

ANTRAG AUF ERSTATTUNG

E-Mail info@passengersfriend.com
Tel +49 2591 253 98 98
Fax +49 2591 253 98 95
Web passengersfriend.com



Passengers friend GmbH
Mühlenstraße 24
59348 Lüdinghausen
Deutschland

CHECKLISTE

- ☐ Persönliche Unterschrift (Minderjährig: Unterschrift aller Erziehungsberechtigten)
- ☐ Buchungsbestätigung der Reise inkl. Reisepreis
- ☐ Relevante Unterlagen (z. B. angebotene Erstattung, Belege über Kosten, Ersatzflug)

Partner bzw. Agenturnummer

BUCHUNGSDATEN

Fluggesellschaft

Buchungsnummer / Flugnummer / Reisedatum / Flugdatum

PROBLEMAUSWAHL

- ☐ Ausgleichszahlung wegen Verspätung, Annullierung, Nichtbeförderung, Zeitänderung, Verlegung oder Umleitung
- ☐ Ersatz von Kosten einer Ersatzbeförderung
- ☐ Ersatz von zusätzlich angefallen Kosten, etwa für Verpflegung, Unterkunft, Transfer

- ☐ (Teilweise) Erstattung des Flugpreises wegen Nichtbeförderung, Annullierung, Herabstufung (Downgrade) oder Nichtantritt (Steuern und Gebühren)

WEITERE ANGABEN (MANGELBESCHREIBUNG)

REISENDE/R

☐ Frau ☐ Herr ☐ Divers ☐ Minderjährig (2 - 17 Jahre alt)

Name

Vorname

Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Ort

E-Mail-Adresse (falls nicht vorhanden Telefonnummer eintragen)

AUSZAHLUNG

- ☐ Ich stimme einer Überweisung der Auszahlung auf das folgende Konto zu

Kontoinhaber

IBAN

ABTRETUNGSERKLÄRUNG

Der Kunde (Zedent) tritt seine oben umschriebenen Ansprüche nach EU Fluggastrechteverordnung (EG) Nr. 261/2004, The Air Passenger Rights and Air Travel Organisers' Licensing (Amendment) (EU Exit) Regulations 2019, Montrealer Übereinkommen, Turkish Regulation On Air Passenger Rights (SHY-PASSENGER), Canadian Air Passenger Protection Regulations (SOR /2019-150) oder nach den einschlägigen Regelungen des BGB an die Passengers friend GmbH (Zessionarin) ab. Dies beinhaltet auch Zinsansprüche aus der Hauptforderung. Hilfsweise erteilt der Zedent der Zessionarin eine Vollmacht zur Durchsetzung der oben benannten Ansprüche. Der Kunde ermächtigt die Zessionarin die Abtretung i.S.d. § 410 Abs. 2 BGB dem Schuldner schriftlich anzuzeigen. Auf den Zugang der Annahmeerklärung des Zedenten wird hiermit verzichtet. Dieser Abtretung liegen die rückseitig einsehbaren AGB und insbesondere die Widerrufsbelehrung der Zessionarin zugrunde, die hiermit ausdrücklich in den Vertrag einbezogen werden und deren Geltung der Zedent zur Kenntnis genommen hat und anerkennt.

Der Kunde stimmt zu, dass die Zessionarin bereits vor Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist mit der Vertragsausführung beginnt und das Widerrufsrecht auch vor Ablauf von 14 Tagen erlischt, wenn die Dienstleistung zum Zeitpunkt des Widerrufs bereits vollständig erbracht wurde.

Sofern Sie mit uns in Kontakt treten, erheben und verarbeiten wir Ihre mitgeteilten Daten, um Ihr Anliegen bearbeiten zu können, auch ohne Ihre gesonderte Einwilligung entweder zur Beantwortung Ihres Anliegens oder zur Vertragserfüllung gem. Art. 6 I b) DSGVO sowie zur Kontaktaufnahme bezüglich der Bewertung unseres Services.

Persönliche Unterschrift

Ort, Datum

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

§ 1 GELTUNGSBEREICH

1.1 Die Passengers friend wird betrieben von der Passengers friend GmbH, Mühlenstraße 24, 59348 Lüdinghausen, Amtsgericht Coesfeld HRB 16195, vertreten durch den Geschäftsführer in **Ex-Maria Große-Ophoff** (nachfolgend als „Passengers friend“, „PF“ oder „Wir“ bezeichnet).

1.2 Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Willenserklärungen, Verträge und rechtsgeschäftlichen oder rechtsgeschäftsähnlichen Handlungen von Passengers friend mit ihrem/ihr Auftraggeber/n (im Folgenden „Auftraggeber“ genannt) im Zusammenhang mit den von Passengers friend angebotenen Diensten. Hierzu zählen insbesondere die Unterstützung und Durchsetzung fluggestrichlicher Ansprüche sowie die Zusatzleistung „PF Gold“ gemäß § 12. Gegenbestätigungen des Auftraggebers unter Hinweis auf seine eigenen Geschäftsbedingungen wird ausdrücklich widersprochen. Diese werden nicht Bestandteil von Vereinbarungen, wenn sie von Passengers friend nicht ausdrücklich schriftlich bestätigt werden.

1.3 Im Rahmen dieses Vertrages kauft Passengers friend Ihre Forderungen, die Ihnen aufgrund der EU-Flugstreichtverordnung 261/2004 auf Ausgleichszahlung gegenüber einem Luftfahrtunternehmen oder aufgrund einer Reise- oder Flugstornierung oder Nichtantritt gegenüber einem Luftfahrt- oder Reiseunternehmen – ggfs. auch weitere Ansprüche – zustehen, auf. Sie treten diese Forderung unwiderruflich an Passengers friend ab; Passengers friend wird hierdurch Forderungsinhaber. Die Bedingungen dieser Abtretung regelt § 2.

§ 2 FORDERUNGSABTRETUNG, VERTRAGSSCHLUSS UND LEISTUNGEN

2.1 Das von Passengers friend unterbreitete Angebot zur Unterstützung bei der Durchsetzung eines Anspruchs des Auftraggebers gegen eine Fluggesellschaft, einen Reiseveranstalter oder einen anderen Anspruchsgegner ist unverbindlich. Passengers friend kann die Forderung insbesondere dann ablehnen, wenn diese nach summarischer Prüfung vermutlich nicht besteht oder nicht durchsetzbar ist oder die Durchsetzung der Forderung einen nicht zu rechtfertigenden wirtschaftlichen oder zeitlichen Aufwand für Passengers friend nach sich ziehen könnte. Der Auftraggeber gilt mit der Beauftragung im Rahmen eines Buchungsprozesses bzw. der Einreichung einer Forderung Passengers friend ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages ab, an das er für den Fall der Einreichung der Forderung 14 Tage, im Falle einer Beauftragung innerhalb eines Buchungsprozesses bis 14 Tage nach Startdatum oder Annullierung des gebuchten Fluges gebunden ist. Die von Passengers friend verschickte Eingangsbestätigung bzw. weitere Informationsanfragen stellen noch keine Annahme des Angebots dar. Die Annahme des Angebots erfolgt durch ausdrückliche Erklärung seitens Passengers friend und/oder der beauftragten Kooperationsanwälte gegenüber dem Auftraggeber.

2.2 Der Auftraggeber tritt sämtliche Forderungen und Rechte, die ihm gegen ein Luftfahrtunternehmen aus einem bestimmten Flug gem. der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 im Zusammenhang mit der näher bezeichneten Verspätung oder Annullierung zustehen, endgültig an Passengers friend ab. Außerdem werden sämtliche Ansprüche gegen ein Luftfahrtunternehmen, einen Reiseveranstalter und/oder Andere, welche sich aus einer mangelbehafteten Leistung ergeben, endgültig abgetreten. Als Ausgleich dafür erhält er von PF eine Entschädigung.

2.3 Entschädigungsmodell „Zahlung nach erfolgreicher Inanspruchnahme“: Mit Zustandekommen des Vertrags zwischen PF und dem Auftraggeber erhält der Auftraggeber – im Falle der „Zahlung nach erfolgreicher Inanspruchnahme“ – einen Anspruch gegenüber Passengers friend auf Weiterleitung der tatsächlich durch das in Anspruch genommene Unternehmen geleisteten Ausgleichszahlung. In diesem Fall steht Passengers friend ein Vergütungsanspruch gegenüber dem Auftraggeber gemäß § 4.1 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu. Dieser wird vor Auszahlung von Passengers friend an den Auftraggeber in Abzug gebracht. Eine Auszahlung an den Auftraggeber erfolgt in diesem Fall erst nach Zahlung durch das Unternehmen an Passengers friend. Wird eine falsche Kontoverbindung durch den Auftraggeber angegeben und wurde auf dieses Konto überwiesen, so gilt diese Verpflichtung von Passengers friend als erfüllt. Die Auszahlung erfolgt üblicherweise per Orderscheck.

2.4 Passengers friend unterstützt den Auftraggeber bei der Durchsetzung von Forderungen gegen Fluggesellschaften und/oder Reiseveranstalter, welche auf einer mangelbehafteten Leistung beruhen und/oder zu Ansprüchen des Auftraggebers gegen die Fluggesellschaft, den Reiseveranstalter und/oder Andere führen können.

2.5 Passengers friend ist ausschließlich gestattet, außergerichtliche oder gerichtliche Tätigkeiten für den Auftraggeber zu vermitteln. Zur Vertretung vor Gericht ist Passengers friend nicht berechtigt. Eine Rechtsberatung oder Rechtsvertretung wird von Passengers friend keinesfalls erbracht und auch nicht geschuldet. Passengers friend nimmt insbesondere keine rechtliche (Vor-) Prüfung der Ansprüche des Auftraggebers vor, dies geschieht ausschließlich in Zusammenarbeit mit Vertragsanwälten der Passengers friend. Passengers friend wird als Unternehmen für den Auftraggeber ausschließlich vermittelt sowie im Rahmen der Erhebung, Aufbereitung und Verwaltung von Flug-, Wetter- und sonstige Daten in der Passengers friend-Datenbank tätig.

2.6 Passengers friend ist dazu berechtigt, mit der außergerichtlichen und der gerichtlichen Durchsetzung der Forderung die Kooperationsanwälte und Partnerunternehmen zu beauftragen und im Rahmen dessen die vom Auftraggeber übermittelten Informationen und Daten an diese weiterzuleiten.

2.7 Passengers friend ist berechtigt, Ihre Ansprüche zum Zwecke der Refinanzierung an Dritte abzutreten.

2.8 Im Rahmen eines wirtschaftlichen und gewissenhaft ausgeübten Ermessens sind Passengers friend und die Kooperationsanwälte in ihrer Entscheidung über die Art und Weise der Durchsetzung des Anspruchs gegen die Fluggesellschaft frei. Passengers friend und die Kooperationsanwälte sind insbesondere dazu berechtigt, außergerichtliche und gerichtliche Vergleichsangebote (Gutscheine etc.) ohne vorherige Abstimmung mit dem Auftraggeber anzunehmen und abzulehnen.

2.9 Passengers friend ist nicht verpflichtet, zur Durchsetzung der Forderungen Gutachten einzuholen. Sofern die Einholung eines Gutachtens erforderlich ist, erfolgt dies aufgrund gesonderter Vereinbarung erst nach vorheriger Zustimmung des Auftraggebers. Passengers friend ist zudem nicht verpflichtet, gerichtliche oder außergerichtliche Dokumente und Unterlagen an den Auftraggeber oder Dritte herauszugeben. 2.10 PF Gold: Zusätzlich kann der Auftraggeber die Zusatzleistung gemäß § 12 erwerben. In diesen Fällen erfolgt die Anspruchsdurchsetzung wie vorstehend beschrieben; der Auftraggeber gibt die Meldung des Flugproblems online ab und weist sich als PF-Gold-Kunde aus. Die Auszahlung an PF-Gold-Kunden erfolgt nach erfolgreicher Anspruchsdurchsetzung gemäß § 12 ohne Provisionsabzug.

2.11 Hinweis auf alternative Durchsetzungsmöglichkeiten

- Dem Auftraggeber stehen alternative und teilweise kostenfreie Möglichkeiten zur Durchsetzung seiner Flugstreiche zur Verfügung. Hierzu zählen insbesondere:
- Die Beauftragung eines privaten Rechtsanwalts (i.d.R. kostenfrei nur im Erfolgsfall).
- Die Einreichung einer Beschwerde bei den zuständigen Schlichtungsstellen (z. B. die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. – söp).
- Die Meldung an das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) oder andere nationale Durchsetzungstellen.
- Die direkte Geltendmachung gegenüber dem Luftfahrtunternehmen.

Mit der Beauftragung von Passengers friend entscheidet sich der Auftraggeber bewusst für eine automatisierte und für ihn im Falle des Misserfolgs kostenfreie Dienstleistung zur professionellen Anspruchsdurchsetzung.

§ 3 OBLIEGENHEITEN UND PFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS

3.1 Der Auftraggeber wird Passengers friend und die Kooperationsanwälte bei der Durchsetzung der Forderung unterstützen und sämtliche ihm bekannten und für die Bearbeitung relevanten Daten und Informationen Passengers friend oder den Kooperationsanwälten zur Verfügung stellen. Auf Nachfrage von Passengers friend oder den Kooperationsanwälten wird der Auftraggeber zugehörige Unterlagen, wie insbesondere Bordkarten, Buchungsbestätigungen oder sonstige Flugnachweise, Beweismittel, Belege und sonstige relevante Dokumente während der gesamten Vertragslaufzeit Passengers friend überlassen. Der Auftraggeber wird Passengers friend unverzüglich nach dem Entstehen (bei Beauftragung im Rahmen eines Buchungsprozesses) bzw. Einreichen der Forderung sämtliche bisherige Korrespondenz mit der Fluggesellschaft zur Verfügung stellen.

3.2 Der Auftraggeber versichert durch die Akzeptanz dieser AGB, dass er sämtliche Flugdaten und zur Bearbeitung des Auftrags erforderlichen persönlichen Daten nach bestem Wissen und Gewissen abgeben hat, dass er selbst Inhaber der vertragsgegenständlichen Forderung ist bzw. darüber verfügen darf sowie dass er keine über seine Angaben hinausgehenden Ausgleichszahlungen erhalten hat.

3.3 Der Auftraggeber ist verpflichtet, Passengers friend unverzüglich zu informieren, wenn Zahlungen der Fluggesellschaft an ihn direkt geleistet werden oder wenn er von der Fluggesellschaft direkt an ihn adressierte Schreiben erhält.

3.4 Der Auftraggeber verpflichtet sich darüber hinaus, für die Dauer der Vertragslaufzeit ohne Zustimmung von Passengers friend keine eigenen Handlungen oder Verfahren in dieser Angelegenheit zu führen sowie keine rechtsverbindlichen Erklärungen, insbesondere gegenüber der Fluggesellschaft abzugeben. Soweit die Fluggesellschaft oder Vertreter der Fluggesellschaft mit dem Auftraggeber selbst in Kontakt treten, wird der Auftraggeber Passengers friend hiervon unverzüglich in Kenntnis setzen.

3.5 Kommt der Auftraggeber seinen Verpflichtungen aus § 3 nicht oder nicht ausreichend nach, so ist Passengers friend neben der Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund auch berechtigt, vom Auftraggeber einen Kostenbeitrag in Höhe von 60 € inkl. Umsatzsteuer zu fordern. Darüber hinaus müssen bereits geleistete Auszahlungen durch den Auftraggeber an Passengers friend erstattet werden. Zusätzlich müssen mindestens die entstandenen Kosten für eine gerichtliche Durchsetzung beglichen werden. Dies kann unter anderem die Gerichtskosten, die Kosten des eigenen Anwalts und die Kosten eines Fremdanwalts

beinhalten. Die Geltendmachung von darüberhinausgehenden Schadensersatzansprüchen bleibt ausdrücklich vorbehalten. Die Geltendmachung von darüberhinausgehenden Schadensersatzansprüchen bleibt ausdrücklich vorbehalten. Dies gilt nur, wenn die angeforderte Mitwirkung in einem angemessenen Verhältnis zum Aufwand und dem Erstattungsprozess steht.

§ 4 VERGÜTUNG, ABRECHNUNG

4.1 Im Falle der Entschädigungsvariante „nach erfolgreicher Inanspruchnahme“ erhält PF eine pauschale und erfolgsabhängige Provision i.H.v. 25 % aller aufgrund der Beauftragung erzielten Zahlungen inkl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Kommt es zur Übergabe des Anspruchs an einen Kooperationsanwalt zur Durchsetzung vor Gericht, erhöht sich die Provision für diese anwaltliche Bearbeitung um weitere 10 %-Punkte, sodass insgesamt eine Provision i.H.v. 35 % aller aufgrund der Beauftragung erzielten Zahlungen inkl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer anfällt.

4.2 Für Kunden, die über von Passengers friend geschaltete digitale Werbemaßnahmen (z. B. Google-Ads-Kampagnen) auf die Plattform gelangen und dort einen Vertrag abschließen, gilt abweichend von Ziffer 4.1 stets die jeweils mit dem Auftraggeber gesondert vereinbarte Provision auf alle aufgrund der Beauftragung erzielten Zahlungen inkl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Welche Werbemaßnahmen hiervon umfasst sind, bestimmt Passengers friend nach eigenem Eressen und teilt dem Auftraggeber auf Anfrage die jeweils aktuelle Fassung mit.

4.3 Im Falle eines Sonderangebotes und eines gesondert gekennzeichneten Preises gilt jeweils dieser besondere Preis.

4.4 Passengers friend und/oder die beauftragten Kooperationsanwälte sind berechtigt, die Provision (Ziffer 4.1) von den Zahlungen in Abzug zu bringen, die von dem Schuldner an Passengers friend oder die Kooperationsanwälte geleistet werden. Dies gilt sowohl für die Provision i.H.v. 25 % als auch, im Falle der Bearbeitung durch einen Kooperationsanwalt, für die insgesamt anfallende Provision i.H.v. 35 %. Zum Abzug weiterer Kosten (wie z. B. für Gutachten) ist Passengers friend nur berechtigt, wenn der Auftraggeber dem zuvor zugestimmt hat. Im Falle der „Sofortauszahlung“ wird die Provision umgehend bei Auszahlung des vorhersehbaren Entschädigungsbetrages, der sich aus den mitgeteilten Daten über Flugsternung, Verspätungsdauer und Zahl der Reisenden ergibt, einbehalten. 4.5 Provision (vergl. Ziffer 4.1/4.2) ist auch dann aus dem Gesamtbetrag der einzuziehenden Forderung zu berechnen, wenn der Schuldner lediglich eine Teilzahlung geleistet hat, wobei sich die Provision insgesamt auf den tatsächlich eingezogenen Betrag beschränkt. Maßgeblich ist dabei die jeweils einschlägige Provisionshöhe (25 % bzw. bei anwaltlicher Durchsetzung 35 %).

4.6 Für den Fall, dass der Schuldner Zahlungen direkt an den Auftraggeber leistet, verpflichtet dieser sich, die Provision (Ziffer 4.1) in der jeweils einschlägigen Höhe (25 % bzw. bei anwaltlicher Durchsetzung 35 %) an Passengers friend weiterzuleiten. 4.7 Das Fremdgeldkonto wird unverzüglich geführt. Der Auftraggeber hat daher keinen Zinsanspruch zwischen Eingang der Gelder auf dem Fremdgeldkonto und der Auszahlung an den Auftraggeber, wenn die Auszahlung unverzüglich erfolgt. 4.8 Passengers friend ist nur auf Anfrage des Auftraggebers verpflichtet, den diesem überwiesenen Betrag aufzuschlüsseln und den tatsächlich erhaltenen Erstattungsbetrag nachzuweisen. Im Falle der „Sofortüberweisung“ ist PF hierzu in keinem Fall verpflichtet.

4.9 Gerichtskosten und Kosten der Kooperationsanwälte werden durch Passengers friend vorfinanziert, im Falle des Entschädigungsmodells „Sofortauszahlung“ durch PF übernommen. Sollte die Fluggesellschaft, sei es außergerichtlich oder gerichtlich, einen Ersatz der Kosten im Sinne der Ziffer 2.6 oder einen Ersatz sonstiger mit der Rechtsverfolgung verbundenen Kosten mit Ausnahme der Ausgleichszahlung selbst leisten oder hierzu gerichtlich verpflichtet werden, so dient dies zur Abdeckung der von Passengers friend vorfinanzierten Kosten und der Kosten der Kooperationsanwälte. Der Auftraggeber hat auch in diesem Fall keinen Anspruch auf Ersatz der Provision gemäß der Ziffer 4.1. Soweit rechtlich zulässig tritt der Auftraggeber die Kostenersatzansprüche, soweit sie ihm zustehen, an Passengers friend zur Einziehung ab, sodass Passengers friend auch nach Beendigung des Vertrages berechtigt ist, diese im eigenen Namen geltend zu machen. 4.10 Der Auftraggeber ist zur Aufrechnung nur berechtigt, wenn die Gegenforderungen im rechtlichen Zusammenhang mit der Verbindlichkeit des Auftraggebers stehen, rechtskräftig festgestellt oder von Passengers friend schriftlich anerkannt wurden.

4.11 Spezielle Regelung für PF Gold: Für Auftraggeber, die die Zusatzleistung PF Gold gemäß § 12 erworben haben, beträgt die Provision 0 %. Die Auszahlung der dem Auftraggeber zustehenden Entschädigung erfolgt zu 100 % an den Auftraggeber, nachdem Passengers friend die Forderung erfolgreich durchgesetzt und die Entschädigungssumme vollständig erhalten hat.

§ 5 GEWÄHRLEISTUNG, HAFTUNG

5.1 Passengers friend übernimmt die in Auftrag gegebene Dienstleistung gewissenhaft anhand der von dem Auftraggeber zur Verfügung gestellten Daten und den Daten, die Passengers friend selbst über den jeweiligen Flug sammeln hat. Passengers friend gewährleistet jedoch keinen bestimmten Erfolg, insbesondere nicht, dass die Fluggesellschaft und/oder der Reiseveranstalter aufgrund der entsprechenden Forderungsschreiben die Forderung anerkennt und/oder ganz oder teilweise ausgleicht. Insoweit ist auch die Haftung ausgeschlossen. Dem Auftraggeber ist insbesondere bewusst, dass trotz sorgfältiger Recherchen und wahrheitsgemäßer Angaben des Auftraggeber nicht auszuschließen ist, dass die Fluggesellschaft einen rechtlich erheblichen Entlastungsbeweis führen kann, der den Anspruch ausschließt.

5.2 Schadensersatzansprüche wegen Pflichtverletzung und aus unerlaubter Handlung sind sowohl gegenüber Passengers friend als auch gegenüber ihren Erfüllungs- und Verrichtungsgeldern ausgeschlossen. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht, wenn der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde, sowie bei der Verletzung vertragswesentlicher, das heißt solcher Pflichten, deren Erfüllung eine ordnungsgemäße Durchführung eines Vertrages überhaupt erst ermöglicht, auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf, und deren Verletzung auf der anderen Seite die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet. Die Haftungsbeschränkung gilt weiterhin nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wenn Passengers friend die Pflichtverletzung zu vertreten hat. Die Beschränkung gilt weiterhin nicht für Schäden, die auf dem Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft beruhen oder für die eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz vorgesehen ist.

5.3 PF behält sich vor, bei Verletzungen der Pflichten durch den Auftraggeber – etwa durch Falschangaben, unwirksame Abtretungserklärungen oder unberechtigte Zahlungsentgeltannahmen – Schadensersatzansprüche geltend zu machen. Dies gilt insbesondere für Schäden, die PF durch die Verfolgung der Ansprüche entstanden sind.

§ 6 DAUER DES AUFTRAGS, KÜNDIGUNG

6.1 Das Vertragsverhältnis endet, wenn die Forderung ausgeglichen ist oder Passengers friend nach pflichtgemäßem Ermessen die Aussichtslosigkeit der Betreibung feststellt und den Auftraggeber hiervon schriftlich oder in Textform in Kenntnis setzt oder Passengers friend die Bearbeitung aus anderen Gründen ablehnt.

6.2 Das Vertragsverhältnis kann darüber hinaus sowohl durch den Auftraggeber als auch durch Passengers friend jederzeit mit sofortiger Wirkung aus wichtigem Grunde gekündigt werden. Passengers friend behält sich insbesondere dann das Recht zur Kündigung vor, wenn der Auftraggeber seine Pflichten und Obliegenheiten im Sinne des § 3 schuldhaft verletzt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere auch dann vor, wenn der Auftraggeber gegenüber Passengers friend oder den Vertragsanwalten falsche Angaben gemacht hat. In den vorgenannten Fällen fällt eine einmalige Bearbeitungsgebühr (vgl. 3.5) auch dann an, wenn aufgrund der Pflichten- bzw. Obliegenheitsverletzung des Auftraggebers keinerlei Zahlungen des Schuldners an Passengers friend erfolgt sind. Der Auftraggeber kann nachweisen, dass für Passengers friend kein oder nur ein geringer Schaden aus der Betrag der Bearbeitungsgebühr entstanden ist.

§ 7 RÜCKABTRETUNGEN VON FORDERUNGEN BEI WIDERRUF ODER KÜNDIGUNG

Im Falle eines Widerrufs oder einer Kündigung des Vertrags wird die ursprüngliche Forderung, die der Kunde an Passengers friend abgetreten hat, wieder an den Kunden zurück abgetreten. Dies bedeutet, dass der Kunde im Falle der Beendigung des Vertrags das Recht auf die ursprüngliche Forderung zurückerhält. Der Kunde wird über die Rückabtretung schriftlich informiert.

§ 8 WIDERRUFSRECHT UND WIDERRUFSBELEHRUNG

Ist der Auftraggeber Verbraucher im Sinne des § 13 BGB, das heißt eine natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zweck abschließt, der weder seiner gewerblichen noch seiner selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, steht ihm ein gesetzliches Widerrufsrecht zu.

§ 9 DATENSCHUTZ

Passengers friend verwendet die personenbezogenen Daten ausschließlich zum Zwecke der Durchführung des Vertragsverhältnisses mit dem Auftraggeber. Die Datenschutzpraxis von Passengers friend steht im Einklang mit dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) sowie dem Telemediengesetz (TMG). Sämtliche Informationen zur Erhebung, Verarbeitung und bzw. Nutzung von personenbezogenen Daten der Auftraggeber finden sich in den Datenschutzhinweisen. Näheres regelt die Datenschutzerklärung. Ich bin gleichfalls damit einverstanden, dass meine persönlichen Daten von dem refinanzierenden Unternehmen – ggf. elektronisch – erhoben, gespeichert, verarbeitet, genutzt und übermittelt werden zum Zweck der Einziehung und ggf. gerichtlichen

Durchsetzung der Forderung. Diese Erklärung soll zugleich als Benachrichtigung im Sinne des § 33 BDSG gelten. Sofern Sie mit uns in Kontakt treten, erheben und verarbeiten wir von Ihnen mitgeteilten Daten um Ihr Anliegen bearbeiten zu können. Diese Daten verarbeiten wir ohne Ihre gesonderte Einwilligung ausschließlich entweder zur Beantwortung Ihrer Anliegen, oder zur Vertragserfüllung gem. Art. 6 I b) DSGVO. Ihre personenbezogenen Daten werden nach Ende des Vertrages oder des berechtigten Interesses entweder auf persönlichen Wunsch des Auftraggeber oder nach Ablauf einer Frist von 10 Jahren gelöscht.

§ 10 SALVATORISCHE KLAUSEL

Die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen berührt nicht die Gültigkeit der übrigen Teile. Es gelten anstatt der ungültigen Bestimmung jene als vereinbart, welche rechtswirksam bzw. gesetzlich zulässig sind und dem Zweck der nichtigen oder unwirksamen Bestimmungen sowie der Absicht der Parteien wirtschaftlich am nächsten kommen.

§ 11 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

11.1 Auf das Vertragsverhältnis zwischen Passengers friend und dem Auftraggeber sowie auf diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die Anwendung des deutschen Internationalen Privatrechts sowie des UN-Kaufrechts ist dabei jedoch ausgeschlossen. Ist der Auftraggeber ein Verbraucher (vgl. § 7), sind darüber hinaus die zwingenden Verbraucherschutzbestimmungen anwendbar, die in dem Staat gelten, in denen der Auftraggeber seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, sofern diese dem Auftraggeber einen weitergehenden Schutz bieten.

11.2 Der Inhalt des zwischen dem Auftraggeber und Passengers friend geschlossenen Vertrages ergibt sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie den konkreten, im Rahmen des Vertragsverhältnisses übermittelten Angaben in Formularen, E-Mails und ggf. Briefen. Der Vertrag ist darüber hinaus nicht für den Auftraggeber im Internet abrufbar oder zugänglich.

11.3 Abweichende oder ergänzende Vereinbarungen zwischen den Vertragspartnern bestehen nicht und bedürfen sowie gesetzlich zulässig der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung des Schriftformerfordernisses selbst.

11.4 Ist der Auftraggeber ein Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlich der Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Ansprüchen Lüdinghausen.

§ 12 PF GOLD ZUSATZABSICHERUNG

12.1 Vertragsgegenstand

PF Gold ist eine kostenpflichtige Zusatzleistung, die ausschließlich über die Website der Passengers friend GmbH erworben werden kann. PF Gold bietet Flugpassagieren eine Absicherung gegen Flugunregelmäßigkeiten (Verspätung, Annullierung, verpasster Anschlussflug) im Rahmen der EU-Flugstreichtverordnung (EG) Nr. 261/2004. Nach Kauf erhält der Auftraggeber eine Kaufbestätigung, die als Nachweis der Absicherung gilt. Jede PF-Gold-Absicherung (Einzelabsicherung, Paare & Familien oder Gruppenabsicherung) gilt immer für eine vollständige Flugbuchung (eine Buchungsnummer/PNR).

12.2 Leistungsumfang

Im Entschädigungsfall erhält der Auftraggeber nach Prüfung der Anspruchsberechtigung durch Passengers friend eine Ausgleichszahlung von bis zu 600 € pro Person gemäß den gesetzlichen Vorgaben. Auftraggeber mit PF Gold zahlen grundsätzlich 0 % Provision und erhalten 100 % der Entschädigung. Hiervon ausgenommen sind jedoch gesonderte individuelle Provisionsvereinbarungen, aufgrund derer PF-Gold-Auftraggeber im Einzelfalle eine abweichende, insbesondere eine von 0 % abweichende Provision zu zahlen haben können. Die Auszahlung erfolgt ausschließlich nach erfolgreicher Anspruchsdrucksetzung durch Passengers friend. Passengers friend übernimmt die Anspruchsdrucksetzung gegenüber der Fluggesellschaft im eigenen Namen und auf eigene Rechnung.

12.3 Varianten

- Einzelabsicherung (Einmal): Gilt für eine vollständige Flugbuchung (eine Buchungsnummer/PNR) einer einzelnen Person.
- Paare & Familien (Einmal; gemeinsame Meldeadresse, ein Tarif pro Gruppe): Gilt für eine gemeinsame Flugbuchung (eine Buchungsnummer/PNR) von zwei oder mehreren Personen mit gemeinsamer Meldeadresse – ein Tarif pro Buchung.
- Gruppenabsicherung (ab 12 Personen, Preis pro Person): Gilt für eine gemeinsame Gruppenflugbuchung (eine Buchungsnummer/PNR) – Preis pro Person, Absicherung für die gesamte Buchungseinheit.
- Jahresabo Einzelperson (alle Flüge einer Person binnen 12 Monaten ab Vertragsbeginn)
- Jahresabo Paare & Familien (alle Flüge gemeinsamer Meldeadresse binnen 12 Monaten ab Vertragsbeginn)

12.4 Obliegenheiten des Auftraggebers

Der Auftraggeber reicht das Flugproblem digital ein und gibt an, PF-Gold-Kunde zu sein. Er übermittelt die erforderlichen Nachweise vollständig und wahrheitsgemäß. Bei Jahresabo-Verträgen sind Nachweise für jeden Flugfall gesondert einzureichen.

12.5 Vergütung und Laufzeit

Die Vergütung für PF Gold richtet sich nach dem bei der Buchung angegebenen Preis und ist im Voraus zur Zahlung fällig. Jahresabonnements haben eine Mindestlaufzeit von zwölf (12) Monaten ab Vertragsbeginn. Das Abonnement verlängert sich jeweils automatisch um weitere zwölf (12) Monate, sofern der Kunde nicht spätestens vier (4) Wochen vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit in Textform kündigt. Eine (anteilige) Rückerstattung nicht genutzter Leistungen ist ausgeschlossen.

12.6 Abwicklung

Die Einreichung des Antrags zur Durchsetzung von Entschädigungsansprüchen erfolgt ausschließlich digital. Die Auszahlung durch Passengers friend erfolgt erst nach vollständigem Zahlungseingang der Entschädigungssumme bei Passengers friend. Im Rahmen von PF Gold können ausschließlich solche fluggestrichlichen Ansprüche und Schäden geltend gemacht werden, die nach Abschluss des PF Gold-Vertrages entstanden sind.

WIDERRUFSBELEHRUNG WIDERRUFSRECHT

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

Passengers friend GmbH

Mühlenstraße 24

59348 Lüdinghausen

Deutschland

Telefon: +49 (0) 2591 253 98 98

E-Mail: info@passengersfriend.com

(z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Zur Wahrung des Widerrufs reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung, als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Sofern die Vertragsausführung bereits während der 14-tägigen Widerrufsfrist begonnen hat verlieren Sie dadurch Ihr Widerrufsrecht. Die Vertragsausführung beginnt mit unserer 1. Aufforderung gegenüber dem Anspruchsgegner sowie der Bestätigung hierüber an die uns übermittelte Kontaktmailadresse.