

Allgemeine Vermittlungsbedingungen (AVB) für die Vermittlung von Reiseleistungen durch die VAMOS Familienreisen GmbH

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

wir – die **VAMOS Familienreisen GmbH** (nachfolgend **VAMOS** genannt) – freuen uns, dass Sie Ihren Urlaub bei uns buchen möchten. Wir vermitteln Ihnen Pauschalreisen oder Einzelleistung (z.B. Nur-Flug, Mietwagen, Hotelunterbringung, Fähren).

Die Verträge über die vermittelten Leistungen (Pauschalreisen, Einzelleistungen) kommen jeweils zwischen Ihnen und dem Reiseveranstalter oder Erbringer der jeweiligen Leistung zustande. Hierfür gelten die Reise-, Unterbringungs- oder Beförderungsbedingungen der jeweiligen Anbieter, über die wir Sie vor Buchung informieren.

Nachfolgend ersehen Sie unsere Allgemeinen Vermittlungsbedingungen (**AVB**) für die Vermittlung von Reiseleistungen, sofern Sie nicht als Unternehmer mit uns einen Rahmenvertrag über die Organisation von Geschäftsreisen gemäß § 651a Abs. 5 lit. 3 BGB für die unternehmerische Zwecke Ihres Unternehmens geschlossen haben.

Anwendungsbereich dieser AVB; Gliederung in Teile A, B und C

Die nachfolgenden AVB regeln die gesetzlich unterschiedlichen Arten der Vermittlung von Reiseleistungen und von Pauschalreisen hinsichtlich der Rechte und Pflichten des Kunden sowie von **VAMOS** als Reisevermittler je nach Art der vermittelten Reiseleistung. Danach ist zu unterscheiden zwischen

- der Vermittlung einer Pauschalreise, nachfolgend „Reisevermittlung“ genannt; hierzu finden Sie die Regelungen in **Teil A** dieser AVB.
- der Vermittlung einer einzelnen Reiseleistung; hierzu finden Sie die Regelungen in **Teil B** dieser AVB.

Soweit es sich nicht um besondere Regelungen im Hinblick auf eine der beiden Arten der Reisevermittlung beziehen, sondern Regelungen, die alle Arten der Vermittlung von Reiseleistungen betreffen, werden diese gemeinschaftlich in **Teil C** geregelt.

Teil A: Regelungen für die Reisevermittlung von Pauschalreisen gem. § 651v BGB

Die Vorschriften dieses **Teils A** über die Reisevermittlung von Pauschalreiseverträgen sind anwendbar, wenn **VAMOS** dem Kunden vor Buchung das Formblatt über Pauschalreisen aushändigt. In dem Formblatt ist der vermittelte Reiseveranstalter als verantwortlicher Unternehmer für die Erbringung der Pauschalreise ausgewiesen.

1. Vertragsschluss; gesetzliche Vorschriften; Widerruf

Mit der Annahme des Vermittlungsauftrags des Kunden durch **VAMOS** kommt zwischen dem Kunden und **VAMOS** ein **Vertrag über die Reisevermittlung einer Pauschalreise** zustande. Auftrag und Annahme bedürfen keiner bestimmten Form.

Wird der Auftrag auf elektronischem Weg (z.B. E-Mail, Internet, Messenger Dienste) erteilt, so bestätigt **VAMOS** dem Kunden den Eingang des Auftrags unverzüglich auf elektronischem Weg. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Bestätigung der Annahme des Auftrags zur Reisevermittlung dar.

Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und von **VAMOS** ergeben sich, soweit dem nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, aus den im Einzelfall vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen AVB und den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der §§ 651a ff BGB i.V.m. Art. 250 ff. EGBGB und §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem vermittelten Reiseveranstalter gelten ausschließlich die mit diesem getroffenen Vereinbarungen, insbesondere - soweit wirksam vereinbart - dessen Reise- oder Geschäftsbedingungen. Ohne besondere Vereinbarung oder ohne besonderen Hinweis gelten bei Beförderungsleistungen die auf gesetzlicher Grundlage von der zuständigen Verkehrsbehörde oder aufgrund internationaler Übereinkommen erlassenen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen.

Es wird darauf hingewiesen, dass Buchungen von Pauschalreisen im Fernabsatz (z.B. telefonisch, per E-Mail) nicht nach den §§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB widerrufen werden können. Ein Widerrufsrecht besteht jedoch dann, wenn der Vertrag über die Pauschalreise mit dem Kunden, der Verbraucher ist, außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Kunden geführt worden.

2. Zahlungen; Erklärungen von Kunden

2.1 VAMOS als Reisevermittler sowie der jeweilige Reiseveranstalter dürfen Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag des Reiseveranstalters besteht und dem Kunden der Sicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde.

2.2 VAMOS gilt als vom Reiseveranstalter bevollmächtigt, Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen des Kunden/Reisenden bezüglich der Erbringung der Pauschalreise entgegenzunehmen. **VAMOS** wird den Reiseveranstalter unverzüglich von solchen Erklärungen des Reisenden in Kenntnis setzen. **VAMOS** empfiehlt ungeachtet dessen zur Vermeidung von Zeitverlusten trotz unverzüglicher Weiterleitung, entsprechende Erklärungen unmittelbar gegenüber der Reiseleitung oder der Kontaktstelle des Reiseveranstalters zu erklären, insbesondere außerhalb der Öffnungszeiten von **VAMOS**, die der Homepage, der E-Mail-Signatur oder dem Anrufbeantworter von **VAMOS** zu entnehmbar sind.

3. Allgemeine Vertragspflichten von VAMOS; Auskünfte; Hinweise

Auf Basis dieser Vermittlungsbedingungen wird der Kunde bestmöglich beraten. Auf Wunsch wird dann die Buchungsanfrage beim Reiseveranstalter durch **VAMOS** vorgenommen. Zur Leistungspflicht gehört nach Bestätigung durch den Reiseveranstalter die Übergabe der Unterlagen über die vermittelte Pauschalreise. Dies gilt nicht, wenn vereinbart wurde, dass der Reiseveranstalter die Unterlagen dem Kunden direkt übermittelt.

Bei der Erteilung von sonstigen Hinweisen und Auskünften, zu deren Angabe **VAMOS** nicht nach § 651v Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 250 § 1 bis 3 EGBGB verpflichtet ist, haftet **VAMOS** im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen für die richtige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe an den Kunden. Ein Auskunftsvertrag mit einer vertraglichen Hauptpflicht zur Auskunftserteilung kommt nur bei einer entsprechenden ausdrücklichen Vereinbarung zustande. Für die Richtigkeit erteilter Auskünfte haftet **VAMOS** gemäß § 675 Abs. 2 BGB nicht, es sei denn, dass ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.

Sofern nicht ausdrücklich vereinbart oder durch **VAMOS** garantiert/beworben, ist **VAMOS** nicht verpflichtet, den jeweils günstigsten Anbieter der angefragten Pauschalreise zu ermitteln und/oder anzubieten.

Ohne ausdrückliche Vereinbarung übernimmt **VAMOS** bezüglich Auskünften zu Preisen, Leistungen, Buchungskonditionen und sonstigen Umständen der Reiseleistung keine Garantie i.S. von § 276 Abs. 1 Satz 1 BGB und bezüglich Auskünften über die Verfügbarkeit der von **VAMOS** zu vermittelnden Leistungen keine Beschaffungsgarantie im Sinne dieser Vorschrift.

Sonderwünsche nimmt **VAMOS** nur zur Weiterleitung an den zu vermittelnden Reiseveranstalter entgegen. Soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, hat **VAMOS** für die Erfüllung solcher Sonderwünsche nicht einzustehen. Diese sind auch nicht Bedingung oder Vertragsgrundlage für den Vermittlungsauftrag oder für die von **VAMOS** an den Reiseveranstalter zu übermittelnde Buchungserklärung des Kunden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall nur durch ausdrückliche Bestätigung des Reiseveranstalters zum Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen des Reiseveranstalters werden.

4. Pflichten von VAMOS bei Reklamationen des Kunden gegenüber den vermittelten Reiseveranstaltern

Der Kunde kann Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen bezüglich der Erbringung der Reiseleistungen durch den Reiseveranstalter auch **VAMOS** als Reisevermittler, über den der Kunde die Pauschalreise gebucht hat, zur Kenntnis bringen (siehe 2.2).

Bezüglich etwaiger Ansprüche des Kunden gegenüber dem vermittelten Reiseveranstalter besteht weder ein Recht noch eine Pflicht von **VAMOS** zur



Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

5. Vergütungsansprüche von VAMOS (Serviceentgelte)

Für die Preise und die **Serviceentgelte** bei der **Vermittlung von Pauschalreisen** dieses Teils A der Vermittlungsbedingungen gilt:

- Die angegebenen und in Rechnung gestellten Preise für die vermittelte Pauschalreise sind Preise der vermittelten Reiseveranstalter; diese decken in Regel keine über die reine Vermittlungsleistung hinaus anfallende Tätigkeit von **VAMOS** ab, insbesondere im Hinblick auf die **Service- und Unterstützungsleistung** im Zusammenhang mit einer Stornierung oder Umbuchung der Pauschalreise.
- In diesem Zusammenhang besteht ein Anspruch von **VAMOS** hinsichtlich der vorstehenden Service- und Unterstützungsleistungen auf ein **durch den Kunden zu bezahlendes Serviceentgelt**, soweit es Tätigkeiten betrifft, welche über die Entgegennahme von Reisemängelanzeigen, andere Erklärungen des Reisenden bezüglich der Erbringung der Reiseleistungen oder Storno- bzw. Umbuchungsaufträgen und deren Weiterleitung an den Reiseveranstalter hinausgehen.
- Diese **Serviceentgelte (Höhe bezogen auf die Art der entgeltlichen Leistung und Tätigkeit von VAMOS)** ergeben sich, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, aus den dem Kunden, insbesondere durch Aushang in den Geschäftsräumen von **VAMOS** bekanntgegebenen und vereinbarten Preislisten/Entgelte und/oder einem entsprechenden mündlichen oder schriftlichen Hinweis von **VAMOS** hierauf im Buchungs- oder Beauftragungsprozess.

Teil B: Regelungen bei der Vermittlung von einzelnen Reiseleistungen oder mehreren Reiseleistungen, die keine verbundenen Reiseleistungen im Sinne des § 651w BGB darstellen.

Die Vorschriften dieses **Teils B** über die Vermittlung von einzelnen Reiseleistungen sind anwendbar, wenn die vermittelte Reiseleistung weder Teil einer Pauschalreise noch Teil von verbundenen Reiseleistungen ist. In diesem Fall ist keine Information des Kunden mittels eines Formblattes gesetzlich vorgeschrieben.

1. Vertragsschluss; gesetzliche Vorschriften; Widerruf

Mit der Annahme des Vermittlungsauftrags des Kunden durch **VAMOS** kommt zwischen dem Kunden und **VAMOS** ein **Vertrag über die Vermittlung von Reiseleistungen** zustande. Auftrag und Annahme bedürfen keiner bestimmten Form.

Wird der Auftrag auf elektronischem Weg (z.B. E-Mail, Internet, Messenger Dienste) erteilt, so bestätigt **VAMOS** den Eingang des Auftrags unverzüglich auf elektronischem Weg. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Bestätigung der Annahme des Vermittlungsauftrags dar.

Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und von **VAMOS** ergeben sich, soweit dem nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, aus den im Einzelfall vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen AVB und den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der §§ 651v BGB i.V.m. Art. 250ff. EGBGB und §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem Vertragspartner (Leistungserbringer) der vermittelten Leistung gelten ausschließlich die mit diesem getroffenen Vereinbarungen, insbesondere - soweit wirksam vereinbart - dessen Beförderungs- oder Geschäftsbedingungen. Ohne besondere Vereinbarung oder ohne besonderen Hinweis gelten bei Beförderungsleistungen die auf gesetzlicher Grundlage von der zuständigen Verkehrsbehörde oder aufgrund internationaler Übereinkommen erlassenen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen.

Es wird darauf hingewiesen, dass Buchungen von Reiseleistungen im Fernabsatz (z.B. telefonisch, per E-Mail) nicht nach den §§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB widerrufen werden können. Ein **Widerrufsrecht besteht jedoch dann**, wenn der Vertrag über die Reiseleistung mit dem Kunden, der Verbraucher ist, außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Kunden geführt worden.

2. Allgemeine Vertragspflichten von VAMOS; Auskünfte; Hinweise

Auf Basis dieser Vermittlungsbedingungen wird der Kunde bestmöglich beraten. Auf Wunsch wird dann die Buchungsanfrage durch **VAMOS** beim Leistungserbringer vorgenommen. Zur Leistungspflicht gehört nach Bestätigung durch den Leistungserbringer die Übergabe der Unterlagen über die vermittelte(n) Reiseleistung(en). Dies gilt nicht, wenn vereinbart wurde, dass der Leistungserbringer die Unterlagen dem Kunden direkt übermittelt.

Bei der Erteilung von Hinweisen und Auskünften haftet **VAMOS** im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen für die richtige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe an den Kunden. Ein Auskunftsvertrag mit einer vertraglichen Hauptpflicht zur Auskunftserteilung kommt nur bei einer entsprechenden ausdrücklichen Vereinbarung zustande. Für die Richtigkeit erteilter Auskünfte haftet **VAMOS** gemäß § 675 Abs. 2 BGB nicht, es sei denn, dass ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.

Sofern nicht ausdrücklich vereinbart oder durch **VAMOS** garantiert/beworben, ist **VAMOS** nicht verpflichtet, den jeweils günstigsten Anbieter der angefragten Reiseleistungen zu ermitteln und/oder anzubieten.

Ohne ausdrückliche Vereinbarung übernimmt **VAMOS** bezüglich Auskünften zu Preisen, Leistungen, Buchungskonditionen und sonstigen Umständen der Reiseleistung keine Garantie i.S. von § 276 Abs. 1 Satz 1 BGB und bezüglich Auskünften über die Verfügbarkeit der von **VAMOS** zu vermittelnden Leistung keine Beschaffungsgarantie im Sinne dieser Vorschrift.

Sonderwünsche nimmt **VAMOS** nur zur Weiterleitung an den zu vermittelnden Leistungserbringer entgegen. Soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, hat **VAMOS** für die Erfüllung solcher Sonderwünsche nicht einzustehen. Diese sind auch nicht Bedingung oder Vertragsgrundlage für den Vermittlungsauftrag oder für die von **VAMOS** an den Leistungserbringer zu übermittelnde Buchungserklärung des Kunden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall nur durch ausdrückliche Bestätigung des Leistungserbringers zu dessen Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen werden.

3. Vergütungsansprüche von VAMOS (Serviceentgelt)

Für die Preise und die **Serviceentgelte** bei der **Vermittlung der Flugbeförderungsleistungen von Fluggesellschaften** nach Ziff. 4 dieses Teils B der Vermittlungsbedingungen gilt:

- Die angegebenen und in Rechnung gestellten Preise sind Preise der Fluggesellschaften, die in der Regel keine Provision oder kein sonstiges Entgelt der Fluggesellschaft für die Tätigkeit von **VAMOS** beinhalten.
- Die Vergütung von **VAMOS** im Rahmen dieser Vermittlungstätigkeit erfolgt in der Regel durch vom Kunden zu bezahlende Serviceentgelte.
- Die **Serviceentgelte** für die **Vermittlungstätigkeit** von **VAMOS** bzw. und für **sonstige Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Flugbuchung** ergeben sich, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, aus den dem Kunden, insbesondere durch Aushang in den Geschäftsräumen von **VAMOS** bekanntgegebenen und vereinbarten Preislisten/Entgelte und/oder einem entsprechenden mündlichen oder schriftlichen Hinweis von **VAMOS** hierauf im Buchungs- oder Beauftragungsprozess.
- Ist eine Vereinbarung zur Höhe eines entsprechenden Serviceentgelts nicht getroffen worden, schuldet der Kunde **VAMOS** eine Vergütung nach den gesetzlichen Bestimmungen, d.h. es besteht eine Pflicht zur Bezahlung einer üblichen Vergütung durch den Kunden als Auftraggeber.

Die **Serviceentgelte** für die **Vermittlung von sonstigen Reiseleistungen** (insbesondere für Unterbringungsleistungen wie Nur-Hotel-Buchungen) und für **sonstige Tätigkeiten** im Auftrag des Kunden bedürfen einer entsprechenden Vereinbarung. Deren **Höhe** ergibt sich z.B. durch deutlich sichtbaren Aushang von Preislisten/Entgelte in den Geschäftsräumen von **VAMOS** und/oder einem entsprechenden mündlichen oder schriftlichen Hinweis von **VAMOS** hierauf im Buchung- oder Beauftragungsprozess.

Der Anspruch von **VAMOS** auf Serviceentgelte – auch bei der Flugvermittlung - bleibt durch Leistungsstörungen oder Änderungen, insbesondere Umbuchung, Namenswechsel, Rücktritt, Stornierung, Annullierung, oder Kündigung des vermittelten Vertrages durch den Leistungserbringer oder den Kunden bestehen. Dies gilt nicht, soweit sich ein Anspruch auf Rückerstattung des Kunden aufgrund eines Schadensersatzanspruchs des Kunden wegen Mängeln der Beratungs- oder



Vermittlungstätigkeit von **VAMOS** aus vertraglichen oder gesetzlichen Ansprüchen ergibt.

4. Pflichten von **VAMOS** bei Reklamationen des Kunden gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer; Serviceentgelt

Ansprüche müssen gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer innerhalb bestimmter Fristen, die sich aus Gesetz oder vertraglichen Vereinbarungen ergeben können, geltend gemacht werden. Im Regelfall werden diese Fristen nicht durch Geltendmachung gegenüber **VAMOS** gewahrt. Dies gilt auch, soweit der Kunde bezüglich derselben Reiseleistung Ansprüche sowohl gegenüber **VAMOS** als auch gegenüber dem Leistungserbringer geltend machen will.

Bei Reklamationen oder sonstiger Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer beschränkt sich die Pflicht von **VAMOS** auf die Erteilung der erforderlichen und **VAMOS** bekannten Informationen und Unterlagen, insbesondere die Mitteilung von Namen und Adressen des vermittelten Leistungserbringers.

Soweit **VAMOS** - ohne hierzu verpflichtet zu sein - hier weitergehende Unterstützung leistet, ist **VAMOS** berechtigt, ein Serviceentgelt zu verlangen, dessen Höhe, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, sich aus den dem Kunden, insbesondere durch Aushang in den Geschäftsräumen von **VAMOS** oder in sonstiger Weise adäquat bekannt gegebenen und vereinbarten Entgelte ergibt.

Übernimmt **VAMOS** - auch ohne hierzu verpflichtet zu sein - die Weiterleitung fristwahrer Anspruchsschreiben des Kunden, haftet **VAMOS** für den rechtzeitigen Zugang beim Empfänger nur bei von **VAMOS** selbst vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachter Fristversäumnis.

Bezüglich etwaiger Ansprüche des Kunden gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer besteht weder ein Recht noch eine Pflicht von **VAMOS** zur Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

Teil C: Übergreifende allgemeine Bedingungen für die Vermittlung von Pauschalreisen (Teil A) und Einzelleistungen (Teil B)

1. Pflichten von **VAMOS** bezüglich Einreisevorschriften, Visa und Versicherungen

Bei der Vermittlung von Pauschalreisen ist **VAMOS** neben dem Reiseveranstalter verpflichtet, den Kunden/Reisenden über die allgemeinen Pass- und Visumerfordernisse des Bestimmungslands, einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa, sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten zu informieren.

Dies gilt ausdrücklich nicht bei der Vermittlung von Einzelleistungen. In diesen Fällen unterrichtet **VAMOS** den Kunden über Einreise- und Visabestimmungen nur dann, soweit ein entsprechender Auftrag ausdrücklich vereinbart worden ist oder wenn besondere, **VAMOS** bekannte oder erkennbare Umstände einen ausdrücklichen Hinweis erforderlich machen und die entsprechenden Informationen nicht bereits in den dem Kunden vorliegenden Angebotsunterlagen enthalten sind.

Entsprechende Hinweispflichten von **VAMOS** beschränken sich auf die Erteilung von Auskünften aus aktuellen, branchenüblichen Informationsquellen. Eine spezielle Nachforschungspflicht von **VAMOS** besteht ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarung nicht. **VAMOS** kann seine Hinweispflicht auch dadurch erfüllen, dass **VAMOS** den Kunden auf die Notwendigkeit einer eigenen, speziellen Nachfrage bei in Betracht kommenden Informationsstellen verweist.

Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend bezüglich der Information über Zollvorschriften, gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften, gesundheitsprophylaktische Vorsorgemaßnahmen des Kunden und seiner Mitreisenden sowie für Ein- und Ausfuhrvorschriften.

Übernimmt **VAMOS** entgeltlich oder unentgeltlich für den Kunden die Registrierung im Rahmen elektronischer Systeme zur Erlangung der Einreiseerlaubnis als Voraussetzung für die Ein- oder Durchreise in bestimmte Länder, so gilt:

Die Übernahme dieser Tätigkeit begründet ohne ausdrückliche Vereinbarung keine Verpflichtung von **VAMOS** zu weitergehenden Erkundigungen oder Informationen über Ein- oder Durchreiseformalitäten oder zu Transitaufenthalten auf der Reise und insbesondere nicht zur Visabeschaffung. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die

elektronische Einreiseerlaubnis nicht die endgültige Einreisegenehmigung durch die Grenzbehörden des jeweiligen Landes ersetzt.

Zur Beschaffung von Visa oder sonstigen für die Reisedurchführung erforderlichen Dokumenten ist **VAMOS** ohne besondere, ausdrückliche Vereinbarung nicht verpflichtet. Im Falle der Annahme eines solchen Auftrages kann **VAMOS** ohne ausdrückliche Vereinbarung die Erstattung der **VAMOS** entstehenden Aufwendungen, die **VAMOS** nach den Umständen für erforderlich halten durfte, verlangen. **VAMOS** kann für seine Tätigkeit selbst eine Vergütung fordern, wenn diese vereinbart ist oder die Tätigkeit den Umständen nach nur gegen entsprechende Vergütung geschuldet war.

VAMOS haftet nicht für die Erteilung von Visa und sonstigen Dokumenten und nicht für den rechtzeitigen Zugang. Dies gilt nicht, wenn die für die Nichterteilung oder den verspäteten Zugang maßgeblichen Umstände von **VAMOS** schuldhaft verursacht oder mitverursacht worden sind.

2. Inkassoberechtigung von **VAMOS**

2.1 **VAMOS** ist berechtigt, **Zahlungen des Kunden** entsprechend den Leistungs- und Zahlungsbestimmungen des vermittelten Reiseveranstalters oder Leistungserbringers zu verlangen, soweit diese wirksam zwischen dem Reiseveranstalter bzw. Leistungserbringer und dem Kunden vereinbart sind und rechtswirksame Zahlungsbestimmungen enthalten. Auf die Pflicht vom **VAMOS** bei Pauschalreisen oder verbundenen Reiseleistungen einen Sicherungsschein vor Annahme einer Zahlung auszuhändigen (A. 2) wird ausdrücklich verwiesen.

Zahlungsansprüche gegenüber dem Kunden kann **VAMOS**, soweit dies den Vereinbarungen zwischen **VAMOS** und dem Reiseveranstalter bzw. Leistungserbringer entspricht, als dessen Inkassobevollmächtigter geltend machen, jedoch auch aus eigenem Recht auf Grundlage der gesetzlichen Vorschusspflicht des Kunden als Auftraggeber gemäß § 669 BGB.

Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für Stornokosten (Rücktrittsentschädigungen) und sonstige gesetzlich oder vertraglich begründete Forderungen des vermittelten Reiseveranstalters bzw. Leistungserbringers.

Der Kunde kann eigenen Zahlungsansprüchen von **VAMOS** nicht im Wege der Zurückbehaltung oder Aufrechnung entgegenhalten, dass der Kunde Ansprüche gegenüber dem vermittelten Reiseveranstalter bzw. Leistungserbringer, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des vermittelten Vertrages, hat. Dies gilt nicht, wenn für das Entstehen solcher Ansprüche eine schuldhafte Verletzung von Vertragspflichten von **VAMOS** ursächlich oder mitursächlich geworden ist oder **VAMOS** aus anderen Gründen gegenüber dem Kunden für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

2.2 Nach Vertragsschluss wird – soweit nicht vor Buchungsabschluss und auf der Buchungsbestätigung abweichend ausgewiesen – eine Anzahlung in Höhe von **20 %** des Gesamtpreises fällig.

2.3 Der Restbetrag ist – soweit nicht vor Buchungsabschluss und auf der Buchungsbestätigung abweichend ausgewiesen – **vier Wochen** vor Leistungsbeginn zur Zahlung fällig.

2.4 Bei kurzfristigen Buchungen, d.h. Buchungen, die **weniger als 4 Wochen** vor Leistungsbeginn erfolgen, ist der Gesamtpreis **sofort** zur vollständigen Zahlung fällig.

2.5 Flugbeförderungsleistungen, Prämien für Versicherungen und sonstige Auslagen wie Storno- (Ziffer 3.1. ff.) und Umbuchungsentgelte (Ziffer 3.5) sind nach Rechnungsstellung sofort zur vollständigen Zahlung fällig.

2.6 Sofern der Kunde die An- oder Restzahlung nicht zum jeweiligen Fälligkeitstag leistet, ist **VAMOS** selbst und in Vertretung des vermittelten Reiseveranstalters oder vermittelten Leistungserbringers berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Vertrag zurückzutreten und dem Kunden die in Ziffer 3.1 ff. geregelten Entschädigungssätze zu berechnen. Dies gilt nur dann nicht, wenn ein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht oder **VAMOS** zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen nicht bereit und in der Lage ist oder seine gesetzlichen Informationspflichten nicht erfüllt hat.

3. Rücktritt des Kunden, Umbuchung

3.1 Der Kunde kann jederzeit vor Leistungsbeginn vom Vertrag zurücktreten.



3.2 Tritt der Kunde zurück, so hat der vermittelte Reiseveranstalter bzw. Leistungserbringer Anspruch auf Zahlung einer Entschädigung nach seinen Rücktrittsbedingungen, die **VAMOS** in Vertretung des vermittelten Reiseveranstalters bzw. Leistungserbringers an den Kunden weiterleitet und in Rechnung stellt. Hat der vermittelte Reiseveranstalter bzw. Leistungserbringer eine Entschädigung nicht vereinbart, so kann **VAMOS** im Namen und in Vertretung des vermittelten Reiseveranstalters bzw. Leistungserbringers eine angemessene Entschädigung für die getroffenen Vorkehrungen und die Aufwendungen des vermittelten Reiseveranstalters bzw. Leistungserbringers verlangen, deren Höhe sich nach dem Reisepreis unter Abzug des Wertes der vom vermittelten Reiseveranstalter bzw. Leistungserbringers gewöhnlich ersparten Aufwendungen sowie dessen, was er durch eine gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendung oder Belegung der Unterkunft erwerben kann. Eine pauschale Entschädigung in Prozent des Reisepreises, orientiert am Rücktrittszeitpunkt des Kunden, kann **VAMOS** für den vermittelten Reiseveranstalter bzw. Leistungserbringer wie folgt verlangen:

a) allgemeine Stornopauschale:

bis zum 60. Tag vor Leistungsbeginn	10 %
bis zum 30. Tag vor Leistungsbeginn	20 %
bis zum 21. Tag vor Leistungsbeginn	30 %
bis zum 14. Tag vor Leistungsbeginn	50 %
bis zum 7. Tag vor Leistungsbeginn	60 %
bis 1 Tag vor Leistungsbeginn	80 %
am Tag des Leistungsbeginns oder bei Nichtinanspruchnahme der Einzelleistung	90 % des Gesamtpreises.

b) besondere Stornopauschale:

Sonderangebote/Specials, individuell ausgearbeitete Angebote etc. können besonderen Stornierungsbedingungen unterliegen, auf die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. Leistungsausschreibung/Angebot und der Buchungsbestätigung ausdrücklich hingewiesen wird.

3.3 Dem Kunden bleibt es in jedem Fall unbenommen, **VAMOS** nachzuweisen, dass **VAMOS** durch den Rücktritt lediglich ein wesentlich niedrigerer angemessener Preis zusteht, als die durch **VAMOS** verlangte Stornopauschale.

3.4 Der Abschluss einer Reise-Rücktrittskosten-Versicherung wird von **VAMOS** ausdrücklich empfohlen (Ziffer 7). Diese ist nicht Bestandteil des Vertrages und kann bei einem Rücktritt vom Vertrag generell nicht erstattet werden; gleiches gilt für den Anteil einer in einem Versicherungspaket enthaltenen Reise-Rücktrittskosten-Versicherung.

3.5 Bei Umbuchungen von **VAMOS** vermittelten Pauschalreisen oder Einzelleistungen gelten die Umbuchungsbedingungen des vermittelten Reiseveranstalters bzw. Leistungserbringers. Zusätzlich erhebt **VAMOS** ein Bearbeitungsentgelt von **60,- € pro Vorgang**.

4. Pflichten von VAMOS im Zusammenhang mit der Vermittlung von Flugbeförderungsleistungen

Entsprechend der EU-Verordnung Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen ist **VAMOS** verpflichtet, den Fluggast bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft zu unterrichten. Sofern bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht feststeht, wird **VAMOS** dem Kunden die vom vermittelten Unternehmen vorliegenden Informationen über diejenige Fluggesellschaft übermitteln, die wahrscheinlich den Flug durchführt. Bei einem Wechsel der Fluggesellschaft wird der Kunde unverzüglich über den Wechsel unterrichtet.

Die gemeinschaftliche Liste über die mit Flugverbot in der Europäischen Union belegten Fluggesellschaften ist über die Internetseiten https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en und www.lba.de abrufbar und kann dem Kunden auf Verlangen z.B. in den Geschäftsräumen von **VAMOS** ausgehändigt oder elektronisch zur Verfügung gestellt werden.

Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Fluggesellschaft gelten – soweit jeweils anwendbar – die gesetzlichen Bestimmungen des deutschen Luftverkehrsgesetzes, des Warschauer und Montrealer Übereinkommens und unmittelbar, wie inländische gesetzliche Bestimmungen,

- die [Verordnung \(EG\) Nr. 261/2004 zu Flugpassagierrechten](#)
- die [Verordnung \(EG\) Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen, gegen die in der Gemeinschaft eine Betriebsuntersagung ergangen ist, sowie über die](#)

Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

- die [Verordnung \(EG\) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte von behinderten Flurreisenden und Flurreisenden mit eingeschränkter Mobilität](#)

Dem Kunden wird dringend empfohlen, sich über seine Rechte als Fluggast, z.B. durch die Aushänge in den Flughäfen, durch die Informationen des ausführenden Luftfahrtunternehmens oder durch die Informationsblätter des Luftfahrtbundesamts unter www.lba.de zu informieren.

5. Reiseunterlagen und sonstige Vertragsdokumente

Sowohl den Kunden, wie auch **VAMOS** trifft die Pflicht, Vertrags- und sonstige Unterlagen des vermittelten Reiseveranstalters oder vermittelten Leistungserbringers über die Pauschalreise bzw. jeweilige Reiseleistung, die dem Kunden durch **VAMOS** ausgehändigt wurden, insbesondere Buchungsbestätigungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa und sonstige Unterlagen über die vermittelte Pauschalreise bzw. die jeweils vermittelte Reiseleistung oder Versicherungspolice auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag zu überprüfen. **VAMOS** ist von dieser Verpflichtung befreit, sofern die Reiseunterlagen und sonstigen Vertragsdokumente direkt vom Reiseveranstalter bzw. Leistungserbringer an den Kunden übermittelt werden.

Soweit Unterlagen über die vermittelte Pauschalreise oder eine vermittelte Einzelleistung dem Kunden nicht direkt vom vermittelten Pauschalreiseveranstalter oder einem vermittelten Leistungserbringer übermittelt werden, erfolgt die Aushändigung durch **VAMOS** durch Übergabe im Geschäftslokal an **VAMOS** oder nach dessen Wahl durch postalischen oder elektronischen Versand, soweit der Kunde keinen Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform gemäß Art. 250 § 6 Abs. 1 Satz 2 EGBGB bei Buchung einer Pauschalreise hat.

6. Mitwirkungspflichten des Kunden gegenüber VAMOS

Der Kunde hat für ihn erkennbare Fehler oder Mängel der Vermittlungstätigkeit von **VAMOS** nach deren Feststellung **VAMOS** unverzüglich mitzuteilen. Hierunter fallen insbesondere fehlerhafte oder unvollständige Angaben von persönlichen Kundendaten, sonstiger Informationen, Auskünfte und Unterlagen über die vermittelte Pauschalreise oder vermittelter Einzelleistungen, sowie die nicht vollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen (z.B. nicht vorgenommene Buchungen oder Reservierungen).

Erfolgt keine Anzeige durch den Kunden, so gilt:

- Unterbleibt die Anzeige des Kunden unverschuldet, entfallen seine Ansprüche nicht.
- Ansprüche des Kunden gegenüber **VAMOS** entfallen insoweit, als **VAMOS** nachweist, dass dem Kunden ein Schaden bei ordnungsgemäßer Anzeige nicht oder nicht in der vom Kunden geltend gemachten Höhe entstanden wäre. Dies gilt insbesondere, soweit **VAMOS** nachweist, dass eine unverzügliche Anzeige durch den Kunden **VAMOS** die Möglichkeit zur Behebung des Mangels oder der Verringerung eines Schadens, z.B. durch Umbuchung, Zusatzbuchung oder Stornierung mit dem vermittelten Pauschalreiseveranstalter oder vermittelten Leistungserbringers, ermöglicht hätte.

Ansprüche des Kunden im Falle einer unterbliebenen Anzeige entfallen nicht

- bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von **VAMOS** oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von **VAMOS** resultieren
- bei Ansprüchen auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von **VAMOS** oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von **VAMOS** beruhen
- bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vermittlungsvertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

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

Der Kunde wird in seinem eigenen Interesse gebeten, **VAMOS** auf besondere Bedürfnisse oder Einschränkungen im Hinblick auf die nachgefragte Pauschalreise oder Reiseleistung hinzuweisen.



7. Wichtige Hinweise zu Versicherungen von vermittelten Pauschalreisen sowie vermittelten Einzelleistungen

VAMOS weist auf die Möglichkeit hin, zur Minimierung eines Kostenrisikos bei Stornierungen durch den Kunden eine Reiserücktrittskosten-Versicherung bei Buchung abzuschließen.

Der Kunde wird weiterhin darauf hingewiesen, dass eine Reiserücktrittskosten-Versicherung üblicherweise nicht den entstehenden Schaden abdeckt, der ihm durch einen - auch unverschuldeten - Abbruch der Inanspruchnahme der Pauschalreise nach deren Antritt entstehen kann. Eine Reiseabbruch-Versicherung ist in der Regel gesondert abzuschließen.

VAMOS empfiehlt zusätzlich, bei Reisen ins Ausland auf ausreichenden Auslandskranken-Versicherungsschutz zu achten.

Bei der Vermittlung von Reiseversicherungen wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die Versicherungsbedingungen der vermittelten Reiseversicherungen besondere Vertragsbedingungen und/oder Mitwirkungspflichten des Kunden enthalten können, insbesondere Haftungsausschlüsse (z.B. bei Vorerkrankungen), die Obliegenheit zur unverzüglichen Stornierung in der Reiserücktrittskosten-Versicherung, Fristen für die Schadensanzeige und Selbstbehalte. **VAMOS** haftet nicht, soweit **VAMOS** keine Falschauskunft bezüglich der Versicherungsbedingungen getätigt hat und der vermittelte Reiseversicherer aufgrund von wirksam vereinbarten Versicherungsbedingungen ein Leistungsverweigerungsrecht gegenüber dem Kunden hat.

8. Haftung von VAMOS

VAMOS haftet nicht für Mängel und Schäden, die dem Kunden im Zusammenhang mit der vermittelten Pauschalreise oder Reiseleistung entstehen. Dies gilt nicht bei einer ausdrücklichen diesbezüglichen Vereinbarung oder Zusicherung von **VAMOS**, insbesondere, wenn diese von der Leistungsbeschreibung des Reiseveranstalters oder Leistungserbringers erheblich abweicht.

Eine etwaige eigene Haftung von **VAMOS** aus § 651x BGB oder der schulhaften Verletzung von Reisevermittlerpflichten bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

9. Verbraucherstreitbeilegung

VAMOS weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung (VSBG) darauf hin, dass **VAMOS** nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt und hierzu auch nicht verpflichtet ist. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Vermittlungsbedingungen für **VAMOS** verpflichtend werden würde oder **VAMOS** freiwillig daran teilnehmen würde, informiert **VAMOS** die Kunden/Verbraucher hierüber in geeigneter Form.

Stand: 01.11.2025

Reisevermittler:

VAMOS Familienreisen GmbH
Loebensteinstr. 27
30175 Hannover

Tel. +49 511 400 799-0
Fax +49 511 400 799-99
kontakt@vamos-reisen.de

Geschäftsführung:
Constanze Köhler