

REISEBEDINGUNGEN FÜR DIE VERMITTLUNG VON REISELEISTUNGEN

Anwendungsbereich dieser Geschäftsbedingungen

Gliederung in die Abschnitte A und B

Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen Ihnen (nachfolgend Kunde oder Reisender genannt) und der TWW plus – REISE & SERVICE GmbH, nachstehend „TWW+“ abgekürzt, im Buchungsfall ab dem 01.07.2018 zustande kommenden Vermittlungsvertrages. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a - y BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und der Artikel 250 und 251 des EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und füllen diese aus. **Bitte lesen Sie diese Vermittlungsbedingungen vor Ihrer Buchung sorgfältig durch!**

Im Hinblick auf die gesetzlich unterschiedlichen Arten der Vermittlung von Reiseleistungen und von Pauschalreisen je nach Art der vermittelten Reiseleistung gliedern sich diese Vermittlungsbedingungen in 2 Abschnitte.

Die ausschließlichen Regelungen für die Vermittlung

A) einer einzelnen Reiseleistung oder mehreren Reiseleistungen einer einzigen Art von Reiseleistung finden Sie in **Abschnitt A** dieser Geschäftsbedingungen

B) von verbundenen Reiseleistungen finden Sie in **Abschnitt B** dieser Geschäftsbedingungen

Abschnitt A: Regelungen bei der Vermittlung einer einzelnen Reiseleistung oder mehrerer Reiseleistungen einer einzigen Art von Reiseleistung

Die Vorschriften dieses Abschnitt A über die Vermittlung einer einzelnen Reiseleistung oder mehrerer Reiseleistungen einer einzigen Art von Reiseleistung im Sinne von § 651a Abs. 3 Satz 1 BGB n.F. gelten ausschließlich, wenn die vermittelte Reiseleistung **weder Teil von verbundenen Reiseleistungen nach Abschnitt B noch Teil einer Pauschalreise (siehe gesonderte Reisebedingungen für Pauschalangebote der TWW+) sind**. In diesem Fall ist keine Information des Kunden mittels eines Formblattes gesetzlich vorgeschrieben.

1. Vertragsschluss, gesetzliche Vorschriften

- 1.1. Mit der Annahme des Vermittlungsauftrags des Kunden durch die **TWW+** kommt zwischen dem Kunden und der **TWW+** der Vertrag über die Vermittlung von Reiseleistungen zustande. Auftrag und Annahme bedürfen keiner bestimmten Form.
- 1.2. Wird der Auftrag auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet) erteilt, so bestätigt die **TWW+** den Eingang des Auftrags unverzüglich auf elektronischem Weg. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Bestätigung der Annahme des Vermittlungsauftrags dar.
- 1.3. Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und von der **TWW+** ergeben sich, soweit dem nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, aus den im Einzelfall vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen Geschäftsbedingungen und den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der §§ 651a ff BGB i.V.m. Art. 250ff. EGBGB und §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.
- 1.4. Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem Vertragspartner der vermittelten Leistung gelten ausschließlich die mit diesem getroffenen Vereinbarungen, insbesondere - soweit wirksam vereinbart - dessen Reise- oder Geschäftsbedingungen. Ohne besondere Vereinbarung oder ohne besonderen Hinweis gelten bei Beförderungsleistungen die auf gesetzlicher Grundlage von der zuständigen Verkehrsbehörde oder aufgrund internationaler Übereinkommen erlassenen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen.

2. Allgemeine Vertragspflichten der TWW+, Auskünfte, Hinweise

- 2.1. Auf Basis dieser Vermittlungsbedingungen wird der Kunde bestmöglich beraten. Auf Wunsch wird dann die Buchungsanfrage beim Leistungserbringer durch die **TWW+** vorgenommen. Zur Leistungspflicht gehört nach Bestätigung durch den Leistungserbringer die Übergabe der Unterlagen über die vermittelte(n) Reiseleistung(en). Dies gilt nicht, wenn vereinbart wurde, dass der Leistungserbringer die Unterlagen dem Kunden direkt übermittelt.
- 2.2. Bei der Erteilung von Hinweisen und Auskünften haftet die **TWW+** im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen 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. Für die Richtigkeit erteilter Auskünfte haftet die **TWW+** gemäß § 675 Abs. 2 BGB nicht, es sei denn, dass ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.
- 2.3. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist die **TWW+** nicht verpflichtet, den jeweils günstigsten Anbieter der angefragten Reiseleistung zu ermitteln und/oder anzubieten. Vertragliche Verpflichtungen der **TWW+** im Rahmen von ihm abgegebener „Bestpreis-Garantien“ bleiben hiervon unberührt.
- 2.4. Ohne ausdrückliche Vereinbarung übernimmt die **TWW+** bezüglich Auskünften zu Preisen, Leistungen, Buchungskonditionen und sonstigen Umständen der Reiseleistung keine Garantie i.S. von § 276 Abs. 1 Satz 1 BGB und bezüglich Auskünften über die Verfügbarkeit der vom Vermittler zu vermittelnden Leistungen keine Beschaffungsgarantie im Sinne dieser Vorschrift.
- 2.5. Sonderwünsche nimmt die **TWW+** nur zur Weiterleitung an den zu vermittelnden Leistungserbringer entgegen. Soweit etwas anderes ausdrücklich vereinbart ist, hat die **TWW+** für die Erfüllung solcher Sonderwünsche nicht einzustehen. Diese sind auch nicht Bedingung oder Vertragsgrundlage für den Vermittlungsauftrag oder für die vom Vermittler an den Leistungserbringer zu übermittelnde Buchungserklärung des Kunden. Der Kunde wird darauf hinge-

wiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall nur durch ausdrückliche Bestätigung des Leistungserbringers zum Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen des Leistungserbringers werden.

3. Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen

- 3.1. Sowohl den Kunden, wie auch die **TWW+** trifft die Pflicht, Vertrags- und sonstige Unterlagen des vermittelten Leistungserbringers über die Reiseleistungen, die dem Kunden durch die **TWW+** ausgehändigt wurden, insbesondere Buchungsbestätigungen, Hotelgutscheine, Eintrittskarten, Versicherungsscheine und sonstige Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag zu überprüfen.
- 3.2. Soweit Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen dem Kunden nicht direkt vom vermittelten Leistungserbringer übermittelt werden, erfolgt die Aushändigung durch die **TWW+** durch Übergabe im Geschäftslokal von der **TWW+** oder nach Wahl der **TWW+** durch postalischen oder elektronischen Versand.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden gegenüber der TWW+

- 4.1. Der Kunde hat für ihn erkennbare Fehler oder Mängel der Vermittlungstätigkeit der **TWW+** nach deren Feststellung diesem unverzüglich mitzuteilen. Hierunter fallen insbesondere fehlerhafte oder unvollständige Angaben von persönlichen Kundendaten, sonstiger Informationen, Auskünfte und Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen, sowie die nicht vollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen (z.B. nicht vorgenommene Buchungen oder Reservierungen).
- 4.2. Erfolgt keine Anzeige nach Ziff. 4.1 durch den Kunden, so gilt
 - a) Unterbleibt die Anzeige des Kunden nach Ziff. 4.1 unverschuldet, entfallen seine Ansprüche nicht.
 - b) Ansprüche des Kunden an die **TWW+** entfallen insoweit, als die **TWW+** nachweist, dass dem Kunden ein Schaden bei ordnungsgemäßer Anzeige nicht oder nicht in der vom Kunden geltend gemachten Höhe entstanden wäre. Dies gilt insbesondere, soweit die **TWW+** nachweist, dass eine unverzügliche Anzeige durch den Kunden die **TWW+** die Möglichkeit zur Behebung des Mangels oder der Verringerung eines Schadens, z.B. durch Umbuchung, Zusatzbuchung oder Stornierung mit dem vermittelten Leistungserbringer ermöglicht hätte.
 - c) Ansprüche des Kunden im Falle einer unterbliebenen Anzeige nach Ziff. 4.1 entfallen **nicht**
 - bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der **TWW+** oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der **TWW+** resultieren
 - bei Ansprüchen auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der **TWW+** oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der **TWW+** beruhen
 - bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vermittlungsvertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

Die Haftung für Buchungsfehler nach § 651x BGB bleibt unberührt.

- 4.3. Eine vertragliche und/oder gesetzliche Verpflichtung des Kunden zur Mängelanzeige gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer bleibt von Ziffer 4 unberührt.
- 4.4. Der Kunde wird in seinem eigenen Interesse gebeten, die **TWW+** auf besondere Bedürfnisse oder Einschränkungen im Hinblick auf die nachgefragten Reiseleistungen hinzuweisen.

5. Aufwendungsersatz, Vergütungen, Inkasso

- 5.1. Die **TWW+** ist berechtigt, Zahlungen entsprechend den Leistungs- und Zahlungsbestimmungen der vermittelten Leistungserbringer zu verlangen, soweit diese wirksam zwischen dem Leistungserbringer und dem Kunden vereinbart sind und rechtswirksame Zahlungsbestimmungen enthalten.
- 5.2. Zahlungsansprüche gegenüber dem Kunden kann die **TWW+**, soweit dies den Vereinbarungen zwischen der **TWW+** und dem Leistungserbringer entspricht, als dessen Inkassobevollmächtigter geltend machen, jedoch auch aus eigenem Recht auf Grundlage der gesetzlichen Vorschusspflicht des Kunden als Auftraggeber gemäß § 669 BGB.
- 5.3. Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für Stornokosten (Rücktrittsschädigungen) und sonstige gesetzlich oder vertraglich begründete Forderungen des vermittelten Leistungserbringers.
- 5.4. Der Kunde kann eigenen Zahlungsansprüchen der **TWW+** nicht im Wege der Zurückbehaltung oder Aufrechnung entgegenhalten, dass der Kunde Ansprüche gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des vermittelten Vertrages, hat. Dies gilt nicht, wenn für das Entstehen solcher Ansprüche eine schuldhaft Verletzung von Vertragspflichten der **TWW+** ursächlich oder mitursächlich geworden ist oder die **TWW+** aus anderen Gründen gegenüber dem Kunden für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

6. Rücktritt und Nichtanreise

- 6.1. Sollte von Ihnen der Termin nicht vereinbarungsgemäß eingehalten werden können, bitten wir um schriftliche Benachrichtigung spätestens 5 Werktage vor dem Termin. Andernfalls müssen wir Ihnen leider – unabhängig von der Begründung – Stornierungsgebühren in Rechnung stellen. Diese betragen 90% des bestätigten Gesamtpreises. Sollten Sie oder Ihre Gruppe die vermittelte Leistung nicht rechtzeitig zur vereinbarten Zeit abrufen, beträgt die Stornierungsgebühr 100%

REISEBEDINGUNGEN FÜR DIE VERMITTLUNG VON REISELEISTUNGEN

des bestätigten Gesamtpreises.

- 6.2. Rücknahme und Umtausch von Eintrittskarten sind ausgeschlossen.
- 6.3. Die Rücktrittserklärung ist aus buchungstechnischen Gründen an die TWW+ zu richten und sollte schriftlich erfolgen.

7. Pflichten der TWW+ bei Reklamationen des Kunden gegenüber den vermittelten Leistungserbringern

- 7.1. Ansprüche müssen gegenüber den vermittelten Leistungserbringern innerhalb bestimmter Fristen, die sich aus Gesetz oder vertraglichen Vereinbarungen ergeben können, geltend gemacht werden. Im Regelfall werden diese Fristen nicht durch Geltendmachung gegenüber der TWW+ gewahrt. Dies gilt auch, soweit der Kunde bezüglich derselben Reiseleistung Ansprüche sowohl gegenüber der TWW+ als auch gegenüber dem Leistungserbringer geltend machen will.
- 7.2. Bei Reklamationen oder sonstiger Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber den vermittelten Leistungserbringern beschränkt sich die Pflicht der TWW+ auf die Erteilung der erforderlichen und bekannten Informationen und Unterlagen, insbesondere die Mitteilung von Namen und Adressen der vermittelten Leistungserbringer.
- 7.3. Übernimmt die TWW+ - auch ohne hierzu verpflichtet zu sein - die Weiterleitung fristwahrender Anspruchsschreiben des Kunden, haftet die TWW+ für den rechtzeitigen Zugang beim Empfänger nur bei von ihm selbst vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachter Fristversäumnis.
- 7.4. Bezüglich etwaiger Ansprüche des Kunden gegenüber den vermittelten Leistungserbringern besteht keine Pflicht von der TWW+ zur Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

8. Wichtige Hinweise zu Versicherungen von Reiseleistungen

- 8.1. Die TWW+ weist auf die Möglichkeit hin, zur Minimierung eines Kostenrisikos bei Stornierungen durch den Kunden eine Reiserücktrittskostenversicherung bei Buchung abzuschließen.
- 8.2. Der Kunde wird weiterhin darauf hingewiesen, dass eine Reiserücktrittskostenversicherung üblicherweise nicht den entstehenden Schaden abdeckt, der ihm durch einen - auch unverschuldeten - Abbruch der Inanspruchnahme der Reiseleistungen nach deren Antritt entstehen kann. Eine Reiseabbruchversicherung ist in der Regel gesondert abzuschließen.
- 8.3. Bei der Vermittlung von Reiseversicherungen wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die Versicherungsbedingungen der vermittelten Reiseversicherungen besondere Vertragsbedingungen und / oder Mitwirkungspflichten des Kunden enthalten können, insbesondere Haftungsausschlüsse (z.B. bei Vorerkrankungen), Fristen für die Schadensanzeige und Selbstbehalte. Die TWW+ haftet nicht, soweit er keine Falschauskunft bezüglich der Versicherungsbedingungen getätigt hat und der vermittelte Reiseversicherer aufgrund von wirksam vereinbarten Versicherungsbedingungen ein Leistungsverweigerungsrecht gegenüber dem Kunden hat.

9. Haftung der TWW+

- 9.1. Soweit die TWW+ eine entsprechende vertragliche Pflicht nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Kunden übernommen hat, haftet die TWW+ nicht für das Zustandekommen von Verträgen mit den zu vermittelnden Leistungserbringern.
- 9.2. Die TWW+ haftet nicht für Mängel und Schäden, die dem Kunden im Zusammenhang mit der vermittelten Reiseleistung entstehen. Dies gilt nicht bei einer ausdrücklichen diesbezüglichen Vereinbarung oder Zusicherung von der TWW+ insbesondere, wenn diese von der Leistungsbeschreibung des Leistungserbringers erheblich abweicht.
- 9.3. Eine etwaige eigene Haftung der TWW+ aus der schuldhaften Verletzung von Vermittlerpflichten sowie die Haftung nach § 651x BGB bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

10. Alternative Streitbeilegung; Rechtswahl und Gerichtsstand

- 10.1. Die TWW+ weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass die TWW+ nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Vermittlerbedingungen für die TWW+ verpflichtend würde, informiert die TWW+ die Verbraucher hierüber in geeigneter Form. Die TWW+ weist für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> hin.
- 10.2. Für Kunden/Reisende, die nicht Angehörige eines Mitgliedstaats der Europäischen Union oder Schweizer Staatsbürger sind, wird für das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden/Reisenden und der TWW+ die ausschließliche Geltung des deutschen Rechts vereinbart. Solche Kunden/Reisende können die TWW+ ausschließlich an deren Sitz verklagen.
- 10.3. Für Klagen von der TWW+ gegen Kunden, bzw. Vertragspartner des Pauschalreisevertrages, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz der TWW+ vereinbart.

Abschnitt B: Regelungen bei der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen gem. § 651w BGB

Die Regelungen dieses Abschnitts B über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen gelten ausschließlich, wenn die TWW+ das Formblatt über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen aushändigt. In diesem Formblatt wird der Kunde darüber informiert, dass mit Buchung einer weiteren Reiseleistung beim Vermittler keine Pauschalreise gebucht wird, jedoch mit Vertragsschluss des zweiten Vertrags verbundene Reiseleistungen entstehen.

1. Zahlungen auf verbundene Reiseleistungen

- 1.1. Die TWW+ darf Zahlungen des Reisenden auf Vergütungen für Reiseleistungen verbundener Reiseleistungen nur entgegennehmen, wenn die TWW+ sichergestellt hat, dass diese dem Reisenden erstattet werden, soweit Reiseleistungen von der TWW+ selbst zu erbringen sind oder Entgeltforderungen vermittelter Leistungserbringer noch zu erfüllen sind und im Fall der Zahlungsunfähigkeit TWW+
 - a) Reiseleistungen ausfallen oder
 - b) der Reisende im Hinblick auf erbrachte Reiseleistungen Zahlungsaufforderungen nicht befriedigter vermittelter Leistungserbringer nachkommt.
- 1.2. Diese Sicherstellung leistet die TWW+ bei der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen durch Abschluss einer Insolvenzversicherung gem. § 651w Abs. 3 BGB unter Nennung des Namens und der Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und in hervorgehobener Weise und Übergabe eines entsprechenden Sicherungsscheines für alle Zahlungen des Kunden an die TWW+ verbundener Reiseleistungen, soweit der Kunde nicht direkt an den vermittelten Leistungserbringer der verbundenen Reiseleistung leistet.

2. Verweis auf die zusätzliche Geltung von Regelungen in Abschnitt A

- 2.1. Darüber hinaus gelten für die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen die nachfolgend genannten Ziffern des Abschnitts A dieser Geschäftsbedingungen: 1; 2; 3; 4; 6; 7; 8; 9.
- 2.2. Ziffer 5 des Abschnitts A gilt nur unter der Maßgabe, dass die TWW+ ihre Verpflichtung aus Ziffer 1 dieses Abschnitts B zur Sicherstellung der Zahlungen erfüllt hat.

© Diese Vermittlerbedingungen sind urheberrechtlich geschützt; Deutscher Tourismusverband e.V. und Noll & Hütten Rechtsanwälte, München | Stuttgart, 2018

Vermittler ist:

**TWW plus - REISE & SERVICE
GmbH Marktplatz 7, 31737 Rinteln**

Geschäftsführer: Matthias Gräbner
Amtsgericht Stadthagen HR B 201482

**Kontakt: Reiseberatung
Tel.: +49 5751 40196-20 Fax -28
reise@westliches-weserbergland.de**

Stand dieser Fassung: November 2023