

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN REISEBÜRO

GÜLTIG AB 16. April 2019

S-Markt & Mehrwert GmbH & Co. KG  
Grenzstr. 21, 06112 Halle (Saale)  
Telefon: +49 211 5065 40  
Telefax: +49 211 5065 4398  
E-Mail: agb@mwsg-touristik.de

Geschäftsführer: Marcus Hansen, Thomas Henkel, Mustafa Öztürk, Hans Josef Schmitz, Ingo van Uehm  
Rechtsregister: Stendal HRA 31780

Die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden und der S-Markt & Mehrwert GmbH & Co. KG (im weiteren Reisevermittler bzw. S-MM) zustande kommenden Reisevermittlungsvertrages. Sie ergänzen die auf den Reisevermittlungsvertrag anwendbaren gesetzlichen Vorschriften und füllen diese aus.

1. Allgemeines
2. Vertragsschluss
3. Allgemeine Vertragspflichten des Reisevermittlers, Auskünfte, Hinweise
4. Pflichten des Reisevermittlers bezüglich Einreisevorschriften, Visa und Versicherungen
5. Stellung und Pflichten des Reisevermittlers im Zusammenhang mit der Vermittlung von Linienflugscheinen und Bahnfahrkarten
6. Aufwendersatz, Vergütungen, Inkasso, Zahlungen
7. Reiseunterlagen
8. Pflichten des Reisevermittlers bei Reklamationen des Kunden gegenüber den Vermittelten Reiseunternehmen
9. Bewertung von Reiseleistungen
10. Haftung des Reisevermittlers
11. Ausschluss von Ansprüchen und Verjährung
12. Datenschutz
13. Rechtswahl, Gerichtsstand, salvatorische Klausel

## 1. Allgemeines

1.1 Der Reisevermittler bietet dem Reisenden sämtliche Reiseleistungen verschiedenster Reiseveranstalter ausschließlich zur Vermittlung an. Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen dem Reisenden und der S-MM (Reisevermittler) aus der von dem Reisevermittler erbrachten Vermittlungstätigkeit. Es gelten für den Vermittlungsvertrag ausschließlich die nachfolgenden AGB. Der Geltung etwaiger AGB des Reisenden wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

1.2 Für den vom Reisevermittler vermittelten (Reise-) Vertrag zwischen dem Reisenden und dem jeweiligen Leistungsträger sind allein die AGB des jeweiligen Leistungsträgers oder Reiseveranstalters, bei vermittelten Flugleistungen die Allgemeine Beförderungsbedingungen und die gesetzlichen Bestimmungen des deutschen Luftverkehrsgesetzes und – soweit auf den jeweiligen Flug anwendbar – die Vorschriften des Montrealer Übereinkommens, maßgeblich. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Leistungsträger / Reiseveranstalter werden vor der Reisebuchung angezeigt und müssen durch den Teilnehmer/Reisenden ausdrücklich bestätigt werden. Sollten keine Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Reiseveranstalters / Leistungsträgers vorliegen (etwa bei Linienflügen), kommen die jeweiligen Tarifbestimmungen der Fluggesellschaft zur Anwendung, über die sich der Reisende vor der Buchung ebenfalls Kenntnis zu verschaffen hat.

## 2. Vertragsschluss

2.1 Der Abschluss des Vertrages bedarf keiner bestimmten Form. Mit der Erteilung des Vermittlungsauftrags („Buchung“) kommt zwischen dem Kunden und dem Reisevermittler der Reisevermittlungsvertrag als Geschäftsbesorgungsvertrag zustande. Mit der Buchung erteilt der Reisende dem Reisevermittler den rechtsverbindlichen Auftrag, für den Reisenden bei einem bestimmten Reiseveranstalter / Leistungsträger bestimmte Reiseleistungen zu vermitteln.

2.2 Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und des Reisevermittlers ergeben sich, soweit dem nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, aus den im Einzelfall (insbesondere zu Art und Umfang des Vermittlungsauftrags) vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen AGB und den gesetzlichen Vorschriften der §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

2.3 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.

2.4 Bei der Vermittlung von Reisedienstleistungen wird mit dem Reisevermittler kein Reisevertrag im Sinne des Reisevertragsrechts begründet. Die Vermittlung erstreckt sich lediglich auf die Vermittlung eines Vertrages zwischen dem Kunden und dem gewünschten Reiseveranstalter oder Leistungsträger wie Bahnunternehmen, Hotelier, Mietwagenunternehmen, Reeder, Event-Veranstalter, Reiseversicherer und/oder der Fluggesellschaft.

2.5 Der Kunde prüft alle Daten der Buchungsbestätigung, sofern er eine solche erhält, auf Richtigkeit.

2.6 Der Reisevermittler weist darauf hin, dass die automatische Bestätigung einer Buchung, die auf der irrtümlich fehlerhaften Eingabe von Daten beruht, keine Wirkung entfaltet, sofern der vereinbarte Reisepreis erkennbar von dem tatsächlichen Wert der gebuchten Reise abweicht.

## 3. Allgemeine Vertragspflichten des Reisevermittlers, Auskünfte, Hinweise

3.1 Die vertragliche Leistungspflicht des Reisevermittlers besteht, nach Maßgabe dieser Vermittlungsbedingungen, in der Vornahme der zur Durchführung des Vermittlungsauftrags notwendigen Handlungen entsprechend dem Buchungsauftrag des Kunden und der entsprechenden Beratung und Information sowie der Abwicklung der Buchung, insbesondere der Übergabe der Reiseunterlagen, soweit diese nicht nach den mit dem jeweils vermittelten Reiseunternehmen getroffenen Vereinbarungen direkt dem Kunden übermittelt werden.

3.2 Der Reisevermittler ist berechtigt, von Buchungsvorgaben des Kunden abzuweichen, wenn er nach den Umständen davon ausgehen darf, dass der Kunde die Abweichung billigen würde. Dies gilt nur insoweit, als es dem Reisevermittler nicht möglich ist, den Kunden zuvor von der Abweichung zu unterrichten und seine Entscheidung zu erfragen. Der Reisevermittler hat den Kunden vor einer Abweichung von den Buchungsvorgaben zu unterrichten und dessen Weisungen abzuwarten, es sei denn, dass die hierdurch bedingte zeitliche Verzögerung die Durchführung des vom Kunden unbedingt erteilten Vermittlungsauftrags gefährdet oder unmöglich macht.

3.3 Bei der Erteilung von Hinweisen und Auskünften haftet der Reisevermittler 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.

3.4 Für die Richtigkeit erteilter Auskünfte haftet der Reisevermittler gemäß § 676 BGB nicht, es sei denn, dass ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde bzw. eine gesetzliche Informationspflicht besteht.

3.5 Der Reisevermittler ist nach EU-VO Nr. 2111/05 verpflichtet, den Kunden über die Identität des jeweiligen Luftfahrtunternehmens sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei Vertragsschluss zu informieren. Steht die ausführende Fluggesellschaft zu diesem



Zeitpunkt noch nicht fest, so muss der Reisevermittler dem Kunden diejenige Fluggesellschaft bzw. diejenige Fluggesellschaften nennen, die die Flugbeförderung wahrscheinlich durchführen wird bzw. werden, und sicherstellen, dass der Kunde unverzüglich Kenntnis der Identität erhält, sobald diese feststeht. Gleiches gilt, wenn die ausführende Fluggesellschaft wechselt.

3.6 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten (Stornierung), wobei jedoch nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Reiseveranstalters / Leistungsträgers Stornogebühren anfallen können.

3.7. Die Möglichkeiten und Abwicklung einer vom Kunden gewünschten Umbuchung richten sich ebenfalls nach den Reise- bzw. Geschäftsbedingungen des jeweiligen Reiseveranstalters / Leistungsträgers, in denen Gebührenregelungen für Umbuchungen enthalten sein können. Soweit die Möglichkeit einer Umbuchung nicht ausdrücklich im gewählten Tarif oder der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Angebots benannt ist, ist die Umbuchung ausgeschlossen. Soweit vereinbart, können für einzelne Leistungen inkl. Auskunftsleistungen zusätzliche Bearbeitungskosten entstehen.

3.8. Stornierungen und Umbuchungen müssen gegenüber dem Reiseveranstalter / Leistungsträger erfolgen. Wenn der Kunde sich mit einem Stornierungswunsch an den Reisevermittler wendet, damit dieser die Stornierung an den Reiseveranstalter / Leistungsträger weiterleiten soll, dann muss die Stornierung schriftlich in Textform eingereicht werden (per Post, Email oder Fax). Es ist vom Kunden in jedem Fall der vollständige Name und die Buchungsnummer anzugeben. Maßgeblicher Zeitpunkt für den Rücktritt ist der rechtzeitige Eingang der Stornierung beim Reiseveranstalter / Leistungsträger innerhalb der üblichen Geschäftszeiten des Reiseveranstalters / Leistungsträgers.

3.9. Soweit der Reisevermittler Mittler im Sinne des § 651 v Abs. 1 BGB ist, erfüllt er die gesetzlichen Informationspflichten vor Reiseanmeldung nach § 651 v Abs. 1 BGB und wird dem Reisenden das jeweils richtige Formblatt aushändigen bzw. ihn entsprechend der Buchungssituation informieren.

3.10. Soweit Reisevermittler Mittler verbundener Reiseleistungen im Sinne des § 651 v Abs. 1 BGB ist, wird er den Reisenden nach Maßgabe des Artikels 251 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch informieren und dem Reisenden das jeweilige Formblatt aushändigen bzw. ihn entsprechend der Buchungssituation informieren.

## 4. Pflichten des Reisevermittlers bezüglich Einreisevorschriften, Visa und Versicherungen

4.1 Der Reisevermittler unterrichtet den Kunden über Einreise- und Visabestimmungen, soweit ihm hierzu vom Kunden ein entsprechender Auftrag ausdrücklich erteilt worden ist oder eine gesetzliche Informationspflicht besteht. Ansonsten besteht eine entsprechende Aufklärungs- oder Informationspflicht nur dann, wenn besondere dem Reisevermittler bekannte oder erkennbare Umstände einen ausdrücklichen Hinweis erforderlich.

4.2 Im Falle einer nach den vorstehenden Bestimmungen begründeten Informationspflicht kann der Reisevermittler ohne besonderen Hinweis oder Kenntnis davon ausgehen, dass der Kunde und seine Mitreisenden deutsche Staatsangehörige sind und in deren Person keine Besonderheiten (z. B. Doppelstaatsbürgerschaft, Staatenlosigkeit) vorliegen.

4.3 Besteht keine deutsche Staatsangehörigkeit, ist der Reisende verpflichtet, diese dem Reisevermittler mitzuteilen. Eine spezielle Nachforschungspflicht des Reisevermittlers besteht ohne ausdrückliche, diesbezügliche Vereinbarungen nicht. Der Reisevermittler kann seine Hinweispflicht auch dadurch erfüllen, dass er den Kunden auf die Notwendigkeit einer eigenen, speziellen Nachfrage bei den in Betracht kommenden Informationsstellen verweist.

4.4 Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend bezüglich der Information über Zollvorschriften, gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften sowie bezüglich gesundheitsprophylaktischer Vorsorgemaßnahmen des Kunden und seiner Mitreisenden.

4.5 Der Reisevermittler ist verpflichtet, den Kunden darüber zu informieren, ob die von ihm vermittelten Reiseleistungen eine Reiserücktrittskostenversicherung enthalten. Eine weiter gehende Verpflichtung bezüglich des Umfangs, des Deckungsschutzes und der Versicherungsbedingungen von Reiseversicherungen besteht nicht, soweit diesbezüglich keine anderweitige ausdrückliche Vereinbarung getroffen wurde. Soweit Gegenstand der Vermittlung Reiseversicherungen sind, besteht eine Informationspflicht des Reisevermittlers insbesondere insoweit nicht, als sich der Kunde aus ihm übergebenen oder vorliegenden Unterlagen des Anbieters der vermittelten Reiseleistung oder den Versicherungsunterlagen über die Versicherungsbedingungen entsprechend unterrichten kann.

4.7 Soweit der Kunde telefonisch über das Service-Center des Reisevermittlers eine Reise bucht und zusätzlich die Vermittlung von Reiseversicherungen durch den Reisevermittler wünscht, übermittelt dieser dem Reisenden die Versicherungsunterlagen. Die Versicherungsunterlagen bestehen aus den Versicherungsbedingungen und einer Versicherungsnummer.

4.8 Zur Beschaffung von Visa oder sonstigen für die Reisedurchführung erforderlichen Dokumenten ist der Reisevermittler ohne besondere, ausdrückliche Vereinbarung nicht verpflichtet und führt keine Beschaffung der Dokumente durch. Im Falle der Annahme eines solchen Auftrages kann der Reisevermittler ohne besondere Vereinbarung die Erstattung der ihm entstehenden Aufwendungen, insbesondere für Telekommunikationskosten und – in Eilfällen – der Kosten von Botendiensten oder einschlägiger Serviceunternehmen, verlangen. Der Reisevermittler kann für die Tätigkeit selbst eine Vergütung fordern, wenn diese vereinbart ist oder die Tätigkeit den Umständen nach nur gegen entsprechende Vergütung geschuldet war.

4.9 Der Reisevermittler haftet nicht für die Erteilung von Visa und sonstigen Dokumenten und für den rechtzeitigen Zugang, es sei denn, dass die für die Nichterteilung oder den verspäteten Zugang maßgeblichen Umstände vom Reisevermittler schuldhaft verursacht oder mitverursacht worden sind.

## 5. Stellung und Pflichten des Reisevermittlers im Zusammenhang mit der Vermittlung von Linienflugscheinen und Bahnfahrkarten

5.1 Auch bei der Vermittlung eines Flugscheins einer Linienfluggesellschaft oder von Bahnfahrkarten wird der Reisevermittler ausschließlich als Vermittler eines Beförderungsvertrages tätig. Als Vermittler erbringt er keine eigene Beförderungsleistung und haftet daher nicht für die ordnungsgemäße Durchführung der Beförderungsleistung von Linienfluggesellschaften oder Bahngesellschaften (Leistungsträger).

5.2 Bei der Befragung zur Vermittlung eines Linienflugscheins oder einer Bahnfahrkarte erhebt der Reisevermittler ein Vermittlungsentgelt (Serviceentgelt) für die Vermittlungsleistungen. Das Serviceentgelt für Kunden die aufgrund einer Leistungsvereinbarung mit ihrem Institut (z. B. Konto- oder Kreditkartenvertrag) die Reisevermittlung der S-MM in Anspruch nehmen, beträgt derzeit maximal 15 € pro Ticket. Das Serviceentgelt für andere Kunden wird individuell vereinbart. Entgelte für die Vermittlungstätigkeit und weitere Geschäftsvorfälle im Zusammenhang mit dem Buchungsauftrag werden separat ausgewiesen.

5.3 Das Serviceentgelt bleibt von einer Umbuchung, einem Namenswechsel, einem Rücktritt oder einer Nichtanspruchnahme der Beförderungsleistung unberührt. In diesen Fällen können zudem weitere vom Leistungsträger geforderte Gebühren oder/und vom Reisevermittler ausgewiesene Serviceentgelte (z. B. für Umbuchung, Stornierung) anfallen.

## 6 Aufwendersatz, Vergütungen, Inkasso, Zahlungen

6.1 Der Reisevermittler ist berechtigt, Anzahlungen entsprechend den Reise- und Zahlungsbestimmungen der vermittelten Reiseveranstalter / Leistungsträger zu verlangen, soweit diese wirksam vereinbart sind und rechtswirksame Anzahlungsbestimmungen enthalten. Weiter gehende Anzahlungen kann der Reisevermittler unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen erheben, wenn insoweit hierzu eine ausdrückliche Vereinbarung getroffen wurde.

Bei Vermittlung verbundener Reiseleistungen wird der Reisevermittler für die nach § 651 v Abs. 3 BGB erforderliche Kundengeldabsicherung sorgen und dem Reisenden den dazugehörigen Sicherungsschein aushändigen, soweit der Reisevermittler Kundengelder entgegennimmt.

6.2 Soweit es den Vorgaben des vermittelten Reiseveranstalters / Leistungsträgers gegenüber dem Reisevermittler, insbesondere dem Agenturvertrag zwischen dem Reiseveranstalter / Leistungsträger und dem Reisevermittler, in gesetzlicher Weise entspricht, ist der Reisevermittler berechtigt, aber nicht verpflichtet, den Preis der vermittelten Leistung ganz oder teilweise für den Kunden zu verauslagen. Bei Pauschalreisen ist hierfür Voraussetzung, dass dies gegen Aushändigung eines gültigen Sicherungsscheins gemäß § 651 k BGB geschieht.

6.3 Die Regelung in Ziffer 5.2 gilt entsprechend für Stornokosten (Rücktrittsentschädigungen) und sonstige gesetzlich oder vertraglich begründete Forderungen des vermittelten Reiseunternehmens.

6.4 Der Reisevermittler kann Ersatz der ihm für die Vermittlung entstehenden Aufwendungen verlangen, soweit dies vereinbart ist oder er diese den Umständen nach für erforderlich halten dürfte. Eine solche Vergütungsvereinbarung kann auch durch die in 5.2 definierten Serviceentgelte und einen entsprechenden mündlichen oder schriftlichen Hinweis des Reisevermittlers getroffen werden.

6.5 Werden auf Wunsch des Kunden hin nach Buchung und Anmeldung Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft, der Beförderungsart oder der Wahl des Leistungsträgers vorgenommen (Umbuchungen), kann der Reisevermittler pro Reisenden ein Umbuchungsentgelt erheben. Ziffer 6.4 gilt entsprechend.

6.6 Der Anspruch des Reisevermittlers auf Aufwendersatz umfasst auch Zahlungen an das vermittelte Reiseunternehmen auf den Reisepreis oder sonstige Zahlungen, soweit diese entsprechend den vorstehenden Bestimmungen in Ziffer 5.2 und 5.3 erfolgt sind.

6.7 Einem Aufwendersatzanspruch des Reisevermittlers gegenüber kann der Kunde Ansprüche gegenüber dem vermittelten Reiseunternehmen, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des vermittelten Vertrages, nicht im Wege der Zurückbehaltung oder Aufrechnung entgegenhalten, es sei denn, dass für das Entstehen solcher Ansprüche eine schuldhaftige Verletzung von Vertragspflichten des Reisevermittlers ursächlich oder mitursächlich geworden ist oder der Reisevermittler aus anderen Gründen gegenüber dem Reisekunden für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

## 7 Reiseunterlagen

7.1 Sowohl den Kunden wie auch den Reisevermittler trifft die Pflicht, Vertrags- und Reiseunterlagen des vermittelten Reiseunternehmens, die dem Kunden durch den Reisevermittler ausgehändigt wurden, insbesondere Buchungsbestätigungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa, Versicherungsscheine und sonstige Reiseunterlagen, auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag, zu überprüfen.

7.2 Der Kunde ist verpflichtet, den Reisevermittler über durch den Kunden erkennbare Fehler, Abweichungen, fehlende Unterlagen oder sonstige Unstimmigkeiten unverzüglich zu unterrichten. Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht nach, so kann eine Schadensersatzverpflichtung des Reisevermittlers bezüglich eines hieraus dem Kunden entstehenden Schadens nach den gesetzlichen Bestimmungen über die Schadensminderungspflicht (§ 254 BGB) eingeschränkt oder ganz ausgeschlossen sein. Eine Schadensersatzverpflichtung des Reisevermittlers entfällt vollständig, wenn die in 7.1 bezeichneten Umstände für ihn nicht erkennbar waren.

7.3 Bei Pauschalreisen werden sämtliche Reiseunterlagen erst nach vollständiger Bezahlung entweder durch den Reisevermittler oder den Reiseveranstalter an den Kunden versendet. Bei kurzfristigen Buchungen können in Ausnahmefällen die Reiseunterlagen auch an den entsprechenden Abflughäfen hinterlegt werden. Genaueres erfahren die Kunden vom Service Center des Reisevermittlers.

7.4 Bei Linienflügen werden nur noch ETIX (elektronisches, papierloses Ticket) ausgestellt. Die Buchung von Linienflügen ist nur mit Kreditkarte möglich. Verloren gegangene Tickets werden gemäß den jeweiligen Richtlinien der Fluggesellschaft ersetzt. Für Ersatz-Tickets werden die jeweils geltenden Entgelte der Fluggesellschaften erhoben. Es steht dem Kunden frei nachzuweisen, dass insoweit ein geringerer Aufwand entstanden ist.

## 8 Pflichten des Reisevermittlers bei Reklamationen des Kunden gegenüber den vermittelten Reiseunternehmen

8.1 Bei Reklamationen oder der sonstigen Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber den vermittelten Reiseveranstalter / Leistungsträger beschränkt sich die Verpflichtung des Reisevermittlers auf die unverzügliche Weiterleitung der Reklamation.

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

## 9 Bewertung von Reiseleistungen

9.1 Sofern der Reisevermittler den Kunden der Webseite die Möglichkeit eröffnet, vermittelte Leistungen (insbesondere Reiseleistungen) zu bewerten oder sonstige Inhalte zu veröffentlichen, gelten die folgenden Bestimmungen:

Der Kunde verpflichtet sich keine Inhalte einzustellen, die:

- vorsätzlich oder fahrlässig unwahr sind; beleidigender, drohender, nötiger, diffamierender, anstößiger, gewaltverherrlichender und/oder pornographischer Art sind;
- rassistisch, volksverhetzend, verfassungsfeindlich oder/und sonst strafbarer/rechtswidriger Art sind;
- geltendes Recht verletzen, insbesondere Schutzrechte Dritter, z. B. Urheber-, Kennzeichen-, Patent-, Marken- oder Leistungsschutzrechte, Persönlichkeitsrechte oder Eigentumsrechte, zu deren Weitergabe er nicht berechtigt ist;
- Links oder ähnliche Angaben/Verweise enthalten oder geeignet sind, die Funktionsweise fremder Datenverarbeitungsanlagen, insbesondere Computern zu beeinträchtigen.

9.2 Der Kunde verpflichtet sich:

- zu bewertende Reiseleistungen so genau wie möglich zu bezeichnen, insbesondere bei Hotelketten die Region bzw. den Ort und evtl. Namenszusätze anzugeben.
- nur dann eine Bewertung abzugeben/ein Bild einzustellen, wenn er selbst die zu bewertende Leistung in Anspruch genommen, insbesondere im betreffenden Hotel seinen Urlaub verbracht hat.

- keine Bewertung abzugeben bzw. ein Bild einzustellen, wenn der Kunde Beschäftigter, Eigentümer oder Betreiber des zu bewertenden Hotels ist oder in ähnlicher Weise mit diesem in Verbindung steht, z. B. ein Familienangehöriger der genannten Gruppen ist. Gleiches gilt für Mitarbeiter der Reiseunternehmen und deren Familienangehörige.
- keine Bewertung abzugeben bzw. ein Bild einzustellen, wenn dem Kunden für diese Leistung von Beschäftigten, Eigentümern oder Betreibern der zu bewertenden Reiseleistung oder Mitarbeitern von Reiseunternehmen eine Vergütung angeboten wird.
- keine falschen und/oder unsachlichen Bewertungen und/oder Falschaussagen zu Reiseleistungen, hiermit in Zusammenhang stehenden Personen, Freizeitmöglichkeiten und sonstigen dortigen Gegebenheiten/Ereignissen zu machen, die die Entscheidung anderer Urlauber beeinflussen könnten.
- positive als auch negative Bewertungen im Rahmen der Meinungsfreiheit hauptsächlich zum Zweck abzugeben, anderen Reisewilligen/Urlauern eine Möglichkeit zu geben, sich ein aussagekräftigeres/objektiveres/umfassenderes Bild bezüglich einer Reiseleistung und damit zusammenhängender Gegebenheiten machen zu können. Dasselbe gilt für das Hochladen von Hotel-/Urlaubsbildern.
- keine getarnte (z. B. als Bericht) und/oder offensichtliche Werbung für Waren, Dienstleistungen und/oder Unternehmen zu machen.
- Kommentare und Bewertungen nach bestem Wissen und Gewissen zu verfassen.
- keine anderen Personen namentlich zu bezeichnen.
- weder persönliche Daten anderer Kunde noch deren Informationen, gleich auf welche Art und Weise zu sammeln, zu verwenden oder zu veröffentlichen.

9.3 Verstößt ein Kunde gegen diese Bedingungen oder besteht insoweit ein begründeter Verdacht, ist der Reisevermittler berechtigt, Inhalte ohne Benachrichtigung des Kunden, insbesondere ohne Angabe von Gründen zu ergänzen, zu ändern oder zu entfernen.

9.4 Mit der Veröffentlichung von Inhalten (wie z. B. Hotelbewertungen, Reisetipps, Urlaubsbilder, Reisevideos) garantiert der Kunde, dass er Inhaber sämtlicher Rechte, insbesondere der Urheberrechte, an diesen Inhalten ist. Er überträgt dem Reisevermittler unentgeltlich und unwiderruflich ein zeitlich, sachlich und räumlich unbeschränktes, übertragbares Nutzungsrecht zur Verwendung der Inhalte in jeder Form und in sämtlichen Medien (insbes. Print, Internet, Fernsehen, mobile Telekommunikationsplattformen). Das Nutzungsrecht umfasst insbesondere das Vervielfältigungs-, Verbreitungs- und Übertragungsrecht sowie das Recht zur öffentlichen Wiedergabe, das Recht der öffentlichen Zugänglichmachung, das Senderecht und das Recht der Wiedergabe durch Bild- und Tonträger sowie das Recht, die Inhalte auf den verschiedenen Portalen des Reisevermittlers zu veröffentlichen. Insbesondere stimmt der Kunde einer Übertragung dieser Nutzungsrechte seitens des Reisevermittlers auf Dritte zu. Der ursprüngliche Verwendungszusammenhang – Hotelbewertung, Reisetipps, Urlaubsbilder, Reisevideo – bleibt dabei stets erhalten.

9.5 Falls der Kunde selbst nicht Inhaber der Rechte an einem von ihm eingegebenen Inhalt ist, garantiert er, dass er alle erforderlichen Rechtsübertragungen, Lizenzen, Gestattungen, Einwilligungen und dergleichen wirksam eingeholt hat. Für den Fall, dass der Kunde gegen eine oder mehrere dieser Garantien verstößt, stellt er den Reisevermittler von jeglicher Haftung gegenüber Dritten frei und hält diese in vollem Umfang schadlos.

9.6 Der Reisevermittler ist außerdem berechtigt, im Umfeld von den öffentlich zugänglich gemachten Inhalten sowie unter ihrer Verwendung, Werbung zu schalten und/oder andere Promotionsmaßnahmen durchzuführen. Der Kunde erklärt sich hiermit ausdrücklich einverstanden.

9.7 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass seine Bilder und/oder Texte zur besseren Übersicht in andere Rubriken verschoben und die Bilder komprimiert werden können. Ferner, dass auch seine übrigen Inhalte durch den Reisevermittler bis zu einem gewissen Maße, unter gehöriger Wahrung des Urheberpersönlichkeitsrechts, editiert oder gelöscht oder in andere Sprachen übersetzt werden können.

## 10 Haftung des Reisevermittlers

10.1 Soweit der Reisevermittler eine entsprechende vertragliche Pflicht nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Kunden übernommen hat, haftet er nicht für das Zustandekommen von dem Buchungswunsch des Kunden entsprechenden Verträgen mit den zu vermittelnden Reiseunternehmen.

10.2 Ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarung oder Zusicherung haftet der Reisevermittler bezüglich der vermittelten Leistungen selbst nicht für Mängel der Leistungserbringung und Personen- oder Sachschäden, die dem Kunden im Zusammenhang mit der vermittelten Reiseleistung entstehen. Bei der Vermittlung mehrerer touristischer Hauptleistungen (entsprechend dem gesetzlichen Begriff der Pauschalreise) gilt dies nicht, soweit der Reisevermittler gem. § 651 a BGB den Anschein begründet, die vorgesehenen Reiseleistungen in eigener Verantwortung zu erbringen.

## 11 Ausschluss von Ansprüchen und Verjährung

11.1 Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung von Reisevermittlungsleistungen sind innerhalb einer Ausschlussfrist von drei Monaten nach Entstehung des Anspruchs und Kenntniserlangung der Umstände, aus denen sich Ansprüche ergeben könnten, gegenüber dem Reisevermittler geltend zu machen. Nach Ablauf der Frist können Kunden Ansprüche nur geltend machen, wenn sie ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden sind.

11.2 Ansprüche des Kunden aus dem Geschäftsbesorgungsvertrag, insbesondere wegen einer Verletzung von Pflichten aus dem Reisevermittlungsvertrag, verjähren in einem Jahr, beginnend mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den Anspruch begründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangt haben müsste, es sei denn, die Ansprüche beruhen auf einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Reisevermittlers.

## 12 Datenschutz

12.1 Die Verwendung der dem Reisevermittler zur Vertragserfüllung überlassenen Daten steht im Einklang mit den Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Der Reisevermittler setzt technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen ein, um sämtliche Daten gegen zufällige oder vorsätzliche Manipulation, Verlust, Zerstörung oder den Zugriff durch unberechtigte Personen bestmöglich zu schützen. Gemäß der technischen Entwicklung werden diese Sicherheitsmaßnahmen kontinuierlich optimiert.

## 13 Rechtswahl, Gerichtsstand, salvatorische Klausel

13.1 Auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der S-MM als Reisevermittler findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

13.2 Im Falle von Klagen gegen die S-MM als Reisevermittler ist unser Gerichtsstand ausschließlich der Ort des Firmensitzes. Für Klagen des Reisevermittlers gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgebend. Für Klagen gegen Kunden, 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, gilt als Gerichtsstand der Sitz des Reisevermittlers als vereinbart.

13.3 Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Reisevermittlungsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit des Reisevermittlungsvertrages und aller sonstigen Bestimmungen nicht berührt.