

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGBs“) gelten zwischen Ihnen („Sie“ oder der „Kunde“) und OY SRG Finland AB („Wir“ oder „uns“), dem Betreiber des Buchungsportals de.mytrip.com (fortan „Portal“ genannt).

Vor Nutzung des Portals bitten wir Sie, diese AGB mit Sorgfalt zu lesen. Mit Nutzung des Portals erklären Sie sich mit der Geltung dieser AGB einverstanden. Sollten Sie mit der Geltung dieser AGB nicht einverstanden sein, bitten wir Sie, von der Nutzung des Portals Abstand zu nehmen und diese Website zu verlassen.

Sie müssen mindestens 18 Jahre alt sein und als Verbraucher handeln, um auf dem Portal eine Buchung zu tätigen. Ein Verbraucher, im Gegensatz zu einem Unternehmer, ist eine natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

Der Betreiber des Portals und Ihr Vertragspartner für die Nutzung des Portals ist:

OY SRG FINLAND AB (Mytrip)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

E-Mail: customerservice@Mytrip.support

Telefonnummer: + 49 691 200 673 2

Die AGB gliedern sich wie folgt:

Inhaltsverzeichnis

1. LEISTUNGSUMFANG

- 2. BUCHUNGSABLAUF UND KONTAKT**
- 3. VERMITTLUNG VON FLÜGEN**
- 4. VERMITTLUNG VON HOTELBUCHUNGEN**
- 5. VERMITTLUNG VON MIETWAGENBUCHUNGEN**
- 6. SONDERBESTIMMUNGEN FÜR DIE VERMITTLUNG VON BUCHUNGEN MEHRERER DIENSTLEISTUNGEN**
- 7. INFORMATION ZU PASS-, VISA- UND GESUNDHEITSVORSCHRIFTEN**
- 8. UNSERE EIGENEN DIENSTLEISTUNGEN**
- 9. GEBÜHREN UND ZAHLUNG**
- 10. FORDERUNGEN**
- 11. KUNDENRECHTE GEMÄSS EU-VERORDNUNG**
- 12. HAFTUNG**
- 13. ANWENDBARES RECHT UND STREITSCHLICHTUNG**
- 14. DATENSCHUTZ**
- 15. REIHENFOLGE UND SORTIEROPTIONEN IM PORTAL**

ANHANG 1 – GEBÜHREN FÜR UNTERSTÜTZUNG BEI BEARBEITUNG

1. LEISTUNGSUMFANG

1.1. Vermittlung von Reisedienstleistungen

1.1.1. Für die auf dem Portal angebotenen Flug-, Hotel-, Versicherungs-, Bahn- und Mietwagendienstleistungen (zusammenfassend als „Reisedienstleistungen“ bezeichnet) erbringen wir ausschließlich Reisevermittlungsdienste, bei denen wir nur in unserer Eigenschaft als Vermittler zwischen Ihnen und einem Dienstleister tätig werden (unsere Dienste zur Reisevermittlung werden als „Vermittlungsdienste“ bezeichnet). Hierfür sind unsere Funktion und unsere Verpflichtungen auf die Vermittlung von Reisedienstleistungen beschränkt, die von Dritten, wie Fluggesellschaften, Reiseveranstaltern, Hotels, Versicherern, Mietwagenunternehmen oder anderen Dienstleistern (fortan generell jeweils als „Dienstleister“ oder gegebenenfalls „Fluggesellschaft“ bezeichnet) erbracht werden.

1.1.2. Folglich kommt der Vertrag über die tatsächliche Erbringung von Reiseleistungen (z. B. Beförderungsvertrag, Versicherungsvertrag, Mietvertrag) direkt zwischen Ihnen und dem jeweiligen Leistungserbringer zustande. Wir sind kein Mitverkäufer der Reiseleistungen und werden nicht Partei des Vertragsverhältnisses zwischen Ihnen und dem Leistungserbringer.

1.1.3. Mit der Nutzung des Portals, um Reisedienstleistungen zu erwerben, autorisieren Sie uns, in Ihrem Namen Vermittlungsdienste zu betreiben und mit dem (den)

jeweiligen Dienstleister(n) zu vermitteln, einschließlich der Vermittlung der Zahlung für diese Reisedienstleistungen, um dafür Sorge zu tragen, dass die Transaktion zwischen Ihnen und dem (den) Dienstleister(n) zustande kommt.

1.1.4. Die Verantwortung für die Erbringung der über das Portal vermittelten Reiseleistungen liegt ausschließlich beim jeweiligen Leistungserbringer. In unserer Funktion als Vermittler übernehmen wir keinerlei Verantwortung für die von den Leistungserbringern erbrachten Reiseleistungen und wir übernehmen keinerlei Gewährleistung oder Garantien (weder ausdrücklich noch stillschweigend) in Bezug auf die Eignung oder Qualität der über das Portal vermittelten Reiseleistungen. Für etwaige Ansprüche im Zusammenhang mit der Erbringung oder Nicht-Erbringung der Reiseleistung ist der Leistungserbringer der zuständige Adressat.

1.1.5. Sofern Ihnen im Verlaufe der Buchung die Möglichkeit gegeben wird besondere Wünsche zu äußern (wie besondere Mahlzeiten, behindertengerechte Einrichtungen oder Kindersitze), werden wir Ihren Wunsch an den jeweiligen Leistungserbringer weiterleiten. Wir können jedoch keine Verantwortung dafür übernehmen, dass der Leistungserbringer diese Wünsche tatsächlich erfüllen kann.

1.2. Unsere eigenen Dienstleistungen

Abgesehen von unseren Vermittlungsdiensten, die im Abschnitt 1.1 oben aufgeführt sind, gibt es auch zusätzliche Dienstleistungen (andere als Reisedienstleistungen), die über das Portal zur Verfügung stehen und für deren Bereitstellung wir selbst verantwortlich sind. Für solche zusätzlichen Dienstleistungen gehen Sie direkt mit uns ein Vertragsverhältnis ein. Wir informieren Sie im Einzelfall klar darüber, ob und inwieweit wir eigene Dienstleistungen anbieten, anstatt lediglich die Dienstleistungen Dritter zu vermitteln. Unser eigenes Dienstleistungsportfolio kann sich im Laufe der Zeit verändern. Einige unserer eigenen Dienstleistungen werden im Abschnitt 8 beschrieben. Für zusätzliche Dienstleistungen, auf die in diesen AGBs nicht eingegangen wird, werden Ihnen im Laufe der Buchung eine detaillierte Beschreibung solcher zusätzlichen Dienstleistungen, sowie Informationen bezüglich unserer Gebühren und zusätzlichen Geschäftsbedingungen für die Buchung und Nutzung zur Verfügung gestellt.

1.3. Geltende Vertragsbedingungen

1.3.1. Diese AGB umfassen die Vermittlungsleistungen gemäß Abschnitt 1.1. sowie unsere eigenen Leistungen gemäß Abschnitt 1.2.

1.3.2. In Bezug auf den Reisedienstleistungsvertrag zwischen Ihnen und einem Dienstleister (an dem wir in keinem Fall beteiligt sind) gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Dienstleisters („Geschäftsbedingungen des

Dienstleisters“). Diese Geschäftsbedingungen des Dienstleisters werden Ihnen von uns und/oder dem Dienstleister während der Buchung zur Verfügung gestellt oder können anderweitig über den Dienstleister oder auf Anfrage von Ihnen vom Dienstleister verfügbar sein. Da die Bedingungen des Dienstleisters Bestimmungen in Bezug auf Haftung, Stornierung, Buchungsänderungen und Erstattungen (sofern verfügbar) und andere Einschränkungen beinhalten können, wird Ihnen geraten, diese Geschäftsbedingungen aufmerksam durchzulesen.

2. BUCHUNGSABLAUF UND KONTAKT

2.1. Während des Buchungsvorgangs werden Ihnen die technischen Mittel zur Verfügung gestellt, die erforderlich sind, um Fehler in den Anmeldeformularen zu erkennen und sie vor der Übermittlung Ihrer Buchungsanfrage zu korrigieren. Bitte überprüfen Sie alle Daten auf ihre Richtigkeit bevor Sie die Buchungsanfrage abschließen. Nachträgliche Änderungswünsche, falls vom Leistungserbringer gestattet, können zu erheblichen Zusatzkosten führen.

2.2. Wir müssen Sie eventuell kontaktieren, z. B. im Fall von nachträglichen Änderungen der erworbenen Reiseleistung. Sie müssen uns korrekte Kontaktinformation zur Verfügung stellen, wie Ihre Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Ferner müssen Sie fortlaufend überprüfen, ob Sie von uns eine Mitteilung empfangen haben.

Des Weiteren sind Sie dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass Sie unsere Mitteilungen empfangen können. Wir sind nicht dafür verantwortlich, wenn Sie, aufgrund von Umständen, die nach normalem Ermessen außerhalb unseres Einflussbereichs liegen, eine Mitteilung von uns nicht empfangen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: (i) Sie haben uns eine falsche E-Mail-Adresse mitgeteilt; (ii) Ihre E-Mail-Einstellungen lassen es nicht zu, dass Sie von uns eine E-Mail empfangen können; oder (iii) Ihre E-Mail-Einstellungen behandeln unsere E-Mail als Spam.

3. VERMITTLUNG VON FLÜGEN

3.1. Vertragsabschluss und Preisänderungen

3.1.1. Nachdem Sie Ihre Buchungsanfrage eingereicht haben, werden wir Ihre Anfrage per E-Mail bestätigen. In diesem Moment tritt der Vermittlungsvertrag zwischen Ihnen und uns in Kraft. Wenn Sie innerhalb von einer Stunde nach Abschluss Ihrer Buchungsanfrage keine solche Bestätigung erhalten haben und keiner unserer Mitarbeiter Sie per E-Mail oder telefonisch kontaktiert hat, um auf irgendwelche Probleme hinzuweisen, kontaktieren Sie uns bitte telefonisch oder per Chat für eine Nachprüfung.

3.1.2. Sobald Ihre angeforderten Tickets ausgestellt wurden, erhalten Sie eine E-Mail mit der Bestätigung und einer Ticketnummer. Das ist der Zeitpunkt, an dem ein bindender Vertrag zwischen Ihnen und der(den) jeweiligen Fluggesellschaft(en) zustande kommt.

3.1.3. Die Preise für den Flug und die Verfügbarkeit von Sitzplätzen werden von der jeweiligen Fluggesellschaft direkt in das Portal eingegeben. Falls von der Fluggesellschaft Änderungen vorgenommen werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen (z. B. Preisänderungen, Sitzplatzverfügbarkeit oder etwas anderes), die nach Absenden der Buchungsanfrage erfolgen, jedoch bevor der Vertrag mit der Fluggesellschaft verbindlich geworden ist (wie in Abschnitt 3.1.2 oben dargelegt), tritt der Vertrag nicht in Kraft und Ihre Zahlung wird vollständig zurückerstattet. Eventuell kontaktieren wir Sie und geben Ihnen die Möglichkeit, den geänderten Preis während unserer normalen Geschäftszeiten, jedoch nicht später als 24 Stunden, nachdem wir von der Preisänderung Kenntnis erlangt haben, oder am ersten auf einen solchen 24-Stunden-Zeitraum folgenden Werktag, zu akzeptieren.

3.2. Information über die Buchungs- und Beförderungsbedingungen

3.2.1. Bezüglich der auf dem Portal angebotenen Flüge handeln wir ausschließlich in unserer Funktion als Vermittler. Der Vertrag über die Erbringung des gebuchten Fluges kommt unmittelbar zwischen Ihnen und der jeweiligen Fluggesellschaft zustande und wir übernehmen keine vertragliche Verantwortung in Bezug auf die Leistung oder Nichtleistung Ihres Fluges. Die operierende Fluggesellschaft ist alleinig für die Leistung / Nichtleistung Ihres Fluges verantwortlich.

3.2.2. Bevor Sie die Buchung abschließen, werden Ihnen die Geschäftsbedingungen der entsprechenden Fluggesellschaft(en) zur Verfügung gestellt.

3.2.3. Wir haben bei der Vermittlung von Reisedienstleistungen, die von Fluggesellschaften erbracht werden, keinen garantierten Zugriff auf das Buchungssystem der Fluggesellschaft. Wo dies der Fall ist, können wir in Ihrem Namen handeln und den Vertrag zwischen Ihnen und der Fluggesellschaft abschließen. Eventuell werden wir Sie auch bitten, sich für Fragen zu Buchungen, Änderungen oder für die Stornierung Ihrer Buchung direkt an die betreffende Fluggesellschaft zu wenden. Wenn Sie unseren Flexibles-Ticket-Service (siehe Absatz 8) gekauft haben, müssen jedoch sämtliche Anfragen für eine Umbuchung über unseren Kundenservice erfolgen, wie in Absatz 8.1.4. dargelegt. Möglicherweise erhalten Sie zwei Buchungsbestätigungen – eine von uns und eine von der betreffenden Fluggesellschaft. Wenn Sie zwei Buchungsbestätigungen erhalten haben, verwenden Sie zum Check-in bitte die Buchungsbestätigung der Fluggesellschaft.

3.2.4. Nachstehend möchten wir Ihnen überblicksartig Information zu den Beförderungs- und Buchungsbedingungen geben, wie sie von den Fluggesellschaften üblicherweise so oder so ähnlich verwendet werden. Abweichenden Bestimmungen der jeweiligen Fluggesellschaft haben jedoch in jedem Fall Vorrang vor der allgemeinen Information nach Maßgabe dieses Abschnitts 3.2.4. Überprüfen Sie daher vor Ihrer Buchung in jedem Fall die anwendbaren Geschäftsbedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft.

a. Flugzeiten/Check-in

Alle angegebenen Flugzeiten sind Ortszeiten. Ankunftszeiten am darauffolgenden Tag werden auf dem Flugplan mit „+1“ angegeben. Die angegebenen Flugzeiten sind vorläufig und können, nachdem das Ticket ausgestellt wurde, kurzfristigen Änderungen unterliegen, z. B. aufgrund von Einschränkungen durch die Flugkontrolle, das Wetter oder operative Einschränkungen der Fluggesellschaft. Bitte halten Sie sich rechtzeitig vor Ihrem Flug über die aktuellen Zeiten auf dem Laufenden.

Bitte halten Sie die von der Fluggesellschaft angegebenen Check-in-Zeiten ein. Die Fluggesellschaften sind dazu berechtigt, das Boarding zu verweigern, wenn Sie zu spät zum Check-in erscheinen. Bitte beachten Sie, dass einige Fluggesellschaften zum Check-in über ihre eigene Website anregen, weil sie für den manuellen Check-in am Flughafen eventuell eine Gebühr verlangen.

b. Kombination aus Einzeltickets.

Eine Kombination von zwei getrennten Einzelflugtickets, anstatt eines Hin- und Rückflugtickets wird im Buchungsverlauf klar als solche gekennzeichnet. Die Tickets werden im Fall einer Stornierung, Änderung, Unterbrechung des Flugbetriebs wie durch Streiks und Flugplanänderungen unabhängig voneinander behandelt. Es gelten die Bestimmungen der jeweiligen Fluggesellschaft.

Flugtickets mit unterschiedlichen Buchungsnummern werden immer als voneinander getrennte Reisen angesehen.

c. Flugtickets mit mehreren Abschnitten/Nutzungsreihenfolge

Ihr Hin- und Rückflugticket kann aus mehreren Abschnitten bestehen. Gemäß den Bedingungen der meisten Fluggesellschaften, müssen diese Abschnitte der Reihenfolge nach genutzt werden. Ist dies nicht der Fall, verwehren viele Fluggesellschaft die Weiterbeförderung auf den nächsten Flugabschnitten (d. h. die Nichtbenutzung eines Reiseabschnitts kann die Ungültigkeit des restlichen

Tickets nach sich ziehen). Wenn Sie bei Ihrem Hin- und Rückflugtickets nicht zum Hinflug erscheinen (No-Show) kann Ihr Rückflug von der Fluggesellschaft storniert werden.

d. Schwangerschaft

Einige Fluggesellschaften verweigern die Beförderung von Frauen, die zum Zeitpunkt des Hin- oder Rückflugs die 28. Schwangerschaftswoche überschritten haben. Wenn Sie schwanger sind, müssen Sie mit der Fluggesellschaft und Ihrem Arzt klären, ob Sie die Reise antreten können oder nicht.

e. Tickets für Kleinkinder und Kinder

Bitte wenden Sie sich an die Fluggesellschaft um die Bedingungen für Reisen mit einem Schoßkind zu erfragen. Üblicherweise benötigen Kinder über 2 Jahren einen eigenen Sitzplatz, wohingegen Kinder zwischen 0 und 2 Jahren als Schoßkinder reisen, denen kein eigener Sitzplatz zugewiesen wird. Sofern ein Kleinkind vor Beendigung der Reise das 2. Lebensjahr vollendet, muss für die gesamte Reise ein Kinderticket (mit eigenem Sitz) gebucht werden. Tickets für Säuglinge /Kleinkinder können nicht vor der Geburt gebucht werden, weil der korrekte Name und das Geburtsdatum den Daten im Personalausweis entsprechen müssen. Wir werden keine Kosten erstatten, die dadurch anfallen, dass zunächst ein falsches Ticket gebucht wird.

f. Unbegleitete Minderjährige

Wir vermitteln keine Buchung von Tickets für unbegleitete Minderjährige. Kinder unter 18 Jahren müssen für eine Reise in Begleitung eines Erwachsenen gebucht werden. Einige Länder und Fluggesellschaften lehnen die Einreise von Kindern unter 18 Jahren ab, es sei denn, dass sie von einem Erziehungsberechtigten begleitet werden. Bitte achten Sie darauf, dass einige Fluggesellschaften für Kinder unter 18 Jahren verlangen, eine Geburtsurkunde mitzuführen, damit sie fliegen können.

g. Verlorenes/beschädigtes Gepäck

Im Rahmen unserer Funktion als Vermittler übernehmen wir keine Haftung für verlorenes oder beschädigtes Gepäck. Jedwede Probleme müssen sofort bei der Vertretung der Fluggesellschaft am Flughafen gemeldet werden.

h. Transit und Übernachtung

Im Allgemeinen sind die Beförderung am Boden und/oder Übernachtungen während Ihrer Reise nicht im Preis des Flugtickets enthalten. Sie sind selbst dafür verantwortlich, die Fahrpläne und Preise für die Beförderung am Boden zu prüfen.

i. Anschlusszeiten zwischen Flügen

Standardtickets, die über das Portal gebucht wurden, haben bewährte Anschlusszeiten. Die für das Umsteigen zwischen den Flügen benötigte Zeit, wird von den Fluggesellschaften berechnet. Wenn ein Flugabschnitt verspätet ist und der Anschlussflug infolgedessen verpasst wird, sind die Fluggesellschaften verpflichtet, Ihnen zu helfen, Ihr Endziel zu erreichen (siehe Abschnitt 11.1). Bei Buchung separater Tickets übernehmen die Fluggesellschaften keine Verantwortung für aufgrund von Verspätungen verpasste Anschlüsse. Deshalb liegt es in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass die Umsteigezeit gemäß den Fluggesellschaften und Flughäfen ausreicht. Etwaige zusätzliche Kosten, die aufgrund verpasster Anschlussflüge entstehen, werden nicht erstattet.

j. Doppelbuchung

Eine Doppelbuchung bedeutet, dass bei der gleichen Fluggesellschaft zwei oder mehrere Buchungen auf denselben Passagiernamen erfolgt sind. Wenn bei Ihnen eine Doppelbuchung vorliegt, kann die Fluggesellschaft die Reise(n) stornieren. Dies kann auch passieren, wenn die Buchungen über unterschiedliche Reisebüros gemacht wurden. In den Fällen, wo der Verdacht einer Doppelbuchung besteht, haften wir weder für Stornierungen, die von den Fluggesellschaften gemacht wurden, noch für die von den Fluggesellschaften abgelehnten Erstattungen.

3.3. Fluggesellschaften, denen der Betrieb in der EU untersagt ist (Schwarze Liste)

Bitte beachten Sie, dass gewissen Fluggesellschaften der Betrieb innerhalb der EU durch Beschluss der Europäischen Kommission in enger Abstimmung mit den nationalen Luftverkehrssicherheitsbehörden untersagt ist, weil sie als unsicher betrachtet werden oder keiner ausreichenden Kontrolle durch die Behörden ihres Heimatlandes unterliegen.

Unter dem nachfolgenden Link können Sie überprüfen, welche Fluggesellschaften mit einem Betriebsverbot belegt wurden:

[Schwarze Liste \(Liste der Fluggesellschaften die in der EU nicht fliegen dürfen\)](#)

3.4. Flugplanänderungen und Stornierungen durch die Fluggesellschaften

3.4.1. Ihr Vertrag mit der jeweiligen Fluggesellschaft kann es dieser gestatten, Ihre Buchungen zu stornieren oder zu ändern. Wir benachrichtigen Sie über alle Änderungen, sobald sie uns von der Fluggesellschaft mitgeteilt wurden.

Im Falle einer Flugplanänderung seitens der Fluggesellschaft erheben wir für die Umbuchung auf die von der Fluggesellschaft angebotene Option keine Gebühr. Im Falle

einer Annullierung seitens der Fluggesellschaft erheben wir für Ihren Antrag auf Rückerstattung wegen Annullierung keine Gebühr. Bitte lesen Sie für weitere Informationen zu Rückerstattungen Abschnitt 9.3.

Im Falle einer Flugplanänderung oder Annullierung seitens der Fluggesellschaft und wenn Sie uns ersuchen, eine alternative Flugoption zu finden, als die von der Fluggesellschaft angebotene, bieten wir an, die Anfrage in Ihrem Namen zu bearbeiten, sofern dies nach den Bedingungen der Fluggesellschaft zulässig ist. Für eine Liste unserer Gebühren, hier klicken.

3.4.2. Die Flugzeiten, die in Ihrer Buchungsbestätigung angegeben sind, können sich zwischen dem Datum Ihrer Buchung und Ihrem tatsächlichen Reisedatum ändern. Wir empfehlen Ihnen, sich auf dem Laufenden zu halten und sich mindestens 72 Stunden vor dem geplanten Abflug mit Ihrer Fluggesellschaft in Verbindung zu setzen, um sicherzustellen, dass der Flug (und alle Anschlussflüge) planmäßig durchgeführt wird /werden. Wir haben keine Kontrolle über Flugplanänderungen der Fluggesellschaften und übernehmen keine Haftung für aufgrund solcher Änderungen eventuell entstehende Kosten.

3.5. Änderungen und Stornierungen, die von Ihnen angefordert wurden

3.5.1. Die Bedingungen zur Änderung von Flugbuchungen (einschließlich Namensänderung des Passagiers, Änderung von Ziel und Reisedatum) und für die Leistung von Erstattungen bei Annullierungen werden von der entsprechenden Fluggesellschaft festgelegt, die Ihr Vertragspartner für die Durchführung des Flugs ist. Wir als Vermittler haben keinerlei Einfluss auf diese Bedingungen.

3.5.2. Wenn Sie Ihre Buchung ändern oder aufgrund einer Annullierung eine Erstattung beantragen möchten, bieten wir Ihnen als eigene Zusatzdienstleistung an, den Antrag in Ihrem Namen zu stellen, sofern die Bedingungen der Fluggesellschaft eine solche Änderung oder Erstattung aufgrund einer Stornierung zulassen. Im Buchungsablauf für solche Zusatzdienstleistungen informieren wir Sie über jegliche weiteren Bedingungen und Gebühren für solche Dienste. Für eine Liste unserer Gebühren, hier klicken.

3.5.3. Damit wir die von Ihnen beantragten Änderungen bearbeiten können, ist es notwendig, dass wir Ihre Änderungsanfragen spätestens 24 Stunden vor Reisebeginn erhalten.

Für kurzfristige Änderungsanträge empfehlen wir Ihnen, die entsprechende Fluggesellschaft direkt zu kontaktieren.

3.5.4. Wenn Sie unseren eigenen Service Flexibles Ticket erworben haben, lesen Sie bitte Abschnitt 8.1 für Änderungen des Datums und/oder der Uhrzeit Ihrer Flugbuchung.

3.5.5. Wenn Sie unsere eigene Stornogarantie erworben haben, beachten Sie bitte Abschnitt 8.3 zur Stornierung Ihres Flugtickets/Ihrer Flugtickets und zur Rückerstattung.

3.5.6. Wenn Sie unsere eigene Stornogarantie erworben haben, beachten Sie bitte Abschnitt 8.4 zur Stornierung Ihres Flugtickets/Ihrer Flugtickets und zu Rückerstattungen.

3.6. Von der Fluggesellschaft vorgenommenes Verfahren zur Identitätsprüfung

Bestimmte Fluggesellschaften verlangen eventuell vor dem Abflug eine Überprüfung Ihrer Identität, was außerhalb unserer Kontrolle als Vermittler von Flugtickets liegt. Dieser Verifizierungsprozess wird gegebenenfalls nach der Buchung von der Fluggesellschaft vorgenommen und kann geringfügige zusätzliche Kosten verursachen (in der Regel weniger als 1 EUR).

Wenn Sie sich entscheiden, das Verifizierungsverfahren nicht vor Ihrem Abflug online zu vorzunehmen, wie von der Fluggesellschaft verlangt, und sich dafür entscheiden, es am Flughafen vornehmen zu lassen, beachten Sie bitte, dass dies zu zusätzlichen Gebühren führen kann. Diese Gebühren entsprechen den Richtlinien der Fluggesellschaft, werden direkt von der Fluggesellschaft erhoben und können von uns nicht erstattet werden.

Alle mit dem Verifizierungsverfahren verbundenen Kosten werden von der Fluggesellschaft festgelegt und vorgegeben. Als Vermittler haben wir hinsichtlich dieses Verfahrens keine Befugnisse und sind nicht haftbar. Wir empfehlen, bevor Sie eine Buchung vornehmen, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft bezüglich der damit verbundenen Gebühren zu überprüfen.

Wenn die von Ihnen für die Reise ausgewählte Fluggesellschaft eine Verifizierung verlangt, wird Ihnen dies während des Buchungsvorgangs mitgeteilt. Bitte überprüfen Sie die Informationen sorgfältig, bevor Sie die Zahlung abschließen, um sicherzustellen, dass Ihnen alle Anforderungen oder möglichen Zusatzkosten im Zusammenhang mit dem Verifizierungsprozess bekannt sind.

4. VERMITTLUNG VON HOTELBUCHUNGEN

Hotelübernachtungen, die über das Portal gebucht wurden, werden von Booking.com vermittelt.

Alle Fragen im Zusammenhang mit der Buchung sowie etwaigen Änderungs- oder Stornierungswünschen müssen deshalb direkt an Booking.com gerichtet werden. [Die Kontaktdaten von Booking.com finden Sie hier.](#)

[Die Geschäftsbedingungen von Booking.com sind auf deren Webseite ersichtlich.](#)

5. VERMITTLUNG VON MIETWAGENBUCHUNGEN

Mietwagendiensteleistungen, die über das Portal gebucht werden, werden von Booking.com Transport Limited („Rentalcars.com“) vermittelt.

Alle Fragen, die mit der Buchung und irgendeiner Änderungs- oder Stornierungsanfrage zusammenhängen, müssen deshalb direkt an Rentalcars.com gerichtet werden. Die Kontaktinformation für Rentalcars.com finden Sie hier:

[Für lokale Kontaktdaten besuchen Sie bitte die Webseite von Rentalcars.com.](#)

[Die Geschäftsbedingungen von Rentalcars.com sind hier ersichtlich.](#)

6. SONDERBESTIMMUNGEN FÜR DIE VERMITTLUNG VON BUCHUNGEN MEHRERER DIENSTLEISTUNGEN

Das Portal bietet Ihnen teilweise die Möglichkeit mehrere Einzelleistungen nach Ihren Wünschen zu kombinieren. In diesem Fall beauftragen Sie uns, als Vermittler verschiedene Leistungen bei verschiedenen Leistungserbringern zu buchen. Die jeweiligen Leistungserbringer werden im Buchungsverlauf vor Abschluss der Buchung hinreichend kenntlich gemacht. Im Falle der Kombination von Einzelleistungen kommt zwischen Ihnen und uns kein Reisevertrag zustande; stattdessen schließen Sie mehrere Verträge über die Erbringung der jeweiligen Einzelleistungen mit den jeweiligen Leistungserbringern. In diesem Fall agieren wir in Bezug auf jede individuelle Reiseleistung ausschließlich in unserer Funktion als Vermittler.

7. INFORMATION ZU PASS-, VISA- UND GESUNDHEITSVORSCHRIFTEN

7.1. Da sich Pass-, Visa- und/oder Gesundheitsbestimmungen ändern können, sollten Sie sich rechtzeitig vor Reiseantritt bei der zuständigen Behörde (Botschaft, Konsulat usw.) über die entsprechenden Bestimmungen informieren. Sie sind dafür verantwortlich, dass Sie im Besitz eines gültigen Reisepasses und, sofern erforderlich, eines Visums sind. Wir weisen insbesondere darauf hin, dass in diesem Zusammenhang auch alle Zwischenlandungen auf Ihrer Reise berücksichtigt werden müssen, da auch für diese gegebenenfalls ein Visum benötigt wird. Da es oftmals etwas Zeit in Anspruch nehmen kann, ein Visum zu bekommen, empfehlen wir Ihnen, sich frühzeitig darum zu kümmern. Wir übernehmen keine Verantwortung für den Fall, dass ein Kunde nicht im Besitz ordnungsgemäßer Dokumente ist.

7.2. Jeder Zielort hat eigene Vorgaben in Bezug auf Einreiseformalitäten, Impfungen usw., welche zudem, je nach Nationalität des Reisenden, variieren können. Sie sind selbst dafür

verantwortlich, sich diesbezüglich zu informieren. Wir übernehmen keine Verantwortung für Vorkommnisse, welche daraus resultieren, dass entsprechende behördliche Bestimmungen nicht eingehalten werden. Vor diesem Hintergrund bitten wir Sie eindringlich, stets die unterschiedlichen Formalitäten des ausgewählten Ziels sowie der Transitländer zu verifizieren, wie auch die Zeit, die Sie benötigen, um alle diesbezüglichen Schritte zu erledigen.

8. UNSERE EIGENEN DIENSTLEISTUNGEN

8.1. Flexibles Ticket

8.1.1. Das Flexible Ticket gestattet Ihnen, wenn es im Zuge des Buchungsvorgangs erworben wurde, das Datum und/oder die Uhrzeit des von Ihnen gebuchten Flugs gemäß den in diesem Abschnitt aufgeführten Bedingungen zu ändern, ohne unsere Änderungsgebühr und/oder die Änderungsgebühr der Fluggesellschaft zu bezahlen. Wenn wir unseren Flexible Ticket-Service anbieten, vermitteln wir lediglich den Beförderungsvertrag zwischen Ihnen und der betreffenden Fluggesellschaft. Da das Flexible Ticket unsere eigene Dienstleistung ist (Sie können den Flexible Ticket-Service z. B. nicht im direkten Kontakt mit der Fluggesellschaft nutzen), müssen alle Umbuchungsanfragen, die den Flexible Ticket-Service nutzen, über unseren Kundenservice erfolgen (siehe Abschnitt 8.1.4).

8.1.2. Das Flexible Ticket gestattet die Umbuchung von Flügen unter den folgenden Bedingungen:

- Alle Umbuchungen müssen nach Maßgabe von Abschnitt 8.1.4 und mindestens 24 Stunden vor der ursprünglich geplanten Abflugzeit erfolgen.
- Eine Umbuchung ist nur bei derselben Fluggesellschaft möglich, d.h. der Flug kann nur auf einen Flug umgebucht werden, der von derselben Fluggesellschaft wie das ursprünglich gebuchte Ticket angeboten wird.
- Die Flugabschnitte müssen in der gleichen Reihenfolge benutzt werden, wie sie ursprünglich gebucht worden sind.
- Upgrades in eine andere Kabinen- oder Buchungsklasse auf demselben Flug sind nicht gestattet.
- Die Umbuchung eines Tickets für ein sogenanntes „Stopover“ (z.B. ein längerer Aufenthalt in einer Stadt eines Zwischenstopps, als ursprünglich gebucht) ist nicht gestattet.
- Eine Änderung des Ausgangspunktes und/oder Zielorts ist nicht möglich, weder für den Hinflug, noch für den Rückflug.
- Das Flexible Ticket gestattet keine Namensänderungen oder -korrekturen.

- Eine Umbuchung im Rahmen des flexiblen Tickets ist nur einmalig möglich, entweder für einen Teil der Buchung oder für die gesamte Buchung, die durch das Flexible Ticket abgedeckt ist. Sobald die Änderung bestätigt wurde, gilt das Flexible Ticket als aufgebraucht.

Der Reiseantritt für die neue Reise darf nicht vor Ablauf von 24 Stunden ab dem Zeitpunkt der Anforderung der Umbuchung erfolgen.

8.1.3. Das Flexible Ticket muss im Zuge des Buchungsvorgangs gebucht und bezahlt werden und kann nicht nachträglich hinzugefügt werden.

8.1.4. Wenn Sie Ihr Ticket umbuchen möchten, müssen Sie sich an unseren Kundenservice wenden, siehe „Kontakt“.

8.1.5. Eine Umbuchung ist erst dann abgeschlossen, wenn wir sie per E-Mail bestätigt haben. Wenn Sie keine Bestätigung erhalten, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice.

8.1.6. Die Umbuchung von Flügen mit dem Flexibles Ticket-Service erfolgt abhängig von der Verfügbarkeit. Sollte die gewünschte Änderung ein teureres Ticket zur Folge haben, oder wenn die Änderung dazu führt, dass der Passagier keinen Anspruch mehr auf einen Sonderpreis hat (z. B. für ein Kleinkind), müssen Sie die zusätzlichen Kosten selbst tragen. Wir haften nicht für die Auswirkungen, die eine Umbuchung auf irgendwelche zusätzlichen Dienstleistungen haben könnte, die direkt mit der Fluggesellschaft abgeschlossen wurden (wie die Buchung für zusätzliches Gepäck oder Sitzplatzreservierungen).

8.1.7. Wenn Sie den Flug stornieren, werden die Kosten für den Flexibles Ticket-Service nicht erstattet.

8.1.8. Kleinkinder (Kinder unter 2 Jahren) sind im Flexiblen Ticket des zuständigen Erwachsenen, der mit dem Kleinkind reist, enthalten. Das Kleinkind ist bei jedweder Umbuchung von Flügen, die mit dem Flexiblen Ticket des Erwachsenen erfolgt, enthalten.

8.2. Eigener Transfer-Garantie

8.2.1. Wenn Ihre Buchung Anschlussgarantie-Unterstützungsleistungen, wie in diesem Abschnitt 8.2 (nachfolgend als „**Eigener Transfer-Garantie**“ bezeichnet) enthält, wird dies während des Buchungsprozesses und Ihrer Buchungsbestätigung deutlich

angegeben. Wenn Ihre Buchung auch andere Flugverbindungen umfasst, beachten Sie bitte, dass die Eigener Transfer-Garantie nur für den Teil Ihrer Buchung gilt, der mit „Eigener Transfer“ ausgewiesen ist.

8.2.2. Mit Ausnahme der nachfolgenden Ausschlüsse gilt die Eigener Transfer-Garantie in den folgenden Fällen (jede eine „Änderung“):

- im Falle, dass Ihr Flug bzw. Ihre Flüge geändert, verspätet ist/sind oder von der betreffenden Fluggesellschaft annulliert wird/werden, was dazu führt, dass Sie den Flug/die Flüge zu Ihrem Reiseziel verpassen;
- wenn Sie einen Anschlussflug aufgrund von verspätetem Gepäck oder Verlust außerhalb Ihrer angemessenen Kontrolle verpassen; und
- wenn Sie einen Anschlussflug aufgrund von außerhalb Ihrer angemessenen Kontrolle liegenden Zollvorgängen oder Vorgängen am Einreiseshalter verpassen.

8.2.3. Die Eigener Transfer-Garantie gilt nicht:

- wenn die Änderung nur Flüge auf einem Ticket betrifft (als ein E-Ticket/PNR ausgestellt). Für alle Belange sowie die Abwicklung der Flugänderungen ist die durchführende Fluggesellschaft verantwortlich (wenden Sie sich bei Hilfebedarf und/oder Fragen bitte direkt an die jeweilige Fluggesellschaft);
- wenn die Änderung aufgrund von Ereignissen höherer Gewalt erfolgt, die außerhalb des angemessenen Einflussbereichs der Fluggesellschaft liegen, wie z. B. (ohne Einschränkungen) politische Unruhen, extreme Witterungsverhältnisse, Sicherheitsrisiken, Streiks, erhebliche Einschränkungen des Flugbetriebs und /oder Insolvenz der Fluggesellschaft;
- für jede Handlung (oder nicht erfolgte Maßnahme), die angemessenerweise innerhalb Ihrer Kontrolle liegt, einschließlich z. B. wenn Sie einen Flug verpassen, weil (i) Sie kein geeignetes Visum, keine geeigneten Reisedokumente oder andere Dokumente haben, die für Ihre Reise erforderlich sind; oder (ii) Sie gegen etwaige Regeln und Beschränkungen von Fluggesellschaften verstoßen; oder
- wenn Sie mit einem aufgegebenen Gepäckstück reisen, obwohl Sie einen Flug mit eigenem Transfer, der mit „ohne aufgegebenes Gepäck“ gekennzeichnet ist, d. h. einen Flug mit eigenem Transfer mit kurzer Anschlusszeit, gebucht haben; oder
- wenn Sie ohne unsere vorherige Zustimmung Änderungen an Ihrer Buchung vorgenommen haben.

8.2.4. Wenn Sie die Eigener Transfer-Garantie nutzen möchten, müssen Sie uns dies sobald Sie von der Änderung Kenntnis erlangt haben unverzüglich mitteilen. Angaben zum Kontakt finden Sie hier.

8.2.5. Hilfe bei Eigener Transfer-Garantie – Alternativflug /flüge oder Erstattung.

Nachdem wir über die Änderung informiert wurden, werden wir Ihnen anbieten, aus einer der folgenden Optionen zu wählen:

- a) alternative(r) Flug /Flüge zu Ihrem Endziel auf unsere Kosten (die genauen von uns angebotenen Flüge werden Ihnen mitgeteilt);
- b) eine Rückerstattung des Preises, den Sie zum Zeitpunkt Ihrer Buchung für den/die ungenutzten Flug/Flüge bezahlt haben; oder
- c) Flug/Flüge für die Rückkehr zum Flughafen Ihrer Abreise auf unsere Kosten (die genauen von uns angebotenen Flüge werden Ihnen mitgeteilt).

8.2.6. Sie müssen uns, nachdem Sie weitere Informationen von uns über Ihre Möglichkeiten, wie in Abschnitt 5 a)-c) oben dargelegt, erhalten haben, so schnell wie möglich antworten und mitteilen, wofür Sie sich entschieden haben.

8.2.7. Zusätzliche Entschädigungen

Zusätzlich zu Ihren in diesem Abschnitt 8.2 aufgeführten Rechten, berechtigt Sie die Eigener Transfer-Garantie zu Folgendem:

- **Unterbringung** – Wenn eine Änderung dazu führt, dass Sie keine Übernachtungsmöglichkeit haben (22:00-08:00 Uhr), übernehmen wir die Unterbringungskosten für eine oder mehrere Übernachtungen. Die Entschädigung über die Eigener Transfer-Garantie beschränkt sich auf einen Gesamtbetrag von 100 USD pro Fluggast. Jegliche Entschädigung für Unterbringungskosten, die Sie von der Fluggesellschaft erhalten, wird von der Erstattung im Rahmen der Eigener Transfer-Garantie abgezogen.
- **Speisen und Getränke** (alkoholfrei) – Wenn eine Flugänderung eine Verspätung Ihres Flugs oder Ihrer Flüge von mehr als 4 Stunden bewirkt, übernehmen wir die Kosten für Speisen und alkoholfreie Getränke bis zu einem Gesamtwert von 12 USD pro Fluggast, für den die Eigener Transfer-Garantie gilt. Von der Fluggesellschaft erstattete Kosten für Speisen und/oder Getränke werden von der Erstattung im Rahmen der Eigener Transfer-Garantie abgezogen.

Beachten Sie, dass Sie die Ausgaben selbst bezahlen und uns die Quittung(en) für solche Ausgaben zur Verfügung stellen müssen.

8.3. Stornogarantie

8.3.1. Wenn die Stornogarantie im Zuge des Buchungsvorgang erworben wurde, können Sie uns nach Ihrer Flugbuchung aus irgendeinem Grund kontaktieren, um Ihre Flüge zu stornieren und stattdessen einen elektronischen Gutschein zu erhalten, der 90 % des Flugpreises entspricht. Der Gutschein kann dann für eine neue Buchung auf dem Portal verwendet werden. Die Geschäftsbedingungen in diesem Abschnitt 8.3 gelten für unseren eigenen Service „Stornogarantie“, wohingegen wir zwischen Ihnen und der Fluggesellschaft in unserer Eigenschaft als Vermittler handeln. Da die Stornogarantie unser eigener Service ist (Sie können die Stornogarantie z. B. nicht nutzen, wenn Sie die Fluggesellschaft direkt kontaktieren), müssen sämtliche Anfragen im Rahmen der Stornogarantie über unseren Kundenservice erfolgen (siehe Abschnitt 8.3.5). Im Falle einer freiwilligen Stornierung mit der Stornogarantie oder im Falle einer neuen Buchung mit einem Voucher über unser Portal erheben wir keine Verwaltungsgebühren.

8.3.2. Bei der Nutzung der Stornogarantie gilt Folgendes:

- Alle Stornierungen müssen gemäß Abschnitt 8.3.5 erfolgen und dürfen nicht später als 24 Stunden vor der ursprünglichen Abflugzeit bei uns eingegangen sein.
- Der Wert des Gutscheins entspricht 90 % des Wertes des stornierten Flugtickets, einschließlich Steuern und Gebühren der Fluggesellschaft, jedoch ohne die Kosten für die Stornogarantie und etwaige Zusatzleistungen (z. B. zusätzliches Gepäck, Sitzplätze usw.). Wenn die Buchung zuvor geändert wurde und dies zu einer Erhöhung des Flugpreises geführt hat (z. B. freiwillige Änderung des Flugdatums, Änderung des Namens, zusätzliches Gepäck usw.), wird der Wert des Gutscheins nur auf Grundlage des ursprünglichen Flugtickets berechnet. Bei Nutzung der Stornogarantie kann der Wert des Gutscheins niemals höher als 2500EUR pro Person, oder 5000EUR pro Buchung sein, unabhängig vom Wert des Flugtickets.
- Sie haben das Recht, Ihr Flugticket aus jedwedem Grund zu stornieren und einen Gutschein zu erhalten, jedoch im Einklang mit diesen Geschäftsbedingungen. Eine Stornierung kann auch für einzelne Passagiere auf der Buchung angefordert werden, in diesem Fall wird der Wert des Gutscheins proportional zur Anzahl der Passagiere, die stornieren, berechnet. Eine Stornierung für einen Teil der Reise ist nicht möglich
- Der Gutschein kann nur in unserem Portal gemäß den Anweisungen, die mit Ihrem Gutschein zugegangen sind, verwendet werden. Der Gutschein ist nicht mit anderen Gutscheinen, mit Barerstattungen oder mit Werbeaktionen kombinierbar und kann nicht genutzt werden, wenn der Zugang zum Portal über Preisvergleichsportale erfolgt.

- Sie können Ihren Gutschein nur einmal verwenden. Danach ist jedweder nicht genutzte Betrag auf dem Gutschein verfallen.
- Der Gutschein ist 12 Monate ab dem Zeitpunkt gültig, an dem Sie unsere Benachrichtigung dazu, dass der Gutschein zur Nutzung bereitsteht, erhalten haben, dies erfolgt innerhalb von 7 Werktagen nachdem wir Ihre Stornierungsanfrage bestätigt haben. Mit Ablauf des Geltungszeitraums verliert der Gutschein seinen Wert und Sie können keine anderweitige Entschädigung verlangen.
- Ein Stornogarantie-Gutschein kann nur zur Buchung von Flügen verwendet werden und nicht für andere Dienste, die auf dem Portal verfügbar sind (wie etwa Hotels oder Mietwagen).

8.3.3. Mit der Nutzung der Stornogarantie für die Stornierung Ihrer Buchung / Ihres Flugtickets verzichten Sie und Ihre Mitreisenden auf alle Rechte an den Reisedokumenten, die wir an den Dienstleister vermittelt haben. Mit dem Kauf des Stornogarantie-Services willigen Sie ein, dass wir anschließend an Ihre Stornierungsanfrage automatisch alle Rechte an dem Flugticket und an der Buchung und das Recht, diese Rechte gegenüber der Fluggesellschaft zu verwenden, erlangen

8.3.4. Die Stornogarantie kann nicht genutzt werden, wenn die Fluggesellschaft nicht in der Lage ist, die Reisedienstleistung zu erbringen, nachdem sie Konkurs angemeldet oder ihr Geschäft vorübergehend ausgesetzt oder den Betrieb eingestellt hat (in diesem Fall werden die Kosten des Stornogarantie-Services nicht erstattet).

8.3.5. Wenn Sie die Stornogarantie nutzen möchten, müssen Sie unseren Kundenservice kontaktieren. Sie finden unsere Telefonnummer und andere Kontaktmöglichkeiten im Portal. Bitte beachten Sie, dass wir alle Kunden der Reihe nach abarbeiten.

8.4. Aus unbestimmten Gründen stornieren

8.4.1. Vorbehaltlich der Bedingungen in diesem Abschnitt 8.4 haben Sie, wenn Sie unseren Service „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ (im Folgenden als „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ bezeichnet) mit der Buchung Ihres/Ihrer Flugtickets erwerben, bei Bedarf die Möglichkeit, Ihr(e) Flugticket(s) ohne Angabe von Gründen zu stornieren und eine Rückerstattung Ihrer ursprünglichen Buchung zu erhalten. Mit dem Kauf von „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ erklären Sie sich mit sämtlichen in diesem Abschnitt 8.4 festgelegten Geschäftsbedingungen einverstanden. Wenn Sie eine der Bedingungen in diesem Abschnitt 8.4 nicht akzeptieren und nicht damit einverstanden sind, an diese gebunden zu sein, sind Sie nicht berechtigt, den von uns angebotenen Service „Stornierung ohne Angabe von

Gründen“ zu kaufen, oder diesen anderweitig zu nutzen. Der von Ihnen erworbene Service „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ ist nicht abtretbar und nicht übertragbar und kann nicht für andere Flugtickets verwendet werden als die, die zum Zeitpunkt und innerhalb derselben Transaktion wie der Kauf von „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ gekauft wurden. Alle Anträge, einschließlich Stornierungsanträge, die im Rahmen von „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ gestellt werden, müssen gemäß Abschnitt 8.4.2. und direkt an uns gerichtet werden und dürfen NICHT an die Fluggesellschaft gerichtet werden.

8.4.2. Die folgenden Bedingungen gelten, wenn Sie die von Ihnen erworbene Serviceleistung „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ nutzen wollen:

- Alle beantragten Stornierungen im Rahmen von „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ müssen spätestens vierundzwanzig (24) Stunden vor der ursprünglich geplanten Abflugzeit und vor dem Check-In bei uns eingegangen sein. Der Service „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ erlischt folglich vierundzwanzig (24) Stunden vor der ursprünglich geplanten Abflugzeit oder nach dem Check-in. Sobald die „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ erloschen ist, unterliegen alle weiteren Änderungen oder Stornierungen Ihres /Ihrer gekauften Flugtickets den von der Fluggesellschaft für Ihr(e) Ticket(s) auferlegten Tarifbestimmungen.
- Um Ihren Flug zu stornieren und Ihre „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ auszulösen, müssen Sie sich telefonisch oder per Chat an unseren Kundenservice wenden (siehe Abschnitt „Kontakt“ auf unserer Website).
- Eine Stornierung eines Teils der Reise ist nicht möglich. Die Stornierung gemäß „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ kann nur für alle Passagiere und alle Flugtickets angewendet werden, d.h. für alle Passagiere und alle Flüge, die mit „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ gebucht wurden. Das heißt, wenn Sie einen Flug in Ihrer Buchung stornieren, werden alle Flüge in der Buchung automatisch für alle Passagiere storniert.
- Wenn die Stornierung gemäß diesem Abschnitt 8.4. erfolgt, erhalten Sie eine Rückerstattung der von Ihnen getätigten Zahlung an uns für Ihre ursprüngliche Buchung für alle Reisenden, abzüglich der Kosten für „Stornierung ohne Angabe von Gründen“. Darüber hinaus ist unabhängig vom Gesamtbetrag der ursprünglichen Zahlung für die Buchung jede Rückerstattung im Rahmen der "Stornierung ohne Angabe von Gründen“ auf einen Gesamtbetrag von 2.500 EUR pro Person begrenzt.
- Die „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ gilt nur für die Flugtickets und andere Produkte und Dienstleistungen, die im Rahmen derselben Buchung wie

die „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ erworben wurden. Wenn Sie der ursprünglichen Buchung nachträglich Produkte oder Dienstleistungen hinzugefügt haben, wie z. B. zusätzliches Gepäck oder Sitzplätze, werden die Kosten für diese zusätzlichen Produkte/Dienstleistungen im Rahmen von „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ nicht erstattet.

- Wenn Sie die Voraussetzungen für den Erhalt einer Rückerstattung im Rahmen von „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ erfüllen, erfolgt Ihre Rückerstattung über dieselbe Zahlungsmethode, mit der Sie die Buchung bezahlt haben. Die Zahlung der Rückerstattung wird innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden nach Erhalt des Antrags auf Stornierung Ihres Flugtickets/Ihrer Flugtickets veranlasst.

8.4.3. Durch die Ausübung der „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ um Ihr(e) Flugticket(s) zu stornieren, verzichten Sie und Ihre Mitreisenden (wie gegeben) auf alle Rechte auf eine direkte Rückerstattung durch die Fluggesellschaft. Darüber hinaus treten Sie durch die Ausübung Ihres Rechts auf Rückerstattung im Rahmen der „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ automatisch Ihre Rechte auf eine Erstattung Ihres/Ihrer Flugtickets direkt von der Fluggesellschaft an uns ab.

8.4.4. Die „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ gilt nicht, und kann unter keinen der folgenden Umstände verwendet werden:

- a. Wenn der Flug/die Flüge vor Ihrem Antrag auf Stornierung im Rahmen der „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ von Ihnen bei der Fluggesellschaft storniert, umgebucht oder anderweitig geändert wurde;
- b. Wenn der Flug/die Flüge vor Ihrem Antrag auf Stornierung im Rahmen der „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ von der Fluggesellschaft aufgrund von Höherer Gewalt annulliert wurde. Höhere Gewalt wird hier definiert als jede unvorhersehbare und unvermeidbare Katastrophe, die den erwarteten Verlauf der Dinge unterbricht und die Fluggesellschaft daran hindert, ihren Verpflichtungen nachzukommen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf alle Naturkatastrophen und von Menschen verursachten Katastrophen (z. B. politische Instabilität, extreme Wetterbedingungen, Risiken der Cybersicherheit, Streiks, erhebliche Einschränkungen des Flughafenbetriebs, Epidemien und Pandemien);
- c. Wenn der Flug/die Flüge vor Ihrem Antrag auf Stornierung im Rahmen der „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ von der Fluggesellschaft aus anderen als den oben unter b) genannten Gründen annulliert wurde und die Fluggesellschaft den Flug/die Flüge nicht auf einen anderen Flug umgebucht oder anderweitig bestätigt und/oder Ihnen direkt eine Rückerstattung geleistet hat;

- d. Wenn Sie bereits vor Ihrem Antrag auf Stornierung im Rahmen der „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ bei der Fluggesellschaft für einen der gebuchten Flüge eingecheckt haben;
- e. Wenn Sie die „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ nicht mindestens vierundzwanzig (24) Stunden vor der ursprünglich geplanten Abflugzeit ausgeübt haben; oder
- f. Wenn die Fluggesellschaft vor Ihrem Antrag auf Stornierung im Rahmen der „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ Insolvenz angemeldet hat und/oder anderweitig ihre Geschäfts- und Reisedienstleistungen ausgesetzt oder eingestellt hat und nicht mehr in der Lage ist, den/die gekaufte(n) Flug(e) und andere Reisedienstleistungen anzubieten.

8.4.5. Die Kosten für den Service „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ sind nicht erstattungsfähig, es sei denn, eines der in Abschnitt 8.4.4. c) oder f) beschriebenen Szenarien tritt ein, in diesem Fall haben Sie nur Anspruch auf eine Rückerstattung der Kosten für den Service „Stornierung ohne Angabe von Gründen“.

8.4.6. Die Geschäftsbedingungen der „Stornierung ohne Angabe von Gründen“ stellen kein Angebot für eine Versicherungspolice oder -deckung dar und stellen keine Versicherungspolice oder -deckung im weiteren Sinne eines Versicherungsvertrags dar und sollten nicht als solche missverstanden werden.

9. GEBÜHREN UND ZAHLUNG

9.1. Zahlung

9.1.1. Die Zahlung für Reisedienstleistungen wird entweder von uns oder verbundenen Unternehmen unseres Konzerns (in Zusammenarbeit mit unserem/unseren Zahlungsdienstleister(n), welche die Zahlungsabwicklungsfunktion bereitstellen), oder vom Dienstleister abgewickelt. Alle Zahlungsinformationen über unsere Kunden werden auf einem sicheren Server verschlüsselt, wenn Sie mit unserem (unseren) Zahlungsverkehrsdienstleister(n) geteilt werden.

9.1.2. Je nach Buchungskriterien und Zusatzleistungen kann die Zahlung auf zwei getrennte Transaktionen aufgeteilt sein, eine Belastung von uns und eine vom Dienstleister. Ihnen wird nicht mehr als der tatsächliche Gesamtpreis belastet, der auf unserer Webseite angezeigt wird. Die finden die gleichen Sicherheitsmaßnahmen Anwendung. In einigen Fällen sind Preise und Gebühren von Dienstanbietern möglicherweise in anderen Währungen als der Währung im Portal. Wir geben stattdessen einen geschätzten Betrag in der Standardwährung des Portals an. Wenn Sie

eine Buchung über Kreditkarte vornehmen, kann es daher sein, dass der Betrag, den der Dienstleister Ihnen belastet, aufgrund von Währungsschwankungen, Währungsumrechnung und eventuellen vom Kartenaussteller erhobenen Gebühren etwas abweicht. Wenn das oben Genannte auf Ihre Buchung zutrifft, werden Sie während des Buchungsvorgangs darüber informiert.

9.1.3. Damit wir Ihre Zahlung abwickeln können, müssen Sie sicherstellen, dass ausreichende Mittel zur Verfügung stehen z.B. ihr Konto über eine ausreichende Deckung verfügt. Sollten bei der Abwicklung Ihrer Zahlung Probleme auftreten, werden wir einen erneuten Versuch unternehmen, Ihre Zahlung in Zusammenarbeit mit unserem (unseren) Zahlungsdienstleister(n) abzuwickeln. Sollte dies nicht zu einer Bewirkung der Zahlung (und Erfüllung der Forderung) führen, werden wir Sie schnellstmöglich zwecks Mitteilung Ihrer Instruktion im Hinblick auf eine andere Zahlungsart kontaktieren. Sollte die Bewirkung der Zahlung auch nach Maßgabe dieser weiteren Instruktionen nicht möglich sein, wird der offene Forderungsbetrag an einen Inkassodienstleister übergeben.

9.2. Zahlungsbetrug

Sollte der Verdacht bestehen, dass ein Betrug begangen wird, behalten wir uns das Recht vor, die Abwicklung einer solchen Zahlung abzulehnen. Es kann eine Legitimation der Zahlung verlangt werden, falls Verdacht auf ein Verbrechen besteht. Jede Form von Zahlungsbetrug wird der Polizei gemeldet.

9.3. Rückerstattungen

9.3.1. Die Bearbeitung von Rückerstattungen erfolgt gemäß den Geschäftsbedingungen oder Richtlinien des Dienstanbieters. Wenn Sie einen Anspruch auf Rückerstattung haben, erfolgt Ihre Rückerstattung über denselben Zahlungsweg, der für die Bezahlung der Buchung verwendet wurde. Bitte beachten Sie, dass Flugpreise sich aus verschiedenen Bestandteilen zusammensetzen und nicht alle erstattungsfähig sind, so dass selbst wenn Sie gemäß den Geschäftsbedingungen des Dienstanbieters Anspruch auf Rückerstattung haben, der zurückerstattete Betrag möglicherweise nicht genau der Gesamtpreis ist, der für Ihre Buchung bezahlt wurde.

9.3.2. Alle Rückerstattungen werden vom betreffenden Dienstleister bezahlt und wir als Vermittler haben keinen Einfluss auf die Bearbeitungszeiten des Dienstleisters.

9.3.3. Als Vermittler werden wir eine Zahlungsrückerstattung nur dann vornehmen, wenn wir die Erstattung bereits vom jeweiligen Dienstleister erhalten haben.

9.3.4. Der Gesamtpreis Ihrer Buchung beinhaltet den Preis der Reisedienstleistung(en), etwaiger Zusatzprodukte und unsere Servicegebühren. Alle Zusatzprodukte von Dienst Anbietern werden nur in dem Umfang zurückerstattet, wie wir entsprechende Beträge vom Dienstanbieter erhalten haben. Unsere eigenen Zusatzprodukte sind in der Regel nicht erstattungsfähig, es sei denn, Sie konnten sie aufgrund unseres Verschuldens nicht nutzen.

10. FORDERUNGEN

10.1. Forderungen hinsichtlich der Erbringung von Reisedienstleistungen

Alle Probleme, Stellungnahmen oder Forderungen in Bezug auf die tatsächliche Erbringung von Reiseleistungen müssen unmittelbar dem jeweiligen Leistungserbringer (Reiseveranstalter, Fluggesellschaft, Versicherer, Mietwagengesellschaft, Hotel) mitgeteilt werden, mit dem Sie den Vertrag über die jeweilige Reiseleistung geschlossen haben. Siehe auch Abschnitt 11 in Bezug auf Ihre Rechte gemäß der EU-Verordnung.

10.2. Ansprüche im Zusammenhang mit unseren eigenen Dienstleistungen

Wenn Sie eine Reklamation zu unseren eigenen Dienstleistungen haben, wenden Sie sich bitte hier an unseren Kundenservice.

11. KUNDENRECHTE GEMÄSS EU-VERORDNUNG

11.1. Annullierte oder verspätete Flüge

Wenn Sie in die EU oder aus der EU oder mit einem Luftfahrtunternehmen in die oder aus der EU reisen, haben Sie das Recht, eine Erstattung der Kosten zu fordern, die Sie direkt bei der entsprechenden Fluggesellschaft geltend machen können, sofern Ihr Flug annulliert wurde, verspätet ist oder Sie nicht befördert wurden. [Für weitere Information in Bezug auf die EG-Verordnung 261/2004, klicken Sie bitte hier.](#)

11.2. Haftung des Luftfahrtunternehmens

Die EG-Verordnung (889/2002) über die Haftung des Luftfahrtunternehmens im Fall von Unfällen. [Die Verordnung finden Sie hier.](#)

12. HAFTUNG

12.1. Sie akzeptieren, dass wir zwischen Ihnen und dem Leistungserbringer als Vermittler auftreten. Wir sind unter keinen Umständen verantwortlich für die bei einem oder mehreren Leistungserbringern gebuchten Reiseleistungen.

12.2. Sollte ein Dienstleister aus irgendeinem Grund nicht in der Lage sein, die Reisedienstleistung zu erbringen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf außergewöhnlicher Ereignisse oder Umstände, die außerhalb der Kontrolle des Dienstleisters liegen (Höhere

Gewalt), oder wenn ein Dienstleister Konkurs anmeldet, können wir nur als Vermittler auftreten und Zahlungen erstatten, sofern wir diese bereits vom betreffenden Dienstleister erhalten haben.

12.3. In Bezug auf unsere eigenen Dienstleistungen haften wir für Schäden gemäß den in den AGBs festgelegten Einschränkungen, vorausgesetzt, dass solche Einschränkungen gesetzlich zulässig sind. Sofern Sie keinen Personenschaden erlitten haben, der durch unsere Dienstleistungen verursacht wurde, oder im Falle grober Fahrlässigkeit unsererseits haften wir nur für direkte Schäden, die Sie aufgrund eines zuordenbaren Mangels unserer Pflichten bei der Erbringung unserer eigenen Dienstleistungen tatsächlich erlitten, bezahlt oder erfahren haben.

13. ANWENDBARES RECHT UND STREITSCHLICHTUNG

13.1. Geltendes Recht

Für diese AGB und den Vertrag zwischen Ihnen und uns gilt finnisches Recht unter Ausschluss materiellen Einheitsrechts, insbesondere des UN-Kaufrechts über den internationalen Warenkauf.

Die gesetzlichen Vorschriften zur Beschränkung der Rechtswahl und zur Anwendung zwingender Vorschriften insbesondere des Staates, in welchem der Kunde als Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, bleiben unberührt. Nichts in diesen AGB, einschließlich Abschnitt 13.1, beeinträchtigt Ihre Rechte als Verbraucher, sich auf solche zwingenden Vorschriften Ihres Heimatrechts zu berufen.

13.2. Online-Streitbeilegung

Die Europäische Kommission bietet eine Plattform für die Online-Streitbeilegung an unter: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

13.3. Streitbeilegungsverfahren

Wir sind nicht zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet und nehmen an solchen Streitbeilegungsverfahren nicht teil.

Im Zusammenhang mit einer Privatreise nehmen wir an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil. Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit einer Privatreise haben Sie das Recht, sich an die söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (SÖP) zu wenden. Die Schlichtungsstelle kann unterfolgender Adresse kontaktiert werden:

söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

Fasanenstraße 81

10623 Berlin

<https://soep-online.de>

14. DATENSCHUTZ

Wir nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten ernst. Detaillierte Informationen über die Speicherung, Verarbeitung und Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten finden Sie in unseren [Datenschutzbestimmungen](#).

15. REIHENFOLGE UND SORTIEROPTIONEN IM PORTAL

Um die Ihnen angezeigten Suchergebnisse nach Relevanz zu ordnen, verwenden wir komplexe Algorithmen, um die Optionen für Flüge zu bewerten und die Reihenfolge der Anzeige auf unserem Portal festzulegen. Wenn Ihnen Ihre Suchergebnisse das erste Mal angezeigt werden, sind sie standardmäßig nach „Empfohlen“ sortiert, wobei der niedrigste Preis, die kürzeste Flugdauer und eine Kombination aus beidem (bestes Preis-Leistungs-Verhältnis) sowie der längste Aufenthalt (frühestmöglicher Abflug und spätestmögliche Rückreise) berücksichtigt werden. Dies wird auch von einer eventuellen Vergütung beeinflusst, die wir von der Fluggesellschaft erhalten (falls vorhanden).

Auf der Seite mit den Suchergebnissen können Sie entscheiden, wie die Ergebnisse sortiert werden und/oder die Ergebnisse filtern, um nur die von Ihnen ausgewählten Einstellungen anzuzeigen. Wir bieten auch die Möglichkeit, die Rangfolge der Suchergebnisse schnell auf Grundlage des Folgenden zu ordnen:

- Am günstigsten - der günstigste Preis
- Am kürzesten - die kürzeste Reisedauer
- Aktion - jede laufende Aktion auf dem Markt, die wir mit einer/mehreren Fluggesellschaft(en) durchführen, für die wir eventuell eine Vergütung von der Fluggesellschaft erhalten. Wenn es keine laufende Aktion gibt, werden die Suchergebnisse in dieser Kategorie basierend auf dem günstigsten Preis geordnet.

ANHANG 1 – GEBÜHREN FÜR UNTERSTÜTZUNG BEI BEARBEITUNG

Bearbeitungsgebühren	15 EUR pro Passagier Für Anfragen, um im Falle einer Flugplanänderung oder Annullierung durch die
-----------------------------	---

Fluggesellschaft eine alternative Flugoption zu finden, die von der bereits von der Fluggesellschaft angebotenen abweicht (siehe Abschnitt 3.4).

40 EUR pro Passagier

Für von Ihnen angeforderte Änderungen oder Stornierungen, wie die Durchführung einer neuen Buchung oder das Hinzufügen von Passagieren (siehe Abschnitt 3.5).

Bitte beachten Sie, dass jedwede Änderung und/oder Erstattung den Geschäftsbedingungen und Gebührenregelungen der Fluggesellschaften unterliegt. Es können zusätzliche Kosten seitens der Fluggesellschaften entstehen. Wir als Vermittler haben darauf keinen Einfluss.

Wenn die gewünschte Änderung zu einem teureren Ticket führt oder die Änderung führt dazu, dass der Passagier keinen Anspruch auf einen Sonderpreis mehr hat, müssen Sie die daraus entstehenden Kosten selbst tragen.

Letzte Aktualisierung: 2024-01-17