie IBE, siehe Punkt 4.; Computer-reservierungssysteme (CRS) erbracht wird. Der Umfang und Inhalt der Tarifdatenbanken kann für verschiedene Nutzer unterschiedlich sein. Die Agentur hat keinen automatischen Anspruch auf die Darstellung aller Tarife.

Die Gestattung gilt mit Abschluss des Agenturvertrages als erteilt, es sei denn, dass vertraglich die Nutzung der Datenbank ausgeschlossen wurde.

Für die Nutzung besonderer Datenbanken kann AER eine Vergütung verlangen. Diese Vergütung wird im Einzelfall vereinbart. Die Nutzungsgestattung endet stets mit Widerruf, mit der Beendigung des Agenturvertrages oder seiner Stilllegung wegen Zahlungsverzuges. Die Nutzung als Zusatzleistung kann von AER der Agentur nach interner Prüfung eingeräumt werden und jederzeit gegenüber der Agentur widerrufen werden oder nur noch gegen Zahlung eines Nutzungsentgeltes frei geschaltet werden.

## **3. IBE**

- 3.1. Soweit die Agentur mit einer Internet Booking Engines (IBE) zusammenarbeitet werden die Tarifdaten von AER über den Betreiber der IBE zur Verfügung gestellt. In der Regel schließt die Agentur einen direkten Vertrag mit dem IBE Betreiber ab. AER haftet in diesem Fall nicht für die Darstellung und Umsetzung der Tarife in der IBE des jeweiligen Betreibers. AER haftet ferner nicht für Fehler, die im Bereich der IBE angesiedelt sind, insbesondere auch nicht für fehlerhafte Einstellungen in der IBE. Die Agentur bleibt aufgrund der Komplexität der eingesetzten, aber auch unterschiedlichen Bearbeitungs- und Verwaltungssysteme zur Mithilfe verpflichtet, insbesondere ist sie verpflichtet, alle eingehenden Buchungen auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und etwaige Fehler umgehend an AER zu melden.
- 3.2. Buchungen, die über eine IBE an AER übermittelt werden, gelten als verbindlicher Auftrag, ein entsprechendes Ticket auszustellen. Es ist untersagt, Buchungen nur zu dem Zweck zu stornieren, um die Buchungen auf eigenen Systemen neu einzubuchen und/oder die IBE als Tarifdatenbank zu nutzen. Weiter ist es untersagt, getätigte Buchungen an Mitbewerber von AER weiterzuleiten.
- 3.3. Sofern AER über eine IBE Tarife zur Verfügung stellt, die Restriktionen unterliegen (z.B. nur für den Online-Verkauf), hat die Agentur die Einhaltung dieser Regeln. Sicherzustellen und haftet für Nachteile, die sich aus der Nichtbeachtung ergeben.
- 3.4. Bestimmte Buchungssysteme werden direkt von AER angeboten. AER und von ihr Beauftragte unterstützen die Agentur bei der Administration dieser Systeme. Die oben genannten Sorgfaltspflichten (nach Ziff. 3.1. und 3.2.) der Agentur gelten auch hier.

## **4. Vergütung der Agentur**

- 4.1. Sollte die Agentur im Einzelfall, - dann aber als Untervermittler von AER für die Beförderungsleistungen - für die Leistungsträger tätig werden, hat sie Anspruch auf eine

Provision allerdings unter Beachtung der besonderen Regelungen in der Provisionsordnung, die über das Internet im Einzelnen enthalten und abrufbar ist.

- 4.2. Ist die Agentur als Geschäftsbesorgerin für ihre Kunden tätig, hat sie gegenüber diesen den Anspruch auf die Vergütung.
- 4.3. Die Leistungsentgelte werden unterschiedlich, je nachdem, ob es sich um sog. Brutto-Tickets oder Netto-Tickets oder sog. Null- Provisions-Tickets handelt, abgerechnet.
- 4.4. Handelt es sich um sog. Brutto-Tickets stellt AER den vom Kunden der Agentur zu zahlende Endpreis auch gegenüber der Agentur in Rechnung. Die Agentur erhält dann für ihre Leistung eine Kundenbetreuungsvergütung unter Ausweis der jeweils geltenden Umsatzsteuer. Handelt es sich um ein sog. Netto-Ticket (consofers) stellt AER bzw. der von ihr beauftragte Fulfillmentpartner die erbrachte Dienstleistung gegenüber der Agentur in Rechnung. In diesem Fall ist es Angelegenheit der Agentur den Endpreis gegenüber seinem Endkunden festzulegen. Handelt es sich um ein sog. Null-Provisions-Ticket gilt die Regelung für Netto-Tickets entsprechend.
- 4.5. Die Agentur bestimmt die Wahl der Ticketform, soweit diese im Einzelfall nicht vom Leistungsträger vorgegeben ist. Die Entscheidung kann für jede Buchung gesondert ausgeübt werden. Damit die Agentur diese Wahl treffen kann, erhält sie grundsätzlich zwei Kundennummern, eine für die Abrechnung nach dem Bruttoentgelt und eine für die Abrechnung nach dem Nettoentgelt. Die Entscheidung über das Abrechnungsverfahren trifft die Agentur durch die Auswahl der Kundennummer unter der der Buchungsauftrag erfolgt.
- 4.6. Die Zahlungsabwicklung folgt dieser Unterscheidung, wobei aber grundsätzlich gilt, dass AER zur Abbuchung im Bankabbuchungsverfahren ermächtigt bleibt.

## **5. Reservierung, Stornierung und Lost-Ticket**

- 5.1. Reservierungen sind verbindlich. Sie sind Folge angenommener und abgewickelter Buchungsaufträge. Wird der vom Kunden erteilte Buchungsauftrag an AER überspielt, gilt er für AER zur Abwicklung erteilt.
- 5.2. Die von AER bestätigten oder in ihren Rechnungen angegebenen Preise sind verbindlich, es sei denn, dass abweichende Regelungen gelten. Für den Ansatz der dazugehörigen Nebenkosten, wie Abgaben, Sicherheitszuschlag und oder Treibstoffzuschlag gelten die bei Ticketausstellung jeweils maßgeblichen Tagespreise. Solange die Agentur die ihr von ihren Kunden erteilten Buchungsaufträge noch nicht an AER weitergeleitet hat, hat AER auch noch keinen Auftrag zu erfüllen.
- 5.3. Eine Stornierung der Flugbuchung ist unter Einhaltung des dafür vorgesehenen Verfahrens zulässig, solange der Flug noch nicht angetreten und die Stornierungsfrist nicht abgelaufen ist. Die anfallenden Stornogebühren werden vom Leistungsträger nach Maßgabe seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgesetzt und erhoben. Auf die Höhe der abzurechnenden Stornogebühren hat AER keinen Einfluss. Ausgestellte Berechtigungsdokumente sind im Original zurückzugeben. Werden sie nicht zurückgegeben und bleibt AER mit der Zahlung des Flugentgeltes ganz oder teilweise belastet, so ist das volle Leistungsentgelt abzurechnen und zu zahlen. Zahlungsverpflichtet ist die Agentur.

Hat AER das Flugentgelt gezahlt, aber ihrerseits keine Zahlung der Agentur erhalten, ist sie berechtigt, die Flugbuchung rückgängig zu machen. AER hat die Agentur aufzufordern innerhalb einer gesetzten Frist, die Zahlung an AER nachzuweisen. Gelingt dies der Agentur nicht, ist AER zur Stornierung der Buchung berechtigt. Es ist Angelegenheit der Agentur in diesem Fall seinen Kunden von der Stornierung der Beförderungsleistung zu informieren. Die Agentur bleibt verpflichtet für den Fall nicht rechtzeitiger Zahlung den AER daraus entstehenden Schaden in vollem Umfang zu ersetzen.

- 5.4. Ist ausnahmsweise der Fall des lost Tickets gegeben, sind die von den Leistungsträgern vorgegebenen Formalitäten des Lost-Ticket-Verfahrens zur Rechtswahrung einzuhalten. Der Ersatz eines Tickets oder die Zurückerstattung des bereits gezahlten Flugentgelts kann nur beansprucht werden, wenn der Verlust des Tickets bestätigt wird und im Übrigen die dafür vorgesehenen Voraussetzungen vorliegen und auch von der Fluggesellschaft anerkannt werden. Die Entscheidung der Fluggesellschaft bindet AER und die Agentur, der die Verwaltung der Tickets obliegt.

## **6. Besondere Pflichten der Agentur und Haftung**

Die Agentur verpflichtet sich:

1. sich regelmäßig über die geltenden Resolutionen der IATA zu informieren.
2. die Bestimmungen des BSP, und die Vorgaben bei Zahlung über Kreditkarte insbesondere im Mail-Order-Verfahren einzuhalten
3. den Kunden auf die maßgeblichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Leistungsträgers hinzuweisen und auf deren Veröffentlichung
4. dem Kunden vor Abflug die von den Leistungsträgern herausgegebenen Hinweise und Empfehlungen auch länderspezifische Besonderheiten und Formalitäten weiterzugeben und diese im Interesse des Kunden vor dem Abflugtermin über den Leistungsträger / AER, veröffentlicht im täglichen aktualisierten Newsletter - Dienst abzufragen.
5. die ausgestellten Dokumente bzw. die Ausstellungscode erst nach vollständiger Zahlung dem Kunden verfügbar gemacht werden.

## **Abschnitt C – Hotels**

### **1. Gegenstand**

- 1.1. Es gelten für die Hotelunterbringung die unter Abschnitt A getroffenen Regelungen, soweit nachstehend keine Besonderheiten festgelegt werden.
- 1.2. AER tritt als Vermittler auf. Es werden Verträge zwischen den Kunden der Agenturen und den Anbietern von Reiseleistungen, hier Hotels vermittelt. AER kann sich dabei wiederum anderer Broker oder Vermittler bedienen. AER vermittelt keine eigenen Kontingente.
- 1.3. AER vermittelt den Abschluss von Beherbergungsverträgen für die in seiner Hoteldatenbank gespeicherten und für die Agentur abrufbaren Übernachtungsmöglichkeiten, die sie über das ihr zur Verfügung gestellte bzw. von AER akzeptierte Buchungssystem zur Buchung eingeben kann. Die angezeigten Preise sind verbindlich. Der Beherbergungsvertrag kommt stets zwischen dem Hotel bzw. der Hotelgesellschaft für das gebuchte Hotel als Leistungsträger und dem Kunden der Agentur als den Leistungsberechtigten bzw. zu Gunsten der von ihm angegebenen Dritten zustande, und zwar auch dann, wenn die Hotelgesellschaft bzw. das Hotelunternehmen einen für sich handelnden Broker vorgeschaltet hat. Für die Leistungsbeziehung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweils in Anspruch genommenen Leistungsträgers. Darauf ist der Kunde jeweils hinzuweisen.
- 1.4. Der Hotelvertrag wird mit dem Inhalt der Buchungsbestätigung durch AER wirksam, die mit der Rechnung verbunden werden kann.



## **2. Reservierungsbestätigung**

Die Zimmerreservierung ist Folge einer verbindlichen Buchung. Sie wird bereits mit dem erfolgreichen Abschluss der Buchung gültig und zwar auch ohne gesonderte Bestätigung der Reservierung. Die Agentur kann sich die Reservierung beim Buchungsvorgang ausdrucken, parallel wird sie in Form einer E-Mail zugeschickt. AER kann jedoch nicht für den technisch einwandfreien Zugang der Mail garantieren. Die Wirksamkeit der Buchung wird hiervon nicht berührt.

## **3. Auslieferung der Leistungsdokumente**

Die Agentur ist verpflichtet dem/n Leistungsberechtigten die Buchungsunterlagen/ Voucher nur auszuhändigen, wenn auch die vereinbarte Vergütung vollständig und nachweisbar gezahlt und die Zahlung, soweit die Agentur die Zahlung entgegengenommen hat, an AER oder den Leistungsträger weitergeleitet oder für diese sichergestellt hat.

## **4. Stornierung**

Die Einzelheiten der Stornierbarkeit und der daraus entstehenden Stornierungskosten sind vor Abschluss der Buchung einsehbar und sind auch in der Buchungsbestätigung enthalten.

## **5. Vergütung der Agentur**

Im Verhältnis zum Leistungsberechtigten gilt die Agentur als Vermittler, der für die AER als Untervermittler tätig wird. Sie hat Anspruch auf eine von AER zu zahlende Provision, die für den Einzelfall gesondert vereinbart wird.

## **6. Geltendmachung von Ansprüchen, Obliegenheiten des Leistungsberechtigten**

Sämtliche aus dem Beherbergungsvertrag entstehenden Ansprüche und Verpflichtungen bestehen unmittelbar und ausschließlich zwischen dem Kunden der Agentur und dem ausgewählten Hotel/ Anbieter als Leistungsträger.

Mängel der Vermittlungsleistung durch AER sind dieser gegenüber unverzüglich anzuzeigen und Gelegenheit zur Abhilfe zu geben. Unterbleibt diese Anzeige schuldhaft, entfallen jedwede Ansprüche des Leistungsberechtigten aus dem Vermittlungsvertrag, soweit eine zumutbare Abhilfe durch AER möglich gewesen wäre. Darauf ist der Leistungsberechtigte hinzuweisen.

## **Abschnitt C – Mietwagen**

### **1. Gegenstand**

- 1.1. Es gelten für die Vermittlung von Mietwagen die unter Abschnitt A getroffenen Regelungen, soweit nachstehend keine Besonderheiten festgelegt werden.
- 1.2. AER vermittelt den Abschluss von Verträgen über Mietfahrzeuge unterschiedlichster Fabrikate. Die verfügbaren Fahrzeuge werden derzeit in einer Datenbank zusammengestellt und für die Agentur abrufbar. Der Mietvertrag kommt stets zwischen der Autovermietungsfirma als dem Leistungsträger für das gebuchte Fahrzeug und dem Besteller bzw. zu Gunsten des von ihm angegebenen Dritten als Mieter zustande. Buchungen gelten stets für eine gebuchte Kategorie und nicht für ein bestimmtes Modell. Für die Leistungsbeziehung gelten zusätzlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweils in Anspruch genommenen Autovermieters. Darauf ist der Besteller hinzuweisen. Diese sind ihm zugänglich zu machen. Der Mietvertrag wird direkt vor Ort zwischen dem Mieter und dem Autovermieter geschlossen nach den jeweiligen Bedingungen der Autovermietung.

1.3. Über die Bestellung des Fahrzeugs erhält die Agentur eine Bestätigung. Damit ist zugleich das bestellte Fahrzeug reserviert. Nach Zugang der Reservierungsbestätigung ist der Gesamtpreis umgehend an AER zu zahlen.

1.4. AER besitzt Inkassovollmacht für das der Autovermietung zustehende Leistungsentgelt. Sie erteilt der Agentur eine weitere Inkassovollmacht für den Einzug des Gesamtpreises mit der Maßgabe die vereinbarten Entgelte, sowie im Fall der Buchungsstornierung die angefallenen Stornokosten treuhänderisch für AER einzuziehen in Kenntnis, dass AER verpflichtet ist das Entgelt an den Leistungsträger abzuführen. Das Recht der Leistungsträger die ihnen zustehenden Leistungsentgelte aus dem Vertrag mit dem Leistungsberechtigten selbst einzuziehen, wird hierdurch nicht berührt.

## 2. Auslieferung und Verlust des Leistungsdokuments

2.1. Die Agentur ist nur ermächtigt dem Besteller/ Mieter den Voucher erst nach vollständiger Bezahlung auszuhändigen.

2.2. Der Verlust des Vouchers ist unverzüglich AER oder dem Autovermieter anzuzeigen. Vorgegebene Formalitäten zur Geltendmachung verlorener Dokumente sind zur Rechtswahrung einzuhalten. Der Ersatz eines Vouchers bzw. zur Rückerstattung des bereits gezahlten Entgelts kann nur beansprucht werden, wenn der Verlust des Tickets bestätigt wird und im Übrigen die dafür vorgesehenen Voraussetzungen vorliegen.

## 3. Stornierung

Die Einzelheiten der Stornierbarkeit von bestätigten Buchungen sowie die Stornierungskosten sind in den allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Autovermieters enthalten und insoweit auch verbindlich.

## 4. Kautio

Der Besteller/ Mieter ist darauf hinzuweisen, dass bei Übergabe des Fahrzeugs eine Kautio zu zahlen ist üblicherweise unter Berücksichtigung des Mietpreises, des Gegenwertes einer Tankfüllung, zusätzlich der Betrag einer möglichen Selbstbeteiligung im Schadensfall, die bei Abschluss einer Vollkaskoversicherung herabgesetzt werden kann.

## 5. Besondere Pflichten der Agentur

Die Agentur hat auf die Notwendigkeit eines gültigen Führerscheins/ Fahrerlaubnis hinzuweisen, dieser auf Anforderung des Mietwagenunternehmens den Führerschein/ Fahrerlaubnis in Kopie zu überlassen sowie auf die nationalen Bestimmungen bei grenzüberschreitendem Verkehr hinzuweisen.

## 6. Geltendmachung von Ansprüchen, Obliegenheiten des Leistungsberechtigten

Sämtliche aus dem Leistungsverhältnis entstehenden Ansprüche und Verpflichtungen bestehen unmittelbar und ausschließlich zwischen dem Leistungsberechtigten und dem Leistungsträger.

Mängel der Vermittlungsleistung durch AER sind dieser gegenüber unverzüglich anzuzeigen und Gelegenheit zur Abhilfe zu geben. Unterbleibt diese Anzeige schuldhaft, entfallen jedwede Ansprüche des Berechtigten/ Mieters aus dem Vermittlungsvertrag, soweit eine zumutbare Abhilfe durch AER möglich gewesen wäre. Darauf ist er hinzuweisen.

## **Abschnitt E – sonstige Leistungen und Vermittlungen**

### 1. Gegenstand

Es gelten auch für die sonstigen in Auftrag gegebenen Einzelleistungen die Bestimmungen in Abschnitt A soweit keine besonderen Vereinbarungen im Einzelfall getroffen worden sind. Diese haben Vorrang.

### 2. Auslieferung und Verlust des Leistungsdokuments

2.1. Soweit für die bestellte Leistung Voucher ausgestellt werden, ist die Agentur ist nur ermächtigt dem Besteller den Voucher erst nach vollständiger Bezahlung auszuhändigen.

2.2. Der Verlust des Voucher ist unverzüglich AER oder dem jeweiligen Leistungsträger anzuzeigen. Vorgegebene Formalitäten zur Geltendmachung verlorener Dokumente sind zur Rechtswahrung einzuhalten. Der Ersatz eines Voucher bzw. die Rückerstattung des bereits gezahlten Entgelts kann nur beansprucht werden, wenn der Verlust des Tickets bestätigt wird und im Übrigen die dafür vom Leistungsträger vorgegebenen Voraussetzungen vorliegen.

### 4. Stornierung

Für eine Stornierbarkeit gelten die dafür vom Leistungsträger aufgestellten Bedingungen. In jedem Fall sind aber bereits ausgehändigte Voucher zurückzugeben.

### 5. Geltendmachung von Ansprüchen, Obliegenheiten des Leistungsberechtigten

Sämtliche aus dem Leistungsverhältnis entstehenden Ansprüche und Verpflichtungen bestehen unmittelbar und ausschließlich zwischen dem Leistungsträger und dem Leistungsberechtigten.

Mängel der Vermittlungsleistung durch AER sind dieser gegenüber unverzüglich anzuzeigen und Gelegenheit zur Abhilfe zu geben. Unterbleibt diese Anzeige schuldhaft, entfallen jedwede Ansprüche des Berechtigten aus dem Vermittlungsvertrag, soweit eine zumutbare Abhilfe durch AER möglich gewesen wäre. Darauf ist hinzuweisen.

Stand: Januar 2014