

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Einleitender Artikel

1. Gegenstand der Dienstleistung

AirRefund ist eine Gesellschaft mit Sitz in der Schweiz, deren Gegenstand es ist, die Fluggäste, die eine Nichtbeförderung, eine wesentliche Verspätung oder eine Annullierung ihres Flugs erlitten haben, bei ihren Reklamationen gegenüber den Fluggesellschaften hinsichtlich den geltenden gesetzlichen Vorschriften zu begleiten. Diese Dienstleistung kann nicht als Ersatz für die Beratung eines professionellen Juristen angesehen werden.

2. Begriffsdefinition

- * **„AirRefund“** oder „Auftragnehmer“: Im Handelsregister des Kantons Genf unter Nummer CH-660.0.717.014-3, eingetragen, mit Sitz in 3bis, chemin de la Marbrerie 1227 Carouge, Genf (Schweiz).
- * **„Kunde“** oder „Auftraggeber“: der Passagier oder sein gesetzlicher Vertreter, der eine Vollmacht unterzeichnet hat, durch welche er die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen akzeptiert.
- * **„Vertrag“** oder „Auftrag“: eine nach Lektüre und Billigung der vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen und Unterzeichnung des Auftrags durch den **Kunden** zwischen dem **Kunden** und **AirRefund** getroffene Übereinkunft.
- * **„Fluggesellschaft“** oder „Luftfahrtunternehmen“: die im Beförderungsvertrag angegebene Luftfahrtgesellschaft, die einen Flug im Rahmen eines mit dem Fluggast abgeschlossenen Vertrags durchführt oder die Absicht hat, ihn durchzuführen, und deren Flug Gegenstand einer Reklamation ist.
- * **„Rechtsberater“**: Vom **Kunden** ordnungsgemäß beauftragter Rechtspfleger, dem er alle Vollmachten zur Verteidigung seiner Rechte im Rahmen eines Vorverfahrens oder Streitverfahrens erteilt.
- * **„Geltende Rechtsvorschriften“**: Alle von den Behörden eines Bundesstaats, einer europäischen, nationalen oder regionalen Behörde aufgestellten Vorschriften, welche die Regeln in Sachen Entschädigung von Fluggästen festlegen, die mit einer Nichtbeförderung, einer wesentlichen Verspätung oder einer Annullierung ihres Flugs konfrontiert sind.
- * **„Verordnung (EG)“**: Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91.
- * **„Reklamation“**: Jeder von einem Fluggast gegen eine Fluggesellschaft gestellter Anspruch auf Entschädigung, um eine entschädigende Ausgleichszahlung gemäß den geltenden Rechtsvorschriften zu erhalten.
- * **„Beschwerdeakte“**: Zu dem Zweck, die Rechte eines Fluggastes durchzusetzen, besteht eine Beschwerdeakte aus den personenbezogenen Daten zur Identifizierung des genannten Fluggastes, den entsprechenden Belegunterlagen zum Nachweis der Berechtigung des Entschädigungsanspruchs sowie den zwischen **AirRefund** und der Fluggesellschaft ausgetauschten schriftlichen und elektronischen Mitteilungen.

- * „Gebühr: Im Fall, Recht zu bekommen, wird **AirRefund** mittels der Erhebung einer Gebühr vergütet, die auf der Grundlage der vom **Kunden** für die Wiedergutmachung des erlittenen Schadens erhaltenen Entschädigung berechnet wird. Bei der Unterzeichnung der Vollmacht wird der **Kunde** ausdrücklich über die Modalitäten der Berechnung dieser Gebühr hingewiesen.

Artikel 1: Vereinbarung

Die den **Kunden** an **AirRefund** bindende rechtliche Vereinbarung unterliegt dem Artikel 394 des Schweizerischen Obligationenrechtes.

Der Vertrag wird geschlossen nach der Billigung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und des Geschäftsbesorgungsvertrags durch den **Kunden** sowie durch die Annahme der Bearbeitung der Reklamation, nachdem sie von **AirRefund** für zulässig befunden worden ist.

AirRefund handelt im Namen und auf Rechnung des **Kunden**, der akzeptiert, ihr eine Vertretungsvollmacht zur Handlung kraft Geschäftsbesorgungsvertrag zu erteilen.

Im Rahmen des den **Kunden** mit **AirRefund** verbindenden Auftrags legen die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen in vollem Umfang die Rechte und Pflichten fest, die jede Partei sich verpflichtet, mit Treue und unter Anwendung aller Sorgfalt einzuhalten.

Gegenstand des Auftrags:

- ✂ **AirRefund** ist ermächtigt, ihren **Kunden** bei allen auf das Erlangen einer Entschädigung von der Fluggesellschaft gerichteten gütlichen Handlungen zu vertreten, insbesondere, jedoch nicht beschränkt auf, das Senden von E-Mails, Mahnschreiben, usw.;
- ✂ **AirRefund** ist ermächtigt, die Zahlung der Entschädigung im Namen und auf Rechnung des **Kunden** in Empfang zu nehmen;
- ✂ **AirRefund** behält sich das Recht vor es abzulehnen, ein Entschädigungsverfahren einzuleiten oder es jederzeit abzubrechen, unter Berücksichtigung der Situation des **Kunden**, der übermittelten Urkunden und der Anweisungen der Fluggesellschaft. In einem solchen Fall hat **AirRefund** den **Kunden** innerhalb einer zumutbaren Frist zu informieren und der **Kunde** gewinnt die völlige Handlungsfreiheit zurück, um jede Art von Verhandlung oder Verfahren zu führen, die er für angebracht oder notwendig hält, um seine Rechte gegenüber der Fluggesellschaft geltend zu machen.

Artikel 2: Verpflichtungen von AirRefund

AirRefund verpflichtet sich:

- ✂ Den vom **Kunden** erhobenen Entschädigungsanspruch hinsichtlich der geltenden Rechtsvorschriften zu studieren und zu bewerten;
- ✂ Alle anfallenden Kosten zu tragen und keinerlei weitere Aufwendungen zu berechnen als ihre Gebühr, ausgenommen den Fall des Rücktritts des **Kunden** und die Vertragsauflösung aufgrund schwerwiegender Nichterfüllung seiner Verpflichtungen seitens des **Kunden** (siehe Artikel 4.2);
- ✂ Mit Vorsicht und Sorgfalt und unter Einhaltung der geltenden Vorschriften zu handeln;
- ✂ Dem **Kunden** gegenüber Rechenschaft über den Gang der in seinem Namen und auf seine Rechnung gestellten Entschädigungsforderung abzulegen;

- ✂ Dem **Kunden** die erhaltenen Entschädigungssummen in der Währung des Wohnsitzstaats des **Kunden** abzüglich der Vergütungsgebühr auszuzahlen. Der **Kunde** wählt die Modalität der Auszahlung unter den ihm zur Verfügung stehenden.
- ✂ Falls notwendig und ohne Kosten für den **Kunden**, dessen Entschädigungsanspruch einem Rechtspfleger zu übertragen, der die vorprozessuale und/oder gerichtliche Forderungseinziehung des Schadens einleitet, vorausgesetzt, dass der Anspruch des **Kunden** von **AirRefund** für ausreichend solide befunden wurde, um vor den zuständigen Gerichtsorganen vertreten zu werden.

Der **Kunde** bleibt frei, die Beratung des von **AirRefund** vorgeschlagenen Rechtsberaters abzulehnen, allerdings behält sich **AirRefund** die Möglichkeit vor, die Finanzierung des vom **Kunden** gewählten Rechtsberaters abzulehnen, unter Berücksichtigung vor allem der finanziellen Bedingungen seines Mitwirkens. Bei Fehlen einer Übereinkunft über die Wahl des Rechtsberaters ist der Vertrag Gegenstand rechtmäßiger Kündigung.

AirRefund verpflichtet sich dazu das Bestmögliche zu unternehmen, um die ihr aufgetragene Aufgabe zum Erfolg zu führen. Haftungsansprüche gegen **AirRefund** im Fall ausbleibenden Erfolgs bestehen nicht.

Artikel 3: Die Verpflichtungen des Kunden

Der **Kunde** verpflichtet sich:

- ✂ Volljährig zu sein und keiner Maßnahme des Rechtsschutzes zu unterliegen, die seine Geschäftsfähigkeit zum Datum des Abschlusses des vorliegenden Vertrags verändert und **AirRefund** von jeder Maßnahme des Rechtsschutzes zu informieren, die seine Geschäftsfähigkeit während der Laufzeit des Auftrags verändert.
- ✂ Ausschließlich **AirRefund** zu beauftragen, damit sie alle von der Fluggesellschaft übermittelten Elemente studieren kann;
- ✂ **AirRefund** über jegliche direkt von der Fluggesellschaft erhaltene Korrespondenz zu unterrichten, sei diese telefonisch, auf Papier oder elektronisch, vor oder nach dem Abschluss des genannten Geschäftsbesorgungsvertrags;
- ✂ Einen wahren und reellen Entschädigungsanspruch zu übernehmen, dergestalt dass die gelieferten Informationen und Dokumente weder gefälscht noch unvollständig sein dürfen und eine objektive, ehrliche und aufrichtige Sicht der Situation bieten müssen;
- ✂ Jedes von **AirRefund** angeforderte Dokument in der kürzest möglichen Zeit zu liefern. Der **Kunde** muss überprüfen, ob die übermittelten Informationen authentisch sind und **AirRefund** über jede Veränderung unterrichten, die den Entschädigungsantrag betreffen könnte.
- ✂ In enger Zusammenarbeit mit **AirRefund** zu arbeiten und alle Maßnahmen zu treffen, welche den Erfolg des Antrags begünstigen. Um den Kontakt mit **AirRefund** aufrechtzuerhalten, verpflichtet sich der **Kunde** erreichbar zu sein, insbesondere dazu, das Funktionieren seines EDV-Materials, die Erreichbarkeit seiner E-Mail-Adresse und die Effizienz seiner Internetverbindung zu garantieren.
- ✂ Nicht in die Ausführung der Handlung von **AirRefund** einzugreifen, insbesondere nicht parallel und/oder direkt mit der Fluggesellschaft Kontakt aufzunehmen. Die Aushandlung einer gütlichen oder gerichtlichen Vergleichsvereinbarung außerhalb des vorliegenden Vertrags und ohne die ausdrückliche Genehmigung seitens **AirRefund** führt zur Kündigung

des genannten Geschäftsbesorgungsauftrages und der Abrechnung aller bisher von **AirRefund** vergeblich übernommenen Aufwendungen (siehe Artikel 4);

Die von **AirRefund** oder dem beauftragten Rechtsberater erteilten Anweisungen zu befolgen.

Sollte es sich bei dem Entschädigungsbetrag um einen Mindestbetrag gemäß Artikel 7 der Verordnung (EG) handeln, erkennt der **Kunde** an, **AirRefund** alle notwendigen Vollmachten zu erteilen, um den genannten Vorschlag in seinem Namen annehmen zu können, ohne dass die ausdrückliche Genehmigung des **Kunden** erforderlich ist.

Andernfalls, sollte sich der vereinbarte Betrag unterhalb der Bestimmungen der genannten Verordnung befinden, muss **AirRefund** den **Kunden** um die Annahme der Vereinbarung ersuchen.

Sollte der **Kunde** eine nicht monetäre Vergütung – in der Form von Gütern, Dienstleistungen oder Treuepunkten (Typ Meilen) seitens der Fluggesellschaft akzeptieren, erkennt er an, dass die Gebühr für die Dienstleistungen von **AirRefund** auf der Grundlage des Nennwerts der als Entschädigung erhaltenen Güter, Dienstleistungen oder Treuepunkte berechnet werden kann.

Artikel 4: Aufwendungen und Kosten

1. „Success fee“ Provision

AirRefund oder der ordnungsgemäß beauftragte Rechtsberater nehmen im Namen und auf Rechnung des **Kunden** die von der Fluggesellschaft gewährten Beträge ein.

Ausschließlich im Fall des Erfolgs, erhält **AirRefund** eine wie folgt berechnete Gebühr:

- 30 % berechnet auf der Grundlage der gesamten als Ausgleich des Schadens erhaltenen Entschädigung

Diese Gebühr bleibt unverändert, gleich welche die Management-Modalität, Dauer oder Komplexität der Mitwirkung von **AirRefund** oder ihrer Ansprechpartner seien.

AirRefund berechnet dem **Kunden** diese Gebühr, nachdem die Zahlung seitens der Fluggesellschaft auf dem Treuhandkonto von **AirRefund** eingegangen ist.

Der **Kunde** akzeptiert die steuerlichen Vorschriften seines Wohnsitzstaats hinsichtlich der Steuern und Abgaben einzuhalten, die aufgrund der erhaltenen Summen anfallen könnten.

In dem Fall, dass die Mitwirkung eines Rechtsberaters erforderlich ist, erkennt der **Kunde** an, dass die für Verfahrenskosten oder auf der Grundlage der Artikel 699 und 700 der französischen Zivilprozessordnung (oder kraft sonstiger gleichwertiger Bestimmungen der einzelstaatlichen Rechtsvorschriften der Unterzeichnerstaaten der Verordnung (EG)) erhaltenen Summen aus der Berechnung seiner Entschädigungssumme ausgenommen werden, da sie dazu bestimmt sind, die Kosten zu decken, die **AirRefund** und dem im Rahmen der streitigen Bearbeitung der Beschwerdeakte beauftragten Rechtsberater entstehen.

2. Kosten

Der **Kunde** kann dazu gezwungen sein, die von **AirRefund** vergeblich übernommenen Kosten zu erstatten, wenn er die vereinbarten Verpflichtungen nicht einhält, insbesondere, jedoch nicht beschränkt auf:

- * Wenn der **Kunde** absichtlich unrichtige Informationen liefert, deren Kenntnis wesentlich und entscheidend für das Verständnis der Flugstörung war und letzten Endes für den Abschluss des Geschäftsbesorgungsvertrags. Die in der Phase des Formulars und/oder des Austauschs von E-Mails zwischen dem **Kunden** und **AirRefund** sind als wesentliche und entscheidende Informationen anzusehen.

- * Wenn der **Kunde** eine Rücksprache mit der Fluggesellschaft außerhalb des Rahmens von **AirRefund** oder dem beauftragen Rechtsberater aufgetragenen Geschäftsbesorgung geschlossen hat, ohne sie darüber zu informieren.
- * Wenn der **Kunde** es vorsätzlich unterlässt, **AirRefund** die zur Bearbeitung der Beschwerdeakte erforderlichen Dokumente zu übermitteln.
- * Wenn der **Kunde** auf eigene Initiative die **AirRefund** aufgetragene Geschäftsbesorgung widerruft, oder, wenn er ein Konkurrenzunternehmen zur Bearbeitung derselben Streitsache kontrahiert.
- * Der **Kunde** kann zur Zahlung hinsichtlich der Auszahlung der erhaltenen Entschädigungssummen eventuell anfallender Bank- oder Wechselgebühren verpflichtet werden.
- * Die Obergrenze der eventuell aufkommenden Kosten des **Kunden** ist auf 50 € (inklusive Steuern) festgelegt, vorausgesetzt, **AirRefund** hat den Entschädigungsantrag innerhalb einer Frist von drei (3) Monaten zwischen dem Unterzeichnungsdatum des Geschäftsbedingungsantrages und dem Zeitpunkt, an dem sie Kenntnis von der Nichterfüllung des **Kunden** erhalten hat bearbeitet. Die Obergrenze wird auf 100 € (inklusive Steuern) erhöht, wenn diese Frist mehr als drei (3) Monate beträgt.

Artikel 5: Datenschutz

AirRefund ist verantwortlich für die erhobenen Daten, die Gegenstand einer EDV-Verarbeitung gemäß den im Anschluss aufgeführten Bestimmungen sind:

- * Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr;
- * Entscheidung 2000/518/EG der Kommission vom 26. Juli 2000 gemäß der Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates über die Angemessenheit des Schutzes personenbezogener Daten in der Schweiz;
- * Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) vom 19. Juni 1992, das am 1. Januar 2014 in Kraft trat;
- * Empfehlungen des Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten der Schweiz (EDÖB).

Der **Kunde** gestattet die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten durch **AirRefund**. Die genannten Daten sind zur Verwaltung der Beschwerdeakten bestimmt, zu dem Zweck, den Entschädigungsanspruch des Kunden zu befriedigen und die Interessen der Kunden auf die bestmögliche Weise zu verteidigen.

Die Aufbewahrung der personenbezogenen Daten darf die zur Ausführung der Aufgabe von **AirRefund** strikt erforderliche Zeitspanne nicht überschreiten und nicht länger als ein Jahr andauern, gerechnet ab dem Abschluss der Beschwerdeakte, das heißt, ab dem Zeitpunkt, an dem der **Kunde** über die Beendigung des Geschäftsbesorgungsauftrages informiert wird.

Der **Kunde** ist für die Richtigkeit der übermittelten Informationen verantwortlich. Zu diesem Zweck verfügt er über das Recht auf Zugang und Berichtigung, dass er auf schriftlichen, per E-Mail an myclaim@airrefund.com oder an die folgende Postanschrift gesendeten Antrag ausüben kann:

Artikel 6: Beendigung des Geschäftsbesorgungsauftrag

1. Rücktritt

Der **Kunde** kann innerhalb einer Frist von vierzehn (14) Kalendertagen – gerechnet ab dem Folgetag des Abschlussdatums des Geschäftsbesorgungsvertrags – davon zurücktreten, **AirRefund** mit seinem Entschädigungsantrag zu betrauen.

Wenn er sein Rücktrittsrecht ausübt, wird während dieser Frist keinerlei Kostenerstattung vom **Kunden** verlangt.

2. Widerruf

Ein Widerruf des genannten Geschäftsbesorgungsauftrages auf Initiative des Kunden muss mittels Einschreiben mit Rückschein geschehen. Er ist wirksam ab dem Empfang des Schreibens seitens **AirRefund**.

Als Widerruf gilt die Ernennung eines neuen Beauftragten für dieselbe Forderung nach deren Mitteilung.

3. Verzicht

AirRefund kann auf ihren Auftrag verzichten. In einem solchen Fall muss sie die Gesamtheit der bis dahin angefallenen Kosten tragen.

AirRefund teilt dem **Kunden** ihre Verzichtsentscheidung auf jeglichem Wege mit, vor allem per E-Mail. Der Verzicht ist ab dem Datum seiner Versendung wirksam.

AirRefund behält sich das Recht vor, den vorliegenden Vertrag zu kündigen, wenn die Umstände einen Fehlschlag des vom **Kunden** gestellten Anspruchs zur Folge haben, vor allem, jedoch nicht beschränkt, auf die Fälle von:

- * die zuständige Gerichtsbarkeit erlässt ungünstige Entscheidungen;
- * Vorliegen eines Grunds, der die Fluggesellschaft von der Haftung befreit;
- * Rechtsprechungsänderung

Die Kündigung tritt mit allen Rechtsfolgen ein, wenn eine der Parteien ihre vertraglich vereinbarten Verpflichtungen auf schwerwiegende Weise verletzt.

4. Erlöschen des Auftrags

Der Geschäftsbesorgungsvertrag endet mit dem Erfolg des Auftragnehmers, das heißt, wenn der Kunde tatsächlich die von der Fluggesellschaft gewährte Entschädigung bezieht und die **AirRefund** geschuldete Gebühr ausgezahlt und eingenommen worden ist. Zu dem Zeitpunkt der Auszahlung der Entschädigung an den **Kunden**, erhält dieser eine Nachricht per E-Mail, die ihn von der Beendigung des Auftrags informiert.

Der persönliche Charakter (*intuitu personae*) des Geschäftsbesorgungsvertrags erzwingt dessen Beendigung im Falle des Ablebens des **Kunden**.

Artikel 7: Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Im Fall von Abweichungen zwischen den verschiedenen Übersetzungen der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist die Version in französischer Sprache ausschlaggebend.

Im Fall von Streitigkeiten, vor allem über die Auslegung oder Ausführung des genannten Geschäftsbesorgungsvertrags oder der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, werden sich der **Kunde** und **AirRefund** um eine gütliche Einigung bemühen.

Mangels des Vorstehenden und im Fall, dass die Mitwirkung einer gerichtlichen Instanz erforderlich ist, ist die Entscheidung über die Streitigkeit Zuständigkeit der folgenden Gerichtsstände: dem des gewöhnlichen Wohnsitzes des **Kunden** oder des Kantons Genf, wenn die Klage vom **Kunde** erhoben wird; dem des gewöhnlichen Wohnsitzes des **Kunden**, wenn die Klage von **AirRefund** erhoben wird.

Gemäß den Verbraucherschützenden Richtlinien ist das anwendbare Recht das des gewöhnlichen Wohnsitzes des **Kunden**.

Sollte eine der Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sich als unwirksam, unrechtmäßig oder nicht durchführbar erweisen, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen in keiner Weise.

Stand: September 2016