

Allgemeine Geschäftsbedingungen lastminute.com GmbH

ALLGEMEINES

1. Geltungsbereich der AGB und Leistungsumfang

1.1

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für die Vermittlung von Reisen, Beförderungsleistungen (Flüge, Mietwagen etc.) und sonstige touristische Leistungen verschiedener Anbieter durch die lastminute.com GmbH („lastminute.com“). Sie gelten nicht für die Angebote, bei denen lastminute.com selbst als Reiseveranstalter auftritt (vgl. insoweit die Veranstalter-AGB. unter

http://dede.lastminute.com/oss/bnrs/wl/lmn/veranstalter_agbs_ossi.htm).

1.2

Sofern lastminute.com als Vermittler einer Leistung fungiert, ist Vertragspartner in Bezug auf die Erbringung dieser Leistung der Anbieter, also der jeweilige Reiseveranstalter, das Beförderungsunternehmen oder der sonstige Anbieter. Für Ihren Vertrag mit dem jeweiligen Anbieter sind dessen AGB, welche Ihnen vor Abschluss der Buchung angezeigt werden, und der Inhalt der zugehörigen Buchung maßgeblich.

2. Angebote und Zustandekommen eines Vermittlungsauftrages

2.1

Die auf den Webseiten von lastminute.com vorhandenen Angebote über touristische Leistungen stellen noch keine verbindlichen Vertragsangebote dar und sind nur begrenzt verfügbar. Ein Angebot erfolgt vielmehr durch Sie, und zwar dadurch, dass Sie nach vorheriger Überprüfung der Verfügbarkeit der Leistung Ihre Daten in das Buchungsformular eingeben und lastminute.com übermitteln. Minderjährige unter 18 Jahren sind nicht zu Buchungen berechtigt.

2.2

Bei einer Online-Buchung kommt ein verbindlicher Auftrag zur Vermittlung einer Buchung zustande, sobald Sie nach Prüfung der Verfügbarkeit des Angebots über unsere Webseiten den Button „Verbindlich buchen“ bzw. „Jetzt kaufen“ der entsprechenden Webseite von lastminute.com anklicken. Dies beinhaltet den verbindlichen Auftrag an lastminute.com eine bestimmte Leistung bei einem bestimmten Anbieter (z. B. Reiseveranstalter) für Sie zu vermitteln. lastminute.com übermittelt Ihnen anschließend per E-Mail oder schriftlich eine verbindliche Buchungsbestätigung.

2.3

Bei einer telefonischen Buchung kommt ein verbindlicher Buchungsauftrag zustande, sobald lastminute.com den Auftrag telefonisch bestätigt und Ihnen per E-Mail oder schriftlich eine Bestätigung über den Vermittlungsauftrag übermittelt.

2.4

lastminute.com leitet Ihren jeweiligen Buchungsauftrag unverzüglich an den betreffenden Anbieter weiter. Falls wir die Verfügbarkeit des Angebots nicht bereits zuvor nach Ziffer 2.2 online bestätigt haben (z. B. im Fall von Buchungen „auf Anfrage“), prüft der Anbieter diese nach Eingang Ihres Buchungsauftrages und entscheidet über den Abschluss eines Vertrages mit Ihnen. lastminute.com informiert Sie in diesen Fällen anschließend schnellstmöglich (in der Regel innerhalb von 24 Stunden nach Buchungseingang) über die Annahme bzw. Nichtannahme Ihres Angebots bzw. etwaige Änderungen der Buchung.

2.5

lastminute.com behält sich vor, einzelne Buchungsaufträge/Vermittlungsaufträge aus sachlichen Gründen abzulehnen. Dies gilt insbesondere, wenn Kunden kreditunwürdig sind oder die Kundenbonität bei Vorlage einer Kreditkarte nicht gewährleistet ist. lastminute.com ist berechtigt, zur Überprüfung der Zahlungsfähigkeit der Buchenden Auskünfte bei der SCHUFA oder einer sonstigen Wirtschaftsauskunftei einzuholen.

3. Preise und Vermittlungsentgelte

3.1

Der Preis für die von Ihnen bestellten Leistungen ergibt sich aus der Ihnen per E-Mail oder schriftlich übermittelten Buchungsbestätigung.

3.2

lastminute.com erhebt für die Erbringung bestimmter Leistungen Entgelte, deren Höhe Ihnen jeweils vor Inanspruchnahme der Leistung mitgeteilt wird. Zu diesen Entgelten zählen u.a. das Vermittlungsentgelt bei Flügen und Bearbeitungsentgelte für die Umbuchung und Stornierung von Flug-, Hotel- und Reisebuchungen. Dieses Bearbeitungsentgelt beträgt regelmäßig jeweils 25 € (vgl. Ziffer 7.6) pro Flugticket und für alle anderen Leistungen 25 € pro Buchung. Um die aktuelle Liste der Vermittlungsentgelte bei Flügen zu sehen, geben Sie folgenden Link ein:

http://www.de.lastminute.com/de_DE/lmn2/service/vermittlung_fluege/index2.do

3.3

Bearbeitungs- bzw. Vermittlungsentgelte werden bei Stornierung einer Buchung nicht erstattet, es sei denn, diese Stornierung beruht auf einem Verschulden von lastminute.com oder deren Erfüllungsgehilfen.

4. Zahlungen

4.1

lastminute.com teilt Ihnen im Rahmen jeder Buchung den für die Entgegennahme von Zahlungen berechtigten Empfänger mit. Dabei handelt es sich um den jeweiligen Anbieter der Leistung (z. B. einen Reiseveranstalter) oder – falls wir das Inkasso für den Anbieter übernommen haben – lastminute.com selbst.

4.2

Ist lastminute.com inkassoberechtigt, können Zahlungen nach Ihrer Wahl entweder per Kreditkarte oder per Lastschrift erfolgen. Die Fälligkeit der Zahlungen ergibt sich aus der jeweiligen Buchung. Falls Sie die Kreditkarte als Zahlungsmittel wählen, erteilen Sie lastminute.com die ausdrückliche Ermächtigung, das geschuldete und fällige Entgelt sofort nach der Bestellung über Ihre Kreditkartennummer einzuziehen. Bei Lastschrifteinzugsverfahren ermächtigen Sie lastminute.com jeglichen in der Bestätigung ausgewiesenen fälligen Rechnungsbetrag von Ihrem durch Kontonummer und Bankleitzahl bezeichneten Konto durch Lastschrift einzuziehen.

4.3

Vermittlungs- bzw. Bearbeitungsentgelte (vgl. Ziffer 3.2 und 7.6) sind nach Erbringung der jeweiligen Leistung von lastminute.com fällig. Sie können zugehörige Zahlungen nach Ihrer Wahl entweder per Kreditkarte oder per Lastschrift leisten. Falls Sie die Kreditkarte als Zahlungsmittel wählen, erteilen Sie lastminute.com die ausdrückliche Ermächtigung, das geschuldete und fällige Vermittlungsentgelt unverzüglich über Ihre Kreditkartennummer einzuziehen. Bei Lastschrifteinzugsverfahren ermächtigen Sie lastminute.com, das fällige Entgelt von Ihrem durch Kontonummer und Bankleitzahl bezeichneten Konto durch Lastschrift einzuziehen.

4.4

Falls Sie eine Bezahlung von Leistungen per Lastschrift wählen und diese Lastschrift ohne Verschulden von lastminute.com und/oder deren Erfüllungsgehilfen fehlschlägt, sind anfallende Lastschriftgebühren der betreffenden Bank, mit denen lastminute.com belastet wird, von Ihnen zu erstatten.

5. Pflichten des Kunden

5.1

Mängel der Vermittlungsleistung von lastminute.com (z. B. die Angabe erkennbar unrichtiger oder widersprechender Daten oder Preise) und erkennbare Störungen bei der Übermittlung von Informationen sind uns gegenüber unverzüglich anzuzeigen, damit wir dem Mangel abhelfen können. Soweit Sie eine derartige Anzeige schuldhaft unterlassen, entfallen jedwede Ansprüche aus dem Vermittlungsvertrag, falls lastminute.com bei rechtzeitiger Anzeige eine für Sie zumutbare Abhilfe möglich gewesen wäre.

5.2

Jegliche Angaben, die Sie im Zusammenhang mit Registrierungen, Buchungen, deren Ausführung und Bezahlung machen, sind vollständig und wahrheitsgemäß zu erteilen.

5.3

Sie sind verpflichtet, jegliche Ihnen zugegangene Buchungsbestätigung bzw. sämtliche Ihnen der E-Mail oder per Post zugegangene Reiseunterlagen unmittelbar auf ihre Richtigkeit hin (Name, Reisedatum, Reiseziel, etc.) zu überprüfen und uns gegebenenfalls auf Unrichtigkeiten oder Abweichungen im Vergleich zu der ursprünglichen Buchung hinzuweisen. Ein Hinweis auf Unrichtigkeiten oder Abweichungen, der nach Ablauf einer Frist von drei Tagen nach Zugang der Buchungsbestätigung bzw. der Reiseunterlagen erfolgt, kann nicht mehr kostenfrei berücksichtigt werden. Verspätet angezeigte Unrichtigkeiten bzw. Abweichungen berechtigen insbesondere nicht zum kostenfreien Rücktritt vom Vertrag.

5.4

Sie sind verpflichtet, uns unverzüglich unter der Rufnummer 01805 777 257 (0,14 EUR/Min. aus dem dt. Festnetz, ggf. andere Preise aus Mobilfunk) bzw. der E-Mail hallo@lastminute.com zu informieren, falls notwendige Reiseunterlagen, Voucher und Tickets bei Ihnen nicht innerhalb des vereinbarten Zeitraumes bzw. unvollständig und/oder beschädigt eintreffen.

6. Buchungsabwicklung und Unterlagenversand

6.1

Wir teilen Ihnen im Rahmen der jeweiligen Buchung mit, von wem und in welcher Form (per E-Mail oder schriftlich) Sie Buchungsunterlagen erhalten.

6.2

Falls Sie diese Unterlagen von uns erhalten, gilt zusätzlich folgendes:

- lastminute.com haftet nicht bei Verlust von Papier- oder E-Tickets oder Reiseunterlagen und Buchungsbestätigungen, die aufgrund von E-Mail Filtereinstellungen oder falscher Adressangaben ohne unser Verschulden oder das Verschulden unserer Erfüllungsgehilfen nicht zustellbar sind. Wir weisen darauf hin, dass Fluggesellschaften für die erneute Ausstellung abhandener Flugtickets ein Entgelt erheben. Die Höhe dieses Entgelts ist abhängig von der jeweiligen Fluggesellschaft.
- Bei Versand von Unterlagen (Reiseunterlagen, Tickets etc.) per Post bitten wir Sie, unverzüglich mit uns unter der Rufnummer 01805 777 257 (0,14 EUR/Min. aus dem dt. Festnetz, ggf. andere Preise aus Mobilfunk) telefonisch Kontakt aufzunehmen, wenn Sie die Unterlagen nicht innerhalb von 3 Werktagen nach Buchungsbestätigung erhalten haben. Bei Expresszustellung dieser Unterlagen nehmen Sie bitte unverzüglich mit uns

telefonisch Kontakt auf, wenn Sie die Tickets nicht innerhalb von 48 Stunden nach Buchungsbestätigung erhalten haben.

6.3

lastminute.com haftet im Übrigen nicht für den nicht von uns zu vertretenden Verlust bzw. die Beschädigung von jeglichen Reiseunterlagen, Vouchern und Tickets.

7. Umbuchungen und Stornierungen

7.1

Die Möglichkeit der Umbuchung oder Stornierung einer Buchung richtet sich ausschließlich nach dem jeweiligen Vertrag mit dem Anbieter (z. B. Reisevertrag mit dem Veranstalter) einschließlich zugehöriger AGB. Dies gilt auch für etwaige Unkosten des Anbieters in diesem Zusammenhang wie etwa Stornogebühren.

7.2

Die Höhe solcher Unkosten ist in der Regel abhängig von der Art der Leistung und dem Zeitraum zwischen Umbuchung bzw. Stornierung und Inanspruchnahme der Leistung. lastminute.com erteilt Ihnen auf Wunsch unter der Rufnummer 01805 777 257 (0,14 EUR/Min. aus dem dt. Festnetz, ggf. andere Preise aus Mobilfunk) bzw. auf der Webseite <http://www.lastminute.com> nach bestem Wissen Auskünfte zu in Betracht kommenden Unkosten sowie sonstigen insoweit maßgeblichen Regelungen der Anbieter, kann jedoch keine Gewähr für Richtigkeit und Vollständigkeit dieser Informationen übernehmen.

7.3

lastminute.com empfiehlt Ihnen den Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung.

7.4

Die Umbuchung bzw. Stornierung einer Leistung muss gegenüber lastminute.com erklärt werden. Sie können sich mit Ihrem Anliegen einer Stornierung oder Umbuchung an uns wenden, und zwar per Fax an die Nummer 089-444 690 69, oder per E-Mail an stornierung@lastminute.com, oder per Post an lastminute.com GmbH, Barthstrasse 26, 80339 München. Telefonische Auskünfte erhalten Sie unter der Nummer 01805 777 257 (0,14 EUR/Min. aus dem dt. Festnetz, ggf. andere Preise aus Mobilfunk).

7.5

Falls Sie lastminute.com für die Übermittlung einer Umbuchung bzw. Stornierung in Anspruch nehmen, muss diese uns gegenüber in Textform (z.B. Schreiben, Fax oder E-Mail) erfolgen.

7.6

lastminute.com erhebt für die Bearbeitung von Umbuchungen bzw. Stornierung eigene Bearbeitungsentgelte, falls die Maßnahme nicht auf einem Verschulden von lastminute.com bzw. deren Erfüllungsgehilfen beruht. Das Entgelt beträgt derzeit regelmäßig 25 € pro Flugticket und für alle anderen Leistungen 25 € pro Buchung. Es bleibt Ihnen unbenommen, den Nachweis zu führen, dass uns im Zusammenhang mit der Stornierung der Leistung oder der Umbuchung keine oder niedrigere Kosten entstanden sind als die mit dem Vermittlungsentgelt ausgewiesenen Kosten.

8. Sonstige Informationspflichten von lastminute.com

8.1

Informationen zu unterschiedlichsten Fragen im Zusammenhang mit dem Angebot und der Vermittlung von Leistungen über unser Reiseportal erhalten Sie über diesen Link: http://dede.lastminute.com/de_DE/lmn2/service/hilfe/index2.do oder über unser Service-Team unter der Rufnummer unter 01805 777 257 (0,14 EUR/Min. aus dem dt. Festnetz, ggf. andere Preise aus Mobilfunk).

8.2

Wir empfehlen Ihnen dringend den Abschluss von Reiseversicherungen, insbesondere auch einer Reiserücktrittsversicherung. Dies ist sowohl online bei uns auf der Website vor Abschluss der Buchung, als auch telefonisch unter: 01805 777 257 (0,14 EUR/Min. aus dem dt. Festnetz, ggf. andere Preise aus Mobilfunk) möglich.

8.3

Bitte informieren Sie sich und evtl. Mitreisende über die einschlägigen geltenden in- und ausländischen Pass-, Visa-, Devisen- und Gesundheitsvorschriften und achten Sie darauf, diese Vorschriften einzuhalten. Die jeweiligen Anbieter bieten insoweit zumeist ebenfalls Informationen an. Dringend beachtet werden sollte auch, dass selbst bei Flügen mit Umsteigen Pass-, Visa-, Devisen- und Gesundheitsvorschriften des jeweiligen Landes in Kraft treten können. Wenden Sie sich hierzu vor allem an das zuständige Konsulat des Ziellandes, Transitlandes bzw. Heimatlandes. Bitte sorgen Sie rechtzeitig dafür, dass Sie die für Ihre Reise erforderlichen Visa erhalten. Im Rahmen unserer Möglichkeiten unterstützen wir Sie auf Nachfrage mit Informationen über die einschlägigen Bestimmungen. Einige Links auf weitergehende Informationen finden Sie auf unserer Webseite unter folgendem Link:

http://dede.lastminute.com/de_DE/lmn2/service/reise_infos/index2.do

8.4

Wir empfehlen Ihnen bei Charter- und Linienflügen etwaige Abflugdaten innerhalb von 72 bis 24 Stunden vor Abflug gegenüber dem jeweiligen Anbieter telefonisch rückzubestätigen. Einzelheiten können Sie dem jeweiligen Flugticket entnehmen.

9. Verantwortung für Anbieterinformationen und Eingabefehler

9.1

Die Leistungsbeschreibungen, auch in Form von Bildern oder Kartendaten auf unseren Webseiten beruhen auf Angaben des jeweils verantwortlichen Anbieters oder dritten Dienstleisters, sind also keine Angaben von uns. lastminute.com bemüht sich in zumutbarem Umfang fortwährend um deren Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit, kann jedoch keine Gewähr für diese Angaben/Vorlagen des Anbieters auf unserer Website übernehmen. Solche Angaben stellen keine Beschaffenheitsangabe, Zusicherung oder Garantie von lastminute.com dar.

9.2

Jede eigene Haftung von lastminute.com für Richtigkeit und Vollständigkeit von Angaben der Anbieter oder die Verfügbarkeit von deren Angeboten ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht, falls lastminute.com fehlerhafte bzw. unrichtige Angaben bekannt waren oder bei branchen- und handelsüblicher Sorgfalt bekannt sein mussten.

9.3

lastminute.com haftet nicht für Schreibfehler auf den Seiten der Online-Angebote, sowie für Druck- und Rechenfehler. Dies gilt nicht, falls lastminute.com fehlerhafte bzw. unrichtige Angaben bekannt waren oder bei branchen- und handelsüblicher Sorgfalt bekannt sein mussten.

9.4

Darüber hinaus entfaltet die automatische Bestätigung einer Buchung, die auf einer irrtümlich fehlerhaften Eingabe von Daten (insbesondere von Preisen) beruht, keine Wirkung, soweit für den Reisenden der vereinbarte Reisepreis erkennbar vom tatsächlichen Wert der gebuchten Reise abweicht.

10. Schadensersatz

10.1

lastminute.com haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für Personenschäden, bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen der Verletzung von Garantien sowie der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten (Kardinalpflichten) unbeschränkt.

10.2

Die Haftung von lastminute.com für einfache, leichte Fahrlässigkeit bei Verletzung von Kardinalpflichten ist auf vertragstypische und vorhersehbare Sachschäden in Höhe des dreifachen des Preises der jeweils vermittelten Angebote und Leistungen begrenzt.

10.3

Im Übrigen ist jegliche Haftung von lastminute.com ausgeschlossen.

11. Verjährung

Vertragliche Ansprüche des Kunden gegen lastminute.com wegen Verletzung unserer vertraglichen Pflichten verjähren nach einem Jahr. Die Verjährung beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den Anspruch begründenden Umständen und der Person des Schuldners Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen. Ansprüche wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, Ansprüche aus unerlaubter Handlung, Ansprüche infolge von Garantien sowie Ansprüche wegen Personenschäden unterliegen der gesetzlichen Verjährungsfrist.

12. Allgemeines

12.1

Sollten einzelne Bestimmungen der Vermittler AGB von lastminute.com unwirksam sein, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen in den AGB und die Wirksamkeit Ihres Vertrages mit lastminute.com im Übrigen nicht berührt.

12.2

Auf die Rechtsbeziehung des Kunden zu lastminute.com findet deutsches Recht Anwendung.

12.3

Gerichtsstand ist München, soweit der Kunde Unternehmer im Sinne von § 14 BGB ist.

Der Vertragstext wird nach Vertragsabschluss nicht von lastminute.com gespeichert. Deshalb empfehlen wir unseren Kunden bei der Buchung, die AGB abzuspeichern.

lastminute.com GmbH, Barthstraße 26, 80339 München.

Stand: August 2007