



Vermittlerbedingungen der TUI 4U GmbH („AGB“)

Liebe Kunden,

nachstehend finden Sie unsere AGB, die das Verhältnis zwischen der TUI 4U GmbH, Otto-Lilienthal-Straße 17, 28199 Bremen (nachfolgend „TUI 4U“ genannt) und Ihnen (nachfolgend „Kunde“ genannt) regeln.

1. Vertragsbeziehungen, Leistungen von TUI 4U, Geltung der AGB

1.1 TUI 4U tritt im Rahmen ihrer Tätigkeit ausschließlich als **Vermittlerin** von Luftbeförderungsverträgen zwischen dem Kunden und der den Flug anbietenden Fluggesellschaft auf und **vermittelt Verträge im Namen und auf Rechnung der jeweiligen Fluggesellschaft**. Zwischen TUI 4U und dem Kunden kommt im Falle der Buchung eines Fluges ein Geschäftsbesorgungsvertrag zu Stande, dessen Gegenstand die Vermittlung von Flugleistungen ist. Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und von TUI 4U ergeben sich, soweit dem nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, aus den im Einzelfall vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen AGB und den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

1.2 Durch Absenden des mit seinen persönlichen Daten ausgefüllten Buchungsformulars beauftragt der Kunde TUI 4U mit der Vermittlung einer Flugleistung. Zudem gibt er in Richtung der ausgewählten Fluggesellschaft das Angebot zum Abschluss eines Luftbeförderungsvertrages ab. Der Vertrag über den Flug kommt ausschließlich zwischen dem Kunden und der gebuchten Fluggesellschaft zu Stande. TUI 4U ist zur Ausführung der Flüge nicht verpflichtet.

1.3 Der Kunde ist an sein Angebot zum Abschluss eines Luftbeförderungsvertrages nach Absendung gebunden. Innerhalb eines Werktages erklärt TUI 4U für die Fluggesellschaft im Regelfall die Annahme des Angebots und übersendet eine Buchungsbestätigung, wodurch der Vertrag über die Vermittlung des Fluges und der Luftbeförderungsvertrag mit der Fluggesellschaft zu Stande kommen.

1.4 Die AGB gelten ausschließlich für die Vermittlungstätigkeit von TUI 4U. Dem Luftbeförderungsvertrag liegen im Regelfall gesonderte Geschäfts- oder Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaft zu Grunde, die im Buchungsverlauf angezeigt werden oder bei Bedarf über das Service Center (s. Ziff. 8) angefordert werden können.

1.5 Bei Luftbeförderungsverträgen können neben den Allgemeinen Beförderungsbedingungen weitere besondere Tarifbestimmungen, z. B. hinsichtlich Rücktrittes/Stornierung oder Umbuchungen gelten. Bitte beachten Sie, dass hieraus resultierende Rückerstattungen direkt den Luftbeförderungsvertrag betreffen und daher die Fluggesellschaft Schuldnerin des zu erstattenden Betrages ist. Diese Tarifbestimmungen werden im Buchungsverlauf dargestellt. Dem Kunden wird dringend empfohlen, sich im Falle von Unklarheiten an das Service Center zu wenden (s. Ziff. 8), da diese Tarifbestimmungen Inhalt des mit der Fluggesellschaft geschlossenen Luftbeförderungsvertrages werden.

2. Pflichten des Kunden

2.1 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Buchung der Wahrheit entsprechende Angaben hinsichtlich der abgefragten Daten zu machen.

2.2 Der Kunde wird die übersandte Buchungsbestätigung direkt nach Erhalt auf Richtigkeit überprüfen und TUI 4U unverzüglich auf Unrichtigkeiten oder Abweichungen hinweisen. Später angezeigte Unrichtigkeiten bzw. Abweichungen sind nicht mehr kostenfrei änderbar.

3. Zahlung der Vergütung

3.1 Die Zahlung der Vergütung für den Flug erfolgt an TUI 4U. TUI 4U leitet diese mittels einer Sammelabbuchung über die IATA an die Airline weiter. Soweit TUI 4U Zahlungsdaten erhebt oder Zahlungen selbst vom Kunden einzieht, geschieht dies im Namen und auf Rechnung der Fluggesellschaft.

3.2 Die Vergütung für Luftbeförderungsverträge ist sofort zur Zahlung bei der jeweiligen Fluggesellschaft fällig.

3.3 Die Zahlung kann mit dem SEPA Mandatsverfahren oder den Kreditkarten von VISA, Master Card oder American Express erfolgen. Die Leistungen der TUI Card gelten nur bedingt, bitte informieren Sie sich auf der Internetseite <https://my.tui.com/tuicard/leistungen>. TUI 4U behält sich vor, Entgelte für Rücklastschriften oder Rückbelastungen der Kreditkarte in voller Höhe an den Kunden weiter zu berechnen.

3.4 Bei der Zahlung mit Kreditkarte werden sensible persönliche Daten wie Kreditkartennummer, Name des Inhabers, etc. über das Internet versendet. Deren Verschlüsselung erfolgt nach PCI DSS-Standard. Um Kreditkartenmissbrauch entgegenzuwirken, behält sich TUI 4U vor, gelegentliche und stichprobenartige Sicherheitskontrollen durchzuführen

und hierbei vom Kunden einen Nachweis zur berechtigten Nutzung der Kreditkarte, z.B. in Form von Zusendung einer Kopie der Kreditkarte und des Personalausweises, zu verlangen, bevor Vertragsunterlagen ausgestellt werden.

3.5 Für die Vermittlung eines Luftbeförderungsvertrages und seiner Nebenleistungen (z.B. Über-/Sondergepäck) wird ein Vermittlungsentgelt von TUI 4U erhoben. Das Vermittlungsentgelt wird auf der per E-Mail übersandten Rechnung gesondert ausgewiesen. Das Vermittlungsentgelt ist vom Kunden an TUI 4U zu zahlen und wird bei Rücktritt vom Luftbeförderungsvertrag nicht zurückgewährt.

4. Erhalt der Vertragsunterlagen

4.1 Die Flugreiseunterlagen erhält der Kunde direkt von TUI 4U übermittelt. Die Übermittlung erfolgt im Regelfall per E-Mail.

4.2 Die meisten Fluggesellschaften erstellen keine Papiertickets mehr. Es wird ein Buchungscode in Textform übermittelt, der vom Kunden beim Check-In in Verbindung mit einem Identifikationsdokument (Personalausweis bzw. Reisepass) zu nennen oder vorzulegen ist.

5. Kostenpflichtige Änderungen von gebuchten Flügen und kostenpflichtige Serviceleistungen

5.1 Umbuchung/Stornierung

Sollten Luftbeförderungsverträge durch Erklärung gegenüber TUI 4U geändert oder storniert werden, fällt zusätzlich zu den Kosten der Fluggesellschaft für die jeweilige Umbuchung oder Stornierung ein Serviceentgelt pro Person für den Bearbeitungsaufwand in der unter Ziffer 5.3 aufgeführten Höhe an. In diesen Fällen bleibt es dem Kunden unbenommen nachzuweisen, dass TUI 4U kein oder ein geringerer als der mit dem Serviceentgelt geltend gemachte Schaden entstanden ist. Die Möglichkeit zur Benennung einer Ersatzperson durch den buchenden Teilnehmer ist grundsätzlich direkt mit der jeweiligen Fluggesellschaft abzustimmen.

5.2 Telefonische Buchung von Flügen und Zusatzleistungen

Für die telefonische Buchung von Flügen und Zusatzleistungen wie beispielsweise Sitzplatzreservierungen oder Mahlzeiten fällt zusätzlich zu den Kosten für die jeweilige Leistung ein Serviceentgelt in der unter Ziffer 5.3 aufgeführten Höhe an.

5.3 Tabelle Serviceentgelt TUI4U (zzgl. Kosten der Fluggesellschaft)

Leistung	Serviceentgelt pro Person
Umbuchung	30 Euro
Stornierung	30 Euro
Namensänderung (je nach Fluggesellschaft/Tarif)	40 Euro
Bearbeitung Steuererstattung bei Nichterscheinen zum Abflug	30 Euro
Telefonische Flugbuchung	10 Euro
Telefonische Buchung Zusatzleistungen (Sitzplätze, Mahlzeiten)	5 Euro

5.4 Zusätzliche Services / Servicepakete von TUI 4U

Die Servicepakete „Plus“ und „Premium“ werden direkt von TUI 4U angeboten und können durch den Kunden in Kombination mit dem Flugticket erworben werden. Die Pakete werden im Verlauf der Ticketbuchung als auf Wunsch wählbare Optionen angezeigt. Sie können während des Buchungsvorgangs zu einem Flug hinzugebucht werden. Die separate telefonische Buchung zu einem späteren Zeitpunkt ist im Ausnahmefall (z.B. technische Probleme) möglich. Durch Auswahl des Servicepaketes per Setzen eines Häkchens und Absenden dessen zusammen mit dem Flugbuchungsformular gibt der Kunde ein Angebot über den Erwerb des Servicepakets in Richtung TUI 4U ab. Die Annahme erfolgt mit Versand der Buchungsbestätigung per E-Mail. Die Kosten fallen, unabhängig davon, ob der Kunde nur eine Strecke oder Hin- und Rückflug bucht, nur einmal an.

Das gewählte Servicepaket ist für sich nicht stornierbar, die Kosten sind nicht erstattbar. Wird der Flug, mit welchem das Servicepaket zusammen gebucht wurde, durch die Airline storniert, ohne dass eine Flugalternative angeboten wird, werden dem Kunden die Kosten für das Servicepaket erstattet. Storniert der Kunde den Flug selbst, oder bietet die Airline nach eigener Stornierung eine Flugalternative an, werden keine Kosten erstattet.

Die angebotenen Services können mehrfach genutzt werden. In den Paketen sind je nach Paket folgende Kundendienste ganz oder teilweise enthalten:

5.4.1 VIP-Kundenbetreuung

Der Kunde kann (Anruf aus Deutschland, nationale Festnetznummer; die Kosten für den Anruf hängen vom Netzbetreiber ab) eine vorrangige Bearbeitung seines Anliegens (direkte Entgegennahme des Anrufs durch Platzierung des Anrufs am Anfang der Warteschleife) verlangen. Die Telefonnummer wird in der E-Mail zur Buchungsbestätigung mitgeteilt.

5.4.2 Kostenlose Stornierung bis 18 Uhr am Buchungstag

Der Kunde kann bis 18:00 Uhr am Buchungstag die kostenlose Stornierung des Fluges verlangen, wenn gemäß gebuchtem Tarif regulär Stornogebühren der Fluggesellschaft anfallen würden. Der Kunde ist für diesen Fall verpflichtet, TUI 4U den Stornierungsauftrag telefonisch über die Telefonnummer 0421 5250 579 mitzuteilen. Einzelne Fluggesellschaften können ausgenommen sein (Eurowings, Ryanair, easyJet). Hierfür übernimmt TUI 4U keine Haftung.

5.4.3 Beschleunigte Rückerstattung bei Stornierung

Wird ein Flugticket storniert, veranlasst TUI 4U innerhalb von drei Werktagen nach Eingang des Stornierungsauftrags die Erstattung der gemäß gebuchtem Flugtarif erstattbaren Kosten auf das angegebene Zahlungsmittel. Die tatsächliche Gutschrift des Betrags kann, abhängig vom jeweiligen Bankweg, länger dauern.

Bei einzelnen Fluggesellschaften (Eurowings, Air France, KLM, Ryanair, easyJet) kann es zu Einschränkungen kommen, so dass die Erstattung nicht innerhalb der Frist von drei Werktagen angewiesen werden kann. Hierfür übernimmt TUI 4U keine Haftung.

5.4.4 Kostenlose Bearbeitung bei Fluganpassung durch die Airline

Kommt es zu einer durch die Airline verursachten Flugmodifikation (wie etwa Änderung der Abflug- oder Ankunftszeit, Änderung des Flughafens oder der Airline innerhalb einer Gruppe), wird dem Kunden durch TUI 4U die von der Airline übermittelte Alternative angeboten.

Kommt es zu einer durch die Airline verursachten Flugstreichung, so kann der Kunde die Unterstützung der Servicemitarbeiter der TUI 4U bei in folgedessen gewünschter Stornierung oder Umbuchung in Anspruch nehmen.

5.4.5 Zusendung aller Dokumente inkl. Rechnung auf Anfrage per E-Mail

Bei Verlust von Rechnungen und Dokumenten werden dem Kunden auf Anfrage sämtliche Rechnungen und Dokumente erneut per E-Mail zugesandt, ohne dass ein zusätzliches Serviceentgelt anfällt.

6. Stellung und Pflichten des Vermittlers im Zusammenhang mit der Vermittlung von Flugbeförderungsleistungen

6.1 Entsprechend der EU-Verordnung Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen ist TUI 4U verpflichtet, den Kunden bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft zu unterrichten. Sofern bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht feststeht, wird TUI 4U ihm 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 http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm und www.lba.de abrufbar.

6.2 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 Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität](#)

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

7. Haftung von TUI 4U

7.1 TUI 4U haftet nicht für den Vermittlungserfolg und/oder die tatsächliche/mangelfreie Erbringung des Fluges durch die Fluggesellschaft, sondern nur dafür, dass die Vermittlung mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns vorgenommen wird.

7.2 Mängel der Vermittlungsleistung sind vom Kunden gegenüber TUI 4U anzuzeigen; es ist darüber hinaus Gelegenheit zur Abhilfe zu geben. Unterbleibt die Mängelanzeige und wäre Abhilfe möglich gewesen, sind Ansprüche des Kunden aus dem Vermittlungsvertrag ausgeschlossen.

7.3 Sämtliche angebotenen Flüge sind nur begrenzt verfügbar. TUI 4U haftet nicht für die Verfügbarkeit eines bestimmten Fluges zum Zeitpunkt der Buchungsanfrage und übernimmt keine Beschaffungsgarantie i.S. von § 276 Abs. 1 Satz 1 BGB. Dies gilt nicht, soweit TUI 4U fehlerhafte und/oder unrichtige Angaben bekannt waren oder bei Anwendung handels- und branchenüblicher Sorgfalt hätten bekannt sein müssen. Insoweit ist die Haftung von TUI 4U für das Kennen Müssen solcher Umstände jedoch auf Fälle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beschränkt.

7.4 Im Übrigen haftet TUI 4U bei Schäden, die nicht Körperschäden sind, nur in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit, bei Haftung wegen übernommener Garantien und bei einer Haftung für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten). Bei fahrlässiger Verletzung von Kardinalpflichten ist die Haftung von TUI 4U auf vertragstypische und vorhersehbare Schäden und in jedem Fall auf den Wert der vermittelten Flugleistung begrenzt.

7.5 TUI 4U haftet nicht für Folgen höherer Gewalt. Dazu gehören Anordnungen von Behörden, Kriege, innere Unruhen, Flugzeugentführungen, Terroranschläge, Sturm, Streiks, Aussperrungen oder andere Arbeitskämpfmaßnahmen, von denen die Dienste von TUI 4U oder der Fluggesellschaft beeinflusst werden.

7.6 Eine etwaige eigene Haftung von TUI 4U aus der schuldhaften Verletzung von Vermittlerpflichten bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

8. Service Center

Für alle Fragen rund um die Buchung der Flugleistung steht dem Kunden das Service Center von TUI 4U unter der Telefonnummer +49 421 525 0579 (Ortsstarif, Mobilfunk abweichend) zur Verfügung. Die Servicezeiten entnehmen Sie bitte der Internetseite <https://www.tui.com/service-kontakt/flug/kontakt>. Bei Rückfragen zu Buchungen oder Zahlungsmodalitäten im Service Center erhöht sich der auf der Website gebuchte Flugpreis nicht um eine Buchungsgebühr. Bei Neubuchungen über das Service Center berechnen wir die unter Ziffer 5.3 aufgeführte Buchungsgebühr.

9. Sonstiges und Schlussbestimmungen

9.1 TUI 4U behält sich das Recht vor, die AGB mit Wirkung für die Zukunft jederzeit zu ändern oder zu erneuern, ohne dass insoweit eine Pflicht zur Mitteilung gegenüber dem Kunden besteht. Auf der Website und in der Buchungstrecke wird die jeweils aktuelle Version der AGB vom Zeitpunkt ihrer Geltung zur Verfügung gestellt.

9.2 Das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und TUI 4U unterliegt - ungeachtet der Staatsangehörigkeit des Kunden - deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Verweisnormen des deutschen Internationalen Privatrechts. Gerichtsstand für Vollkaufleute, für Personen, die keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland haben, sowie für Personen, die nach Abschluss des Vertrages ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt ins Ausland verlegt haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, ist Bremen (Deutschland). Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Bremen.

9.3 Sollte eine der vorstehenden Bedingungen unwirksam sein oder werden, so berührt diese Unwirksamkeit nicht die übrigen Bedingungen.

9.4 TUI 4U nimmt derzeit nicht an einem – für sie freiwilligen – Verfahren zur alternativen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teil. Daher kann ein solches Verfahren und auch die von der EU Kommission unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> bereitgestellte Plattform zur Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (OS-Plattform) von unseren Kunden nicht genutzt werden

10. Datenschutz

Die personenbezogenen Daten, die der Kunde uns zur Verfügung stellt, werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit sie zur Vertragsdurchführung erforderlich sind. Alle personenbezogenen Daten werden nach deutschen und europäischen Datenschutzrecht bearbeitet. Weitere Informationen zum Umgang mit den Kundendaten enthält die Datenschutzerklärung der TUI 4U unter: <https://www.tui4u.de/datenschutz>

Verwender: TUI 4U GmbH, Otto-Lilienthal-Str. 17, 28199 Bremen, Handelsregister Bremen
HRB 19900

Stand: Mai 2024