

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln ausschließlich das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen (im Weiteren „Kunde“ genannt) und der Travix Nederland B.V., Piet Heinkade 55, 1019 GM Amsterdam, Niederlande, die das Onlinevermittlungsportal [www.Flugladen.de](http://www.Flugladen.de) betreibt (im Weiteren „Flugladen“ genannt).

Unsere Website ist ein Online-Reisebüro, das Ihnen die gewünschten touristischen Einzelleistungen wie Flüge, Hotelübernachtungen und Mietwagen vermittelt. Im Fall der Buchung von Einzelleistungen auf unserer Website entstehen separate Vertragsverhältnisse zwischen dem Kunden und den jeweiligen Leistungsträgern wie Fluggesellschaften, Hotels und Mietwagenanbietern (im Weiteren: „Leistungsträger“ genannt), die den jeweiligen Bedingungen und Bestimmungen der Leistungsträger unterliegen, die hier nicht abgebildet werden.

### **Wir haben wichtige Punkte für Sie vorab zusammengefasst:**

1. Sie können auf der Website von Flugladen alle Bestandteile Ihrer Traumreise suchen; wir vermitteln Verträge mit Fluggesellschaften, Hotels, Mietwagenanbietern und vieles mehr, was eine gute Reise ausmacht. Die Leistungsträger haben aber jeweils das letzte Wort darüber, ob ein Vertrag mit Ihnen zustande kommt – nicht wir.
2. Sie planen Ihre Reise auf der Website von Flugladen in eigener Verantwortung und, sind für die Abstimmung der Leistungsbestandteile aufeinander selbst verantwortlich. Flugladen ist kein Reiseveranstalter, der komplett abgestimmte Reisepakete anbietet und dafür einen Reisesicherungsschein ausgibt. Prüfen Sie alle Ihre persönlichen Angaben auf Reisedokumenten, die Reisezeiten, die Aufenthalte etc. sorgfältig, um einen reibungslosen Ablauf der von Ihnen zusammengestellten Reise sicherzustellen.
3. Kontaktieren Sie bitte unseren Flugladen-Kundenservice telefonisch, bevor Sie eine Buchung für ein unbegleitetes Kind abschließen. Die Fluggesellschaften behalten sich das Recht vor, unbegleitete Kinder (also Personen bis 18 Jahre; abhängig von den Bestimmungen der jeweiligen Fluggesellschaft) nicht zu befördern. Einzelheiten können den Bedingungen und Bestimmungen der jeweiligen Fluggesellschaft entnommen werden; wir unterstützen Sie hierbei gerne.
4. Prüfen Sie die Angaben auf den Flugtickets und die Flugpläne – übermitteln Sie uns bei der Buchung eine Notfall-Telefonnummer, dass wir Ihnen Mitteilungen der Leistungsträger (wie Flugplanänderungen) zuleiten können.
5. Wenn etwas mal nicht so läuft, wie geplant, kontaktieren Sie bitte den jeweiligen Leistungsträger (z. B. Fluggesellschaft, Hotel und Transferunternehmen). Wenn möglich, helfen wir Ihnen gern weiter bei der Kommunikation mit dem Leistungsträger. Einfluss auf die Leistungen Ihrer Vertragspartner haben wir jedoch nicht.
6. Die Reisebedingungen mancher Leistungsträger gibt es nur auf Englisch. Ist das ein Problem, ziehen Sie bitte vor der Buchung jemanden zu Rate, der Ihnen helfen kann.
7. Sonderwünsche oder Umbuchungen können wir nur auf Anfrage und gegen Aufpreis besorgen. Auf die von den Leistungsträgern dafür erhobenen Kosten haben wir keinen Einfluss.
8. Bezüglich des Vermittlungsvertrags besteht – vorbehaltlich einer abweichenden vertraglichen Vereinbarung im Einzelfall – kein Widerrufsrecht des Kunden. Das gilt gleichermaßen für die vermittelten Verträge über Personenbeförderung (Flug, Bahn, Bus etc.) und Beherbergungsleistungen (Hotel, Pension etc.).
9. Um Ihre Reiseplanung gegen unvorhergesehene Risiken abzusichern, empfehlen wir Ihnen dringend den Abschluss einer Reiseversicherung sowie ggf. einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit.

Bitte lesen Sie diese AGB aufmerksam durch, da sie wichtige Informationen für das Verhältnis zwischen Ihnen und Flugladen enthalten. Vorformulierte Bedingungen des Kunden, welche von den vorliegenden AGB abweichen, werden selbst bei Kenntnis nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Flugladen stimmt ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zu. Vertragssprache ist Deutsch.

### **AGB- Inhaltsübersicht:**

#### **1. Vertragliche Grundsätze**

- 1.1 Leistungsumfang
- 1.2 Zulässiger Kundenkreis; Minderjährige
- 1.3 Vertragsbedingungen der Leistungsträger
- 1.4 Leistungsträger

## **2. Vertragsschluss, Vertragsinhalte und Vertragstextspeicherung 2.1**

Zustandekommen des Vertrages

2.2 Vertragstextspeicherung

2.3 Ausbleibende Buchungsbestätigung

2.4 Rechnungslegung

2.5 Nichtbestehen eines Widerrufsrechts

2.6 Elektronische Flugtickets

## **3. Sorgfaltspflichten des Kunden**

3.1 Vervollständigen des Online-Buchungsformulars

3.2 Zuverlässige E-Mail-Adresse, Sicherstellung des Zugangs von E-Mails und Kontrollpflicht des Kunden

3.3 Kontrolle der Reiseunterlagen

3.4 Mängelanzeigen

3.5 Weitere Vorgaben der Leistungsträger, Anzeige von Schadensfällen bei der Fluggesellschaft

3.6 Überprüfung von Flugplänen, Flugplanänderungen

## **4. Zahlungsbedingungen**

## **5. Änderungen, Stornierung,**

5.1 Konditionen und Tarifbedingungen der Leistungsträger

5.2 Änderungen eines Flugtickets

5.3 Stornierung von Flugtickets

5.4 Abwicklung via Flugladen.de

5.5 Ermächtigung zur Regulierung von refund-Forderungen

5.6 Ihr Recht auf Rückerstattung: 'Refund Protect'

5.7 Ermächtigung zur Regulierung von Fluggastrechten via Airhelp.com

## **6. Haftung 7. Verjährung 8. Hinweise zur Datenverarbeitung**

8.1 Umgang mit personenbezogenen Daten

8.2. Datenübermittlung an Dritte

## **9. Schlussbestimmungen**

9.1 Änderungsvorbehalt

9.2 Anwendbares Recht

9.3 Gerichtsstand

9.4 Salvatorische Klausel

---

## **1. Vertragliche Grundsätze**

### **1.1 Leistungsumfang**

Sie können auf der Website von Flugladen die Verfügbarkeiten von Fluggesellschaften, Hotels und anderen Leistungsträgern (wie Mietwagenanbietern) entsprechend der von Ihnen getätigten Angaben prüfen. Für die wunschgemäße Erfüllung der vermittelten Leistungen – also z. B. Flug, Hotelübernachtung, Mietwagen – ist allein der jeweilige Leistungsträger verantwortlich. Zwischen Flugladen und dem Kunden kommt bei einer Buchung über die Website von Flugladen ein Geschäftsbesorgungsvertrag zu Stande, dessen Gegenstand die Vermittlung der ausgewählten Leistungen ist.

Es besteht kein Rechtsanspruch des Kunden gegen Flugladen auf Annahme eines konkreten Vermittlungsauftrages. Flugladen hat des Weiteren keinen Einfluss darauf, ob der jeweilige Leistungsträger das Vertragsangebot des Kunden annimmt. Für die Abstimmung der Leistungsbestandteile aufeinander ist der Kunde selbst verantwortlich.

### **1.2 Zulässiger Kundenkreis; Minderjährige**

Ausschließlich solche Kunden, die die volle Geschäftsfähigkeit bereits erlangt haben, sind berechtigt, mittels einer Buchung auf der Website von Flugladen gegenüber Flugladen die Besorgung der gewählten Leistungen zu beauftragen.

Kunden sind verpflichtet, den Kundenservice von Flugladen telefonisch zu kontaktieren, bevor sie eine Buchung für ein unbegleitetes Kind über die Website von Flugladen abschließen. Die Fluggesellschaften behalten sich das Recht vor, unbegleitete Kinder (also Personen bis 18 Jahre; abhängig von den Bestimmungen der jeweiligen Fluggesellschaft) nicht zu befördern. Einzelheiten können den Bedingungen und Bestimmungen der jeweiligen Fluggesellschaft entnommen werden; Flugladen unterstützt Sie hierbei gerne.

### **1.3 Vertragsbedingungen der Leistungsträger**

Die AGB von Flugladen regeln die Tätigkeit von Flugladen als Vermittler von verschiedenen Leistungen und gelten unabhängig von den Regelungen und Bedingungen, die der Leistungserbringung im Verhältnis zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Leistungsträger zu Grunde liegen (nachfolgend: „Leistungsträger-AGB“). Auf die LeistungsträgerAGB hat Flugladen keinen Einfluss, sie werden zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Leistungsträger gesondert vereinbart.

Es kann vorkommen, dass bei bestimmten Reisezielen und Beförderungsmitteln die Leistungsträger-AGB bzw. sonstigen Hinweise der Leistungsträger nicht in deutscher Sprache dargestellt sind. Kunden, die nicht in der Lage sind, die fremdsprachigen Leistungsträger-AGB bzw. sonstigen Hinweise zu verstehen, sind gehalten, sich vor einer Buchung eigenverantwortlich Unterstützung von einer Person oder Stelle einzuholen, die die betreffende Sprache beherrscht. Das Serviceteam von Flugladen unterstützt den Kunden hierbei nach Möglichkeit gern.

#### 1.4 Leistungsträger

Folgende Anbieter führen die von Flugladen vermittelten Leistungen in eigener Verantwortung durch:

Übernachtung	<a href="http://www.booking.com">www.booking.com</a>	Booking- <a href="#">Kundenservice</a> oder +49 (0) 69 17 07 76 582
Autovermietung	<a href="http://www.cartrawler.com">www.cartrawler.com</a> oder  <a href="http://www.holidaycars.com">www.holidaycars.com</a>	<a href="http://www.cartrawler.com/ct/services/customers/">www.cartrawler.com/ct/services/customers/</a> oder +49 (0) 800 181 3949  <a href="http://www.holidaycars.com/mietwagen/contactform/">www.holidaycars.com/mietwagen/contactform/</a> oder +31 20 261 0167
Flugbeförderung	wird von der ausgewählten Fluggesellschaft durchgeführt	
Versicherung	AIG	<a href="http://www.aig.de/kontakt">http://www.aig.de/kontakt</a>

Die Kontaktdaten der vermittelten Leistungsträger finden Sie in der jeweils aktuellen Fassung auf den Internetpräsenzen der Leistungsträger.

## 2. Vertragsschluss, Vertragsinhalte und Vertragstextspeicherung

### 2.1 Zustandekommen des Vertrages

Die auf der Website von Flugladen präsentierten touristischen Einzelleistungen stellen noch kein verbindliches Angebot auf Vertragsschluss seitens Flugladen und/oder des jeweiligen Leistungsträgers dar, sondern laden den Kunden seinerseits zur Abgabe eines verbindlichen Vertragsangebots ein. Der Kunde gibt – im Anschluss an die Eingabe seiner persönlichen Daten wie Name, Anschrift und E-Mail-Adresse - mit dem Absenden des Online-Buchungsformulars ein verbindliches Vertragsangebot an den/die jeweiligen Leistungsträger ab und beauftragt Flugladen gleichzeitig mit der Besorgung der gewählten Leistung/en. Der zwischen dem Kunden und dem Leistungsträger vermittelte Vertrag kommt erst durch Zugang einer Buchungsbestätigung zustande, die keiner Form bedarf, sodass auch mündliche und telefonische Bestätigungen für den Kunden rechtsverbindlich sind. Die Übersendung einer Rechnung durch Flugladen oder den jeweiligen Leistungsträger steht einer Buchungsbestätigung gleich.

### 2.2 Vertragstextspeicherung

Der Vertragstext und die Buchungsdaten werden von Flugladen zur Abwicklung des Geschäftsbesorgungsauftrags befristet gespeichert, sind für den Kunden jedoch nach der Buchung nicht mehr über das Internet abrufbar. Im Rahmen der Vertragsabwicklung leitet Flugladen die erforderlichen Daten an die vom Kunden ausgewählten Leistungsträger weiter. Dem Kunden wird empfohlen, für eine dauerhafte Speicherung der Buchungsdaten und des Vertragstextes zu sorgen. Nach vollständiger Vertragsabwicklung werden der Vertragstext und die Buchungsdaten gelöscht, es sei denn, dem stehen abgaben- bzw. handelsrechtliche Aufbewahrungspflichten entgegen.

### 2.3 Ausbleibende Buchungsbestätigung

Erhält der Kunde innerhalb von 1 Stunde nach Absenden der Buchung keine Buchungsbestätigung von Flugladen, ist er gehalten, seinen E-Mail-Posteingang inklusive Spam-Ordner zu prüfen und sich mit dem Kundenservice von Flugladen in Verbindung zu setzen.

### 2.4 Rechnungslegung

Auch wenn Flugladen vom Kunden beauftragt wird, mehrere Leistungen bei unterschiedlichen Leistungsträgern zu besorgen, kommt hierdurch kein Reisevertrag im Sinne der Vorschriften des BGB (§§ 651a ff. BGB) zustande. Die Zusammenfassung mehrerer Rechnungsbeträge von unterschiedlichen Leistungsträgern auf einer gemeinsamen Rechnung von Flugladen erfolgt aus Gründen der Übersichtlichkeit und zur Schonung der Umwelt. Flugladen ist stets als Vermittler zwischen dem Kunden und den Leistungsträgern tätig.

### 2.5 Nichtbestehen eines Widerrufsrechts

Dem Kunden steht bezüglich des Vermittlungsvertrags mit Flugladen kein Widerrufsrecht zu. Auch bei den von Flugladen vermittelten Verträgen über Personenbeförderung (Flug, Bahn, Bus etc.) und Unterkunftsleistungen (Hotel, Pension etc.) ist ein Widerrufsrecht gesetzlich ausgeschlossen (§§ 312 Abs. 2 Nr. 5; 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB).

## 2.6 Elektronische Flugtickets

Es kann vorkommen, dass auf der Website von Flugladen (Kombinationen von) Fluggesellschaften angeboten werden, für welche keine elektronischen Tickets ausgestellt werden können. Nicht alle Fluggesellschaften haben eine Ticketingvereinbarung miteinander oder eine IATA-Lizenz. In diesen Fällen setzt sich das Service-Team von Flugladen nach Buchung mit dem Kunden in Verbindung, um die möglichen Alternativen zu besprechen. Flugladen behält sich das Recht vor, die Buchung des Kunden aus diesen Gründen abzulehnen und den vom Kunden bereits gezahlten Gesamtbetrag unverzüglich zurückzuerstatten.

## 3. Sorgfaltspflichten des Kunden

### 3.1 Vervollständigen des Online-Buchungsformulars

Der Kunde ist verpflichtet, die notwendigen Buchungsfelder (wie persönliche Angaben, Kontaktdaten, Zahlungsdaten) sorgfältig auszufüllen und vor dem Absenden der Buchung zu überprüfen. Fehlerhaft eingegebene Daten können zu Schwierigkeiten in der Vertragsabwicklung führen, die Leistungserbringung erheblich beeinträchtigen und zusätzliche Kosten verursachen. Veränderungen der Kontaktinformationen des Kunden sind Flugladen unverzüglich mitzuteilen.

### 3.2 Zuverlässige E-Mail-Adresse, Sicherstellung des Zugangs von E-Mails und Kontrollpflicht des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, die Eingabe der E-Mail-Adresse, über welche die Korrespondenz zwischen Flugladen und dem Kunden geführt werden soll, sorgfältig vorzunehmen, die korrekte Wiedergabe der E-Mail-Adresse in der künftigen Korrespondenz mit Flugladen und den vermittelten Leistungsträgern zu überprüfen und erforderliche Änderungen ohne schuldhaftes Zögern gegenüber Flugladen mitzuteilen.

Des Weiteren stellt der Kunde seine Erreichbarkeit unter der angegebenen E-Mail-Adresse im Rahmen der ihm zumutbaren Möglichkeiten, einschließlich Modifizierung etwaiger Spam-/Junkmail-Filter-Einstellungen, jederzeit sicher. Der Kunde ist verpflichtet, den zu der von ihm angegebenen E-Mail-Adresse gehörenden E-Mail-Account, regelmäßig im Hinblick auf Benachrichtigungen von Flugladen zu überprüfen. Diese Verpflichtung gilt auch dann, wenn für den Kunden ein einsehbares Profil oder ein Benutzerkonto auf der Website von Flugladen besteht.

### 3.3 Kontrolle der Reiseunterlagen

Sämtliche dem Kunden übermittelten Bestätigungen, Benachrichtigungen, Reisedokumente, Reisepläne etc. sind vom Kunden eigenverantwortlich und sorgfältig auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen. Etwaige Abweichungen, Fehler oder das Ausbleiben erwarteter Unterlagen sind vom Kunden unverzüglich gegenüber Flugladen mitzuteilen.

### 3.4 Mängelanzeigen

Mängel der Vermittlungsleistung von Flugladen sind vom Kunden unverzüglich gegenüber Flugladen anzuzeigen. Flugladen ist - soweit zumutbar - Gelegenheit zur Abhilfe zu geben. Unterbleibt eine solche Mängelanzeige des Kunden schuldhaft, entfallen jedwede Ansprüche des Kunden aus dem Vermittlungsvertrag, soweit eine dem Kunden zumutbare Abhilfe durch Flugladen möglich gewesen wäre.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Flugladen nicht zur Entgegennahme von Erklärungen, Beanstandungen und Anzeigen (z. B. Mängelanzeigen) berechtigt und verpflichtet ist, die das Verhältnis zwischen dem Kunden und dem Leistungsträger betreffen. Derartige Erklärungen muss der Kunde direkt gegenüber dem Anbieter der Leistung – also dem Leistungsträger – erheben. Eine Übermittlung solcher Erklärungen an Flugladen wahrt keine etwaig laufenden Fristen.

### 3.5 Weitere Vorgaben der Leistungsträger, Anzeige von Schadensfällen bei der Fluggesellschaft

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Leistungsträger-AGB weitergehende Pflichten des Kunden begründen können. Hierbei wird insbesondere auf die Angaben im Flugticket hingewiesen. Hierzu zählen auch die Einhaltung von Eincheck-Zeiten sowie, insbesondere bei Sonder- und Charterflügen, die Pflicht, sich Hin-, Rück- und Weiterflüge von der Fluggesellschaft innerhalb einer von dieser angegebenen Frist rückbestätigen zu lassen. Bei Nichteinhaltung solcher Obliegenheiten des Kunden droht dem Kunden ein Verlust des Beförderungsanspruchs ohne Anspruch auf (Teil-) Rückerstattung des Beförderungspreises.

Bei Gepäckverlust oder Gepäckschäden ist nach den nationalen und internationalen Bestimmungen eine sofortige Anzeige bei der Fluggesellschaft vorgeschrieben. Ohne rechtzeitige Anzeige droht der Verlust von Ersatzansprüchen.

### 3.6 Überprüfung von Flugplänen, Umgang mit Flugplanänderungen

Flugpläne unterliegen permanent Änderungen. Der Kunde ist verpflichtet, eigenverantwortlich – in seinem Interesse regelmäßig sowie 1 Tag vor dem Abflug - jede Strecke des endgültigen Flugplans im Hinblick auf Strecke und Zeiten zu kontrollieren. Eine solche Kontrolle ist während des (Online-)Check-ins bei einer Fluggesellschaft und bei Linienflügen auch auf der Website [www.checkmytrip.com](http://www.checkmytrip.com) möglich.

Wird Flugladen.de frühzeitig von der Fluggesellschaft über eine Änderung des Flugplans informiert, leitet Flugladen diese Information an den Kunden unter Nutzung der vom Kunden hinterlegten Kontaktdaten (z. B. Telefonnummer, EMail-Adresse) weiter.

Die Umschreibung des Flugtickets durch die Fluggesellschaft kann entscheidend davon abhängen, dass der Kunde seine Zustimmung in die Umschreibung des Flugtickets ausdrücklich erklärt hat. Kann die Zustimmung des Kunden nicht eingeholt werden und wird entsprechend von der Fluggesellschaft in der Praxis kein neues Flugticket erstellt, kann es dazu kommen, dass der Kunde von der Fluggesellschaft nichtbefördert wird, da er sich nicht im Besitz eines gültigen Flugtickets befindet.

Die Kunden werden daher gebeten, bei der Buchung über die Website von Flugladen eine Notfall-Telefonnummer anzugeben, über die Flugladen den Kunden zeitnah über die Mitteilungen der Leistungsträger (wie Flugplanänderungen) informieren kann.

#### **4. Zahlungsbedingungen**

Sofern nicht anderweitig während des Buchungsprozesses auf der Website von Flugladen dargelegt, ist der Gesamtpreis der jeweiligen Buchung mit Abschluss des Vermittlungsvertrages fällig. Der Kunde kann die Zahlung über eines derjenigen Zahlungsmittel vornehmen, die im Buchungsvorgang angegeben sind.

#### **5. Änderungen und Stornierungen**

##### **5.1 Konditionen und Tarifbedingungen der Leistungsträger**

Die Möglichkeiten zur Umbuchung einer bereits verbindlich gebuchten Leistung sowie die dadurch entstehenden Kosten richten sich ausschließlich nach Konditionen, die in den jeweiligen Leistungsträger-AGB bzw. sonstigen Hinweisen des Leistungsträgers dargestellt werden. Der Kunde kann die entsprechenden Konditionen des jeweiligen Leistungsträgers sowohl während des Buchungsprozesses, als auch nach Abschluss der Buchung auf der Buchungsbestätigung einsehen. Flugladen unterstützt den Kunden gern dabei, eine praktikable Lösung zu finden, hat jedoch auf die Konditionen der Leistungsträger keinen Einfluss.

##### **5.2 Änderungen eines Flugtickets**

Bei Änderung eines Flugtickets können zusätzliche Kosten seitens der Fluggesellschaft anfallen. Ob und in welchem Umfang dies der Fall ist, kann der Kunde den Tarifbedingungen des jeweiligen Flugtickets entnehmen. Darüber hinaus hängt die Möglichkeit einer Änderung des Flugtickets von den Verfügbarkeiten bzw. dem Angebot der jeweiligen Fluggesellschaft ab. Außerdem besteht die Möglichkeit, dass die Fluggesellschaft für den vom Kunden gewünschtem Termin – insbesondere aufgrund von geringer Verfügbarkeit – einen erhöhten Ticketpreis verlangt. Entsprechende Zusatzkosten trägt der Kunde, sofern die Änderung des Flugtickets nicht wegen schuldhaften Verhaltens von Flugladen notwendig war.

##### **5.3 Stornierung von Flugtickets**

Bei Stornierung eines Flugtickets können Stornierungskosten seitens der Fluggesellschaft anfallen. Ob und in welchem Umfang dies der Fall ist, kann der Kunde den Tarifbedingungen des jeweiligen Flugtickets entnehmen. Für die Stornierung anfallende Kosten der Fluggesellschaft trägt der Kunde, sofern die Stornierung nicht wegen schuldhaften Verhaltens von Flugladen notwendig war.

##### **5.4 Abwicklung via Flugladen.de**

Die Abwicklung einer Änderung oder Stornierung einer bestätigten Buchung via Flugladen.de unter Berücksichtigung der in 5.1 bis 5.3 dargestellten Grundsätze stellt eine zusätzliche Dienstleistung dar, die der Kunde freiwillig in Anspruch nehmen kann. Diese Dienstleistung gilt als erbracht, wenn eine Änderung oder Stornierung durch Flugladen.de erfolgt ist. Die Service fee für die erbrachte Dienstleistung beträgt 55 Euro pro Person, maximal jedoch 110 Euro pro Buchung. Die Service fee wird selbstverständlich nicht erhoben, sofern eine Umbuchung oder Stornierung eines Fluges wegen schuldhaften Verhaltens von Flugladen notwendig war.

##### **5.5 Ermächtigung zur Regulierung von refund-Forderungen**

Der Kunde ermächtigt Flugladen, für von ihm nicht genutzte Flugtickets – auch für nicht genutzte Teilstrecken – im Namen des Kunden – ggf. unter Einschaltung eines Drittanbieters wie Flugladen.de – eine Rückerstattung von der Fluggesellschaft zu fordern. Die Ermächtigung steht unter der aufschiebenden Bedingung, dass der Kunde von dieser Möglichkeit nicht selber innerhalb von 10 Monaten nach dem Termin der nicht in Anspruch genommenen Flugbeförderung Gebrauch gemacht hat. Im Anschluss an eine erfolgreiche Geltendmachung der Rückforderung bei der Fluggesellschaft, übermittelt Flugladen dem Kunden einen Gutschein in Höhe des Wertes der Rückerstattung abzüglich der geltenden Service fee (€ 25 pro Flugticket). Der Kunde kann den Gutschein nach den gesetzlichen Vorschriften zur Zahlung bei Flugladen einsetzen.

##### **5.6 Ihr Recht auf Rückerstattung: 'Refund Protect'**

Als Kunde, der eine Buchung bei uns abgeschlossen und die Option 'Refund Protect' ausgewählt hat, erhalten Sie eine Rückerstattung für nicht genutzte Buchungen, wenn Sie aufgrund einer der in der Liste aufgeführten Umstände nicht an der gebuchten Veranstaltung teilnehmen können (siehe Link unten), für die Sie eine Rückerstattung angefordert und



die erforderlichen Informationen zur Unterstützung Ihre Anforderung bereitgestellt haben (siehe Link unten). [Klicken Sie hier, um weitere Informationen zum 'Refund Protect' zu erhalten.](#)

DIES IST KEINE VERSICHERUNGSPOLICE. Der Rückerstattungsschutz ist eine optionale Erweiterung unserer allgemeinen Geschäftsbedingungen für Verkauf und Handel und berechtigt zu einer Rückerstattung unter bestimmten, im obigen Link angegebenen Umständen.

#### 5.7 Ermächtigung zur Regulierung von Fluggastrechten via Airhelp.com

Die Rechte von Fluggästen sind u. a. in der Verordnung (EU) Nr. 261/2004 geregelt, an die sich alle EUMitgliedstaaten halten müssen. Diese regelt, dass unter bestimmten Bedingungen Fluggäste Anspruch auf eine finanzielle Entschädigung haben, wenn ihr Flug Verspätung hat, storniert wird oder überbucht ist.

Der Kunde ermächtigt Flugladen, für den Fall, dass sein von Flugladen vermittelter Flug, der in einem EU-Mitgliedstaat landet oder von dort aus startet bzw. anderweitig in den Anwendungsbereich der Verordnung (EU) Nr. 261/2004, fällt, Verspätung hat, storniert oder überbucht wird, im Namen des Kunden unter Einschaltung von Airhelp.com eine Entschädigungsleistung von der Fluggesellschaft zu fordern. Airhelp.com wird eine E-Mail an den Kunden in Bezug auf die Geltendmachung einer Forderung bei der betreffenden Fluggesellschaft schicken. Für die Abwicklung gelten die Konditionen und Gebühren von Airhelp.com, einsehbar unter [www.airhelp.com/de/nutzungsbedingungen](http://www.airhelp.com/de/nutzungsbedingungen).

### 6. Haftung

Flugladen steht dafür ein, dass die Vermittlung, Buchungsabwicklung, Inkasso und die Übermittlung von Reiseunterlagen – sofern von Flugladen übernommen – mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns vorgenommen werden. Mangels Einflusses auf die Leistungsträger haftet Flugladen nicht für den Vermittlungserfolg oder die mangelfreie Erbringung der vermittelten Leistungen selbst. Sämtliche auf der Website von Flugladen dargestellten Leistungen sind nur begrenzt verfügbar. Flugladen haftet nicht für die Verfügbarkeit einer Leistung zum Zeitpunkt der Buchung. Flugladen übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Zuverlässigkeit von Inhalten Dritter. Auf der Website angezeigte Positionsdaten, Kartenmaterial oder Bilder dienen lediglich der unverbindlichen Orientierung über die örtliche Position des Angebots. Maßgeblich für den Vertragsschluss sind jedoch allein die Angaben, die im Angebot während des Buchungsvorgangs und/oder in der entsprechenden Buchungs- und Reisebestätigung enthalten sind.

Die genannten Ausschlüsse gelten nicht, soweit Flugladen fehlerhafte oder unrichtige Angaben bekannt waren oder bei Anwendung handels- und branchenüblicher Sorgfalt bekannt sein mussten.

Flugladen haftet dem Kunden gegenüber bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen auf Schadensersatz oder auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen. In sonstigen Fällen haftet Flugladen nur bei einer schuldhaften Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, und zwar beschränkt auf den Ersatz des vorhersehbaren und typischen Schadens. In allen übrigen Fällen ist die Haftung von Flugladen ausgeschlossen. Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei sonstiger gesetzlich vorgesehener Garantiehaftung bleibt von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüssen unberührt.

### 7. Verjährung

Die Ansprüche des Kunden gegen Flugladen aus dem Vermittlungsvertrag verjähren abweichend von § 195 BGB innerhalb eines Jahres, es sei denn, es handelt sich um Schäden die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder solchen, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Flugladen.de oder einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von Flugladen.de beruhen. Die Verjährungsfrist beginnt mit Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen und der Person des Schuldners Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste.

### 8. Hinweise zur Datenverarbeitung

#### 8.1 Umgang mit personenbezogenen Daten

Flugladen lässt Daten teilweise von Unternehmen verarbeiten, die an dem Vertrag über den Auftrag beteiligt sind. Diese Unternehmen dürfen ausschließlich im Einklang mit unseren Anweisungen tätig werden, und diese Unternehmen wählen wir sorgfältig aus. Dazu gehören u. a. Anbieter von Zahlungssystemen und Unternehmen, die für uns Kreditwürdigkeits- und Sicherheitskontrollen ausführen, so dass Sie aus diversen Zahlungsmöglichkeiten wählen und Probleme bei der Zahlung ebenso wie Kreditbetrug vermeiden können. Dabei geben wir Ihre Daten ausschließlich an die Stellen weiter, die ihren Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum haben und somit dem strengen EU-Recht auf dem Gebiet des Datenschutzes unterliegen oder die zu einem Datenschutz auf vergleichbarem Niveau verpflichtet sind.

Weitere Informationen zur Datenerhebung, Datenverarbeitung und Datennutzung finden Sie in der Datenschutzerklärung, die auf der Website von Flugladen.de jederzeit unter dem Button „Datenschutz“ in druckbarer Form abrufbar ist.

## 8.2. Datenübermittlung an Dritte

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass seine personenbezogenen Daten im Fall von Ziff. 5.5 dieser AGB an Flugladen.de zur Geltendmachung der refund-Forderung weitergegeben werden.

Der Kunde erklärt sich des Weiteren damit einverstanden, dass seine personenbezogenen Daten im Fall von Ziff. 5.6 dieser AGB an Airhelp weitergegeben werden.

## 9. Schlussbestimmungen

### 9.1 Änderungsvorbehalt

Flugladen behält sich das Recht vor, die AGB mit Wirkung für die Zukunft jederzeit zu ändern, ohne dass insoweit eine Pflicht zur Mitteilung gegenüber dem Kunden besteht. Auf der Website wird die jeweils aktuelle Version der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vom Zeitpunkt ihrer Geltung an bereitgehalten.

### 9.2 Anwendbares Recht

Auf Verträge zwischen Flugladen und dem Kunden findet das zwischen Inländern geltende Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Das UN-Kaufrecht ist ausgeschlossen.

### 9.3 Gerichtsstand

Sofern es sich bei den Parteien um Vollkaufleute nach deutschem Recht handelt wird als ausschließlicher Gerichtsstand Berlin vereinbart.

### 9.4 Keine Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle

Wir weisen gemäß § 36 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) darauf hin, dass Cheaptickets (Travix Nederland B.V.) nicht dazu verpflichtet und auch nicht dazu bereit ist, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

### 9.5 Salvatorische Klausel

Falls sich eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB als unwirksam oder nichtig erweisen sollte, bleibt der Vermittlungsvertrag im Übrigen gültig. Anstelle der unwirksamen Regelung treten die gesetzlichen Vorschriften.

Mai 2021