

Allgemeine Geschäftsbedingungen der CHECK24 Vergleichsportal Individualreisen GmbH – Produkt „Reiseplaner“

(Heinrich-Heine-Allee 53, 40213 Düsseldorf; E-Mail: reiseplaner@check24.de)

Stand: 03.03.2026

1. Geltungsbereich und Definitionen

- 1.1. **Geltungsbereich:** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) regeln das Vertragsverhältnis zwischen dem Nutzer (nachfolgend „Nutzer“) und der CHECK24 Vergleichsportal Individualreisen GmbH, Heinrich-Heine-Allee 53, 40213 Düsseldorf (nachfolgend „CHECK24 Individualreisen“), hinsichtlich der Nutzung des digitalen Reiseplaners (Web und App, einschließlich Chat-Interface und zentraler Warenkorb-Funktion) zur Vermittlung von einzelnen Reiseleistungen. Der Vertrag über die Nutzung dieser Plattform wird im Folgenden „Plattformvertrag“ genannt. Individuelle Abreden zwischen CHECK24 Individualreisen und dem Nutzer (z.B. schriftliche Zusicherungen) haben Vorrang vor diesen AGB. Abweichende oder zusätzliche Bedingungen des Nutzers finden keine Anwendung, es sei denn, CHECK24 Individualreisen stimmt ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zu.
- 1.2. **Keine eigenen Reiseleistungen:** CHECK24 Individualreisen erbringt selbst keine eigenen Reiseleistungen und wird zu keinem Zeitpunkt Vertragspartner der vom Nutzer gebuchten Einzelleistungen. Einzelverträge über Reiseleistungen – im Folgenden auch „Reisebestandteile“ genannt – kommen ausschließlich zwischen dem Nutzer und dem jeweils im Buchungsprozess ausdrücklich benannten externen Anbieter zustande. „Anbieter“ im Sinne dieser AGB ist das Unternehmen, bei dem der Nutzer die jeweilige Reiseleistung tatsächlich bucht. Dies kann je nach Reisebestandteil entweder direkt der Leistungsträger (der Anbieter, der die Leistung erbringt, z.B. Airline, Hotel, Autovermieter) oder ein angebundenes CHECK24-Partnerportal sein, das die Buchung technisch abwickelt. In jedem Fall wird der konkrete Anbieter während des Buchungsvorgangs deutlich genannt. CHECK24 Individualreisen selbst wird nicht Partei dieser Reiseverträge. Für die einzelnen Reiseverträge gelten die Geschäftsbedingungen und Leistungsbedingungen des jeweiligen Anbieters. Diese werden nicht Bestandteil des Plattformvertrags mit CHECK24 Individualreisen.
- 1.3. **Begriffsbestimmungen:** Im Sinne dieser AGB gelten die folgenden Definitionen:
 - **Vergleichsportal-Partner / CHECK24-Produktbereich:** Partnerunternehmen innerhalb der CHECK24-Gruppe, deren Vergleichs-, Buchungs- und Servicefunktionen im Reiseplaner für einzelne Reiseleistungen eingebunden sind. Derzeit handelt es sich dabei insbesondere um die CHECK24-Produktgesellschaften für Flüge, Hotels, Ferienwohnungen, Mietwagen usw. Diese treten gegenüber dem Nutzer jeweils als Vermittler oder (bei entsprechender Konstellation) als Anbieter der konkreten Leistung auf. Zukünftig einbezogene externe Partner werden im Reiseplaner als solche gekennzeichnet.
 - **Leistungsträger:** Der Anbieter, der die gebuchte Reiseleistung tatsächlich erbringt (z.B. eine Fluggesellschaft, ein Hotel, ein Ferienwohnungsbetreiber, ein

Mietwagen-Unternehmen oder ein Veranstalter von Aktivitäten). Leistungsträger sind in der Buchungsstrecke als solche erkennbar und werden dem Nutzer als vertragliche Leistungserbringer benannt.

- **Reisebestandteil:** Jede einzeln buchbare Reiseleistung (z.B. ein Flugticket, eine Hotelübernachtung, eine Ferienwohnungsübernachtung, ein Mietwagen oder eine Aktivität am Reiseziel). Der Reiseplaner ermöglicht dem Nutzer, mehrere Reisebestandteile auszuwählen und zu kombinieren (siehe Warenkorb), jedoch bleibt jeder Reisebestandteil rechtlich eigenständig.
- **Warenkorb:** Der im Reiseplaner angezeigte Warenkorb stellt ausschließlich eine technische Merkhilfe für den Nutzer dar. Durch die Betätigung des finalen Buchungsbuttons gibt der Nutzer rechtlich voneinander völlig unabhängige und isolierte Vertragsangebote an die jeweiligen, individuell ausgewiesenen Einzelleistungsträger ab. Es wird zu keinem Zeitpunkt ein rechtlich bindender Gesamtpreis gebildet. Die Belastung des vom Nutzer gewählten Zahlungsmittels erfolgt zwingend separat und unabhängig voneinander durch den jeweiligen Leistungsträger oder dessen direkten vertraglichen Zahlungsdienstleister. Ein Vertrag über eine Pauschalreise kommt mit der CHECK24 Vergleichsportal Individualreisen GmbH nicht zustande.
- **Reisebegleitender Support:** Die freiwillige Unterstützung, die CHECK24 Individualreisen Nutzern auf Wunsch während der Reise bietet (z.B. organisatorische Hinweise via Chat, Weiterleitung von Umbuchungs- oder Stornierungswünschen an Anbieter). Dieser Service ist ein Hilfsangebot ohne eigene Leistungspflicht von CHECK24 Individualreisen hinsichtlich der vermittelten Reiseleistungen und begründet keine Vertretungsmacht – CHECK24 Individualreisen handelt hierbei lediglich als Bote (siehe Ziff. 4 und Ziff. 7).
- **Verbraucher / Unternehmer:** „Verbraucher“ ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu überwiegend privaten Zwecken abschließt (§ 13 BGB). „Unternehmer“ ist eine Person oder Gesellschaft, die beim Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 BGB).

- 1.4. **Nutzerkreis:** Der Reiseplaner richtet sich an volljährige und unbeschränkt geschäftsfähige Personen sowie an juristische Personen (Firmenkunden) und Personengesellschaften. Minderjährige sind von der Nutzung und vom Vertragsschluss ausgeschlossen.

- 1.5. **Datenschutzhinweis:** Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten sind in den Datenschutzbestimmungen von CHECK24 Individualreisen beschrieben. Soweit im Reiseplaner Angebote von eingebundenen Vergleichsportal-Partnern (insbesondere CHECK24-Produktbereichen) angezeigt werden und ein einheitlicher Buchungs-, Checkout- und Serviceprozess genutzt wird, entscheiden CHECK24 Individualreisen und der jeweilige Partner gemeinsam über bestimmte Verarbeitungen im Sinne einer gemeinsamen Verantwortlichkeit nach Art. 26 DSGVO. Die jeweils gemeinsam verantwortlichen Partner (z.B. CHECK24 Hotel GmbH für den Bereich Hotels usw.) sind in den Datenschutzbestimmungen genannt. Die Einzelheiten dazu (einschließlich der wesentlichen Inhalte der Vereinbarung zwischen den gemeinsam Verantwortlichen) sind in den Datenschutzbestimmungen erläutert. Im Rahmen des reisebegleitenden Supports verarbeitet CHECK24 Individualreisen außerdem Buchungs- und Statusinformationen zu vermittelten Reisebestandteilen, soweit dies zur Unterstützung des Nutzers erforderlich ist – jeweils gemäß den genannten Datenschutzbestimmungen. Automatisierte Einzelfallentscheidungen im Sinne von Art. 22 DSGVO finden im Zusammenhang mit der Nutzung des Reiseplaners nicht statt (siehe hierzu auch Ziff. 9.3 zur KI-Nutzung).

2. Rolle von CHECK24 Individualreisen als Vermittler

- 2.1. **Vermittlungsplattform:** CHECK24 Individualreisen betreibt den Reiseplaner als Vermittlungsplattform für Reiseleistungen. Das bedeutet, Anfragen des Nutzers und Buchungsaufträge werden über den Reiseplaner an die jeweiligen Partnerportale oder direkt an die Leistungsträger weitergeleitet. CHECK24 Individualreisen ist ausschließlich als Vermittler tätig (teilweise als „Vermittler der Vermittler“) und wird nicht selbst Vertragspartner der vermittelten Reiseverträge. Insbesondere erbringt CHECK24 Individualreisen keine eigenen Reiseleistungen und schuldet dem Nutzer nicht die erfolgreiche Durchführung der gebuchten Reisebestandteile – hierfür ist allein der jeweilige Anbieter verantwortlich.
- 2.2. **Pflichten aus dem Plattformvertrag:** Gegenstand des Plattformvertrags zwischen dem Nutzer und CHECK24 Individualreisen ist die ordnungsgemäße Vermittlung der gewünschten Reiseleistungen. CHECK24 Individualreisen schuldet insbesondere die korrekte und unverzügliche Übermittlung der Buchungsdaten, die der Nutzer im Buchungsprozess eingibt und durch Absenden der Buchung freigibt, an den jeweiligen Anbieter. Die Erbringung der Reiseleistung selbst (Beförderung, Unterkunft, etc.) ist nicht Bestandteil der Pflichten von CHECK24 Individualreisen – dafür ist ausschließlich der jeweilige Anbieter bzw. Leistungsträger zuständig. Der Nutzer erhält alle notwendigen Informationen über Leistung und Anbieter bereits vor der Buchung, um eine informierte Entscheidung treffen zu können.

- 2.3. **Keine Pauschalreise – verbundene Reiseleistungen:** CHECK24 Individualreisen ist kein Reiseveranstalter im Sinne der §§ 651a ff. BGB; es werden keine vorab zusammengeschürften Pauschalreisen unter eigenem Namen angeboten. Wenn der Nutzer jedoch im Rahmen eines einzigen Nutzungsvorgangs mindestens zwei verschiedene Reiseleistungen für dieselbe Reise bucht (z.B. Flug und Hotel im gemeinsamen Warenkorb) und diese Leistungen getrennte Verträge mit unterschiedlichen Anbietern darstellen, kann darin eine verbundene Reiseleistung (VRL) im Sinne des § 651w BGB liegen. In diesem Fall stellt CHECK24 Individualreisen dem Nutzer vor Abgabe des Buchungsauftrags das Formblatt gemäß Anlage 16 zu Art. 251 § 2 EGBGB über das Vorliegen verbundener Reiseleistungen auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. als PDF zum Download im Checkout oder per E-Mail) zur Verfügung. Das Formblatt enthält insbesondere den Hinweis, dass kein Pauschalreisevertrag zustande kommt, welche Rechte sich aus der Buchung verbundener Reiseleistungen ergeben und wie der Insolvenzschutz geregelt ist. Das Informationsblatt erläutert auch die daraus folgenden Rechte: insbesondere, dass jeder Anbieter nur für seine eigene Leistung verantwortlich ist und kein umfassender Pauschalreiseschutz (z.B. bei Reisemängeln) besteht. Gegebenenfalls besteht jedoch Insolvenzschutz für bereits gezahlte Gelder. Der Nutzer erhält dieses Informationsblatt zum dauerhaften Speichern (z.B. als PDF). CHECK24 Individualreisen nimmt für die vermittelten Reiseleistungen keine Zahlungen des Nutzers entgegen.
- 2.4. **Szenario einer Pauschalreise über Partner:** Sollte es im Ausnahmefall vorkommen, dass die vom Nutzer im Reiseplaner kombinierten Leistungen doch die Kriterien einer Pauschalreise (§ 651a BGB) erfüllen und ein Dritter (z.B. ein angeschlossenes Partnerportal oder ein Reiseveranstalter) als Reiseveranstalter auftritt, kommt der Pauschalreisevertrag ausdrücklich mit diesem Reiseveranstalter zu dessen Bedingungen zustande. In einem solchen Fall wird CHECK24 Individualreisen vor der Buchung das gesetzlich vorgeschriebene Pauschalreise-Formblatt (Art. 250 § 2 EGBGB, Anlage 11) bereitstellen, das den Nutzer über seine EU-Pauschalreiserechte (Richtlinie (EU) 2015/2302) informiert. Zudem erhält der Nutzer alle erforderlichen vorvertraglichen Informationen über die Pauschalreise sowie – sofern Zahlungen über die Plattform entgegengenommen werden – einen Reisesicherungsschein. CHECK24 Individualreisen weist in diesem Szenario ausdrücklich darauf hin, dass allein der genannte Reiseveranstalter für die Durchführung der Pauschalreise haftet. CHECK24 Individualreisen bleibt auf die Vermittlerrolle beschränkt.
- 2.5. **Insolvenzabsicherung bei reinen Einzelbuchungen:** Die Einzelbuchungen über den Reiseplaner sind – sofern keine verbundene Reiseleistung oder Pauschalreise (siehe Ziff. 2.3 und 2.4) vorliegt – nicht gegen Insolvenz der jeweiligen Anbieter abgesichert, es sei denn, der einzelne Anbieter bietet dies eigenständig an. CHECK24 Individualreisen übernimmt keine Haftung für die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der vermittelten Leistungsträger und Anbieter.

- 2.6. **Neutralität und Transparenz:** Die im Reiseplaner angezeigten Angebote werden standardmäßig nach Relevanz bzw. Beliebtheit sortiert präsentiert (das beliebteste Angebot zuerst). Der Nutzer kann die Sortierung jederzeit nach anderen Kriterien ändern, z. B. nach Preis, Kundenbewertung, Entfernung oder Reisedauer (soweit in der jeweiligen Kategorie verfügbar). Bei bestimmten Suchanfragen können die Ergebnisse zudem unter Berücksichtigung zuvor vom Nutzer angegebener Präferenzen oder seines bisherigen Buchungsverhaltens KI-basiert gefiltert oder gewichtet werden (etwa eine Bevorzugung einer bestimmten Hotelkategorie oder Airline). CHECK24 Individualreisen legt die Hauptparameter für das Ranking offen: Wesentliche Faktoren für die Ergebnisreihenfolge sind insbesondere der Preis, vom Nutzer gesetzte Filter (z. B. Sterne-Kategorie), die Popularität eines Angebots (gemessen an Buchungszahlen oder Nutzerbewertungen) sowie die Verfügbarkeit. Je nach Reiseart oder Produktkategorie können diese Parameter unterschiedlich gewichtet werden, um eine möglichst sinnvolle Ergebnisliste zu bieten. Bezahlte Platzierungen einzelner Angebote – wenn ein Anbieter für eine hervorgehobene Darstellung zahlt – werden als solche klar gekennzeichnet (z. B. mit „Anzeige“), damit der kommerzielle Hintergrund erkennbar ist. Ohne eine solche Kennzeichnung erfolgt die Auflistung ohne durch Zahlungen motivierte Bevorzugung, sondern ausschließlich nach den genannten objektiven Kriterien bzw. den vom Nutzer gewählten Einstellungen.
- 2.7. **Keine inhaltliche Kontrolle von Drittinhalten (Grundsatz):** Beschreibungen, Konditionen, Bilder, Preise, Verfügbarkeiten und sonstige inhaltliche Angaben zu den Reiseangeboten im Reiseplaner stammen von den jeweiligen Anbietern (Vergleichsportal-Partner oder Leistungsträger). CHECK24 Individualreisen übermittelt diese Informationen lediglich und macht sie sich nicht zu eigen. Eine pflichtgemäße Überprüfung fremder Inhalte (auf Richtigkeit, Rechtmäßigkeit oder Vollständigkeit) findet im Regelfall nicht statt. Für die Korrektheit und Aktualität dieser Angaben ist allein der jeweilige Anbieter verantwortlich. Gesetzliche Informationspflichten von CHECK24 Individualreisen als Vermittler (z.B. zur Identität des Vertragspartners, zu Vermittlerstatus und ggf. zum Insolvenzschutz) bleiben davon unberührt und werden selbstverständlich erfüllt. Sobald CHECK24 Individualreisen Kenntnis von offensichtlich falschen oder rechtswidrigen Inhalten erhält, wird der entsprechende Inhalt im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben entfernt oder gesperrt (Notice-and-Take-Down-Prinzip gemäß Digital Services Act). Kuratierte Inhalte oder automatisierte Empfehlungen durch CHECK24 (siehe Ziff. 9) dienen der Orientierung, ersetzen aber nicht die verbindlichen Angaben der Anbieter.

- 2.8. **Reisebegleitender Support:** CHECK24 Individualreisen kann Nutzer im Rahmen des Kundenservice bei Informationen, Organisation und Kommunikation rund um die Reise unterstützen (z.B. Weiterleitung von Serviceanfragen oder Schadensmeldungen, Anzeige von Status- und Verspätungshinweisen im Reiseplaner). Dabei handelt CHECK24 Individualreisen stets als Bote ohne eigene Entscheidungs- oder Vertretungsmacht. Das bedeutet: Vertragsänderungen (Umbuchungen, Stornierungen, Kulanzlösungen etc.) werden erst wirksam, wenn sie vom jeweiligen Vertragspartner nach dessen Bedingungen bestätigt wurden. Der Support führt also nicht dazu, dass CHECK24 Individualreisen eigene Zusagen zur Änderung der Reiseleistung machen könnte. Der Nutzer sollte daher fristgebundene Erklärungen sicherheitshalber direkt an den Anbieter senden. CHECK24 Individualreisen unterstützt gleichwohl dabei, die Nachricht schnellstmöglich zu übermitteln und informiert den Nutzer über die Reaktion des Anbieters.
- 2.9. **Statusinformationen:** CHECK24 Individualreisen ist berechtigt, bei den Vertragspartnern elektronisch Statusinformationen zu vom Nutzer gebuchten Reisebestandteilen abzurufen oder übermitteln zu lassen (z.B. Buchungsbestätigung, Änderungen, Stornierungen, Flugzeitenänderungen, Störungen) und diese im Nutzerkonto bzw. im Reiseplaner anzuzeigen. Dies erfolgt, soweit es zur Bereitstellung der Funktionen erforderlich ist und unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen zulässig ist.
- 2.10. **Botenfunktion:** CHECK24 Individualreisen kann Erklärungen der Vertragspartner (z.B. Buchungsbestätigungen, Stornierungs- oder Änderungsmitteilungen), die für den Nutzer bestimmt sind, entgegennehmen und an den Nutzer weiterleiten. Umgekehrt kann CHECK24 Individualreisen Erklärungen des Nutzers (z.B. Änderungswünsche, Reklamationen) an die Vertragspartner weiterleiten. In beiden Fällen agiert CHECK24 Individualreisen lediglich als Übermittlungsbote – ohne eigene inhaltliche Prüfpflicht und ohne Vertretungsmacht. CHECK24 Individualreisen ist regelmäßig nicht bevollmächtigt, rechtsgeschäftliche Erklärungen für die Vertragspartner wirksam entgegenzunehmen. Dies gilt insbesondere für Rücktritts-, Kündigungs-, Umbuchungs- oder Mängelanzeigen. Maßgeblich für Fristen und Rechtsfolgen ist daher der Zugang der Erklärung beim jeweiligen Vertragspartner.

Der Reiseplaner und insbesondere der Chat sind vorrangig auf Recherche und Unterstützung ausgelegt. CHECK24 Individualreisen kann technisch nicht gewährleisten, dass Eingaben im Chat stets als rechtserhebliche Erklärung erkannt, richtig zugeordnet und fristgerecht weitergeleitet werden. Der Nutzer ist daher dafür verantwortlich, fristgebundene und rechtserhebliche Erklärungen rechtzeitig über die dafür vorgesehenen Kontaktwege in Textform abzugeben oder direkt an den jeweiligen Vertragspartner zu richten. Der Nutzer sollte eine Bestätigung des Vertragspartners abwarten.

CHECK24 Individualreisen übermittelt Eingaben, die als Serviceanfrage erkannt werden, unverzüglich an den jeweiligen Anbieter. Gleichwohl kann CHECK24 Individualreisen nicht gewährleisten, dass jede Eingabe fristgerecht erkannt und weitergeleitet wird. Für fristgebundene oder rechtserhebliche Erklärungen (z.B. Stornierung, Mängelanzeige) wird dem Nutzer daher empfohlen, diese zusätzlich direkt an den jeweiligen Anbieter zu richten. Die Kontaktdaten der Anbieter werden dem Nutzer im Kundenkonto und in der Buchungsbestätigung bereitgestellt.

Soweit CHECK24 Individualreisen eine Eingabe als Anfrage erfasst und eine Weiterleitung vornimmt, erfolgt dies im Rahmen der Botenfunktion. Eine inhaltliche Prüfung der Anfrage oder eine rechtliche Bewertung schuldet CHECK24 Individualreisen nicht.

2.11. Anbieter und Marktumfang: Über den Reiseplaner können Verträge mit verschiedenen Reiseanbietern abgeschlossen werden. CHECK24 Individualreisen informiert darüber, dass es sich bei den eingebundenen Angeboten ausschließlich um Leistungen von Unternehmen (gewerbliche Anbieter) handelt, nicht um Angebote von Privatpersonen. Die Verbraucherrechte (z.B. Gewährleistung, ggf. Widerruf) gelten daher in vollem Umfang, soweit anwendbar, für die vermittelten Verträge. Die Vergleichsfunktion im Reiseplaner umfasst Angebote der angebundenen Vergleichsportal-Partner (siehe Ziff. 1.4a). Diese Partner wiederum berücksichtigen eine breite, aber nicht notwendigerweise vollständige Auswahl von Anbietern am Markt. Der Nutzer erhält auf Anfrage oder auf den Webseiten der CHECK24-Produktbereiche weitere Informationen darüber, welche Anbieter in einen Vergleich einbezogen werden. CHECK24 Individualreisen selbst bietet keine eigenen Reiseleistungen an und wird nicht als Leistungsträger Vertragspartner des Nutzers (vgl. Ziff. 2.1 oben).

2.12. Reisepläne, Routenvorschläge und Zielortinformationen: Der Reiseplaner kann Reisepläne, Routenvorschläge, Stopps, Highlights sowie sonstige Informationen zu Zielorten automatisiert erstellen oder anzeigen, auch mit Hilfe von KI. Diese Inhalte dienen ausschließlich der allgemeinen Information und Inspiration. Sie sind unverbindlich und stellen keine Zusicherung bestimmter Eigenschaften dar. CHECK24 Individualreisen übernimmt keine Gewähr für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit dieser Inhalte. Verbindlich sind ausschließlich die Angaben des jeweiligen Vertragspartners (insbesondere von Airlines, Hotels und sonstigen Anbietern) sowie amtliche Hinweise.

Der Nutzer ist dafür verantwortlich, geplante Routen, Zeiten, Umstiegsverbindungen, Öffnungszeiten, Buchungsbedingungen, Sicherheits- und Einreisehinweise sowie sonstige für die Reise relevante Informationen vor einer Buchung und vor Reiseantritt eigenständig zu prüfen. Für Schäden, die aus der Nutzung solcher Inhalte entstehen, haftet CHECK24 Individualreisen nur nach Maßgabe von Ziff. 10.

3. Verantwortlichkeiten bei verschiedenen Reiseleistungen

Der Reiseplaner kann verschiedene Arten von Reiseleistungen vermitteln. Für die Hauptkategorien Flug, Unterkunft und Mietwagen sowie für optionale Reiseversicherungen wird nachfolgend transparent dargestellt, wer jeweils Anbieter ist und welche Verantwortlichkeiten bestehen. Grundsätzlich gilt: Für jeden Reisebestandteil ist ausschließlich der jeweilige benannte Anbieter verantwortlich, nicht CHECK24 Individualreisen.

- 3.1. **Flugleistungen (Flugtickets und Beförderung):** Im Bereich Flüge arbeitet Individualreisen mit dem CHECK24-Flugvergleich (CHECK24 Vergleichsportal Flug GmbH) zusammen. Vertragspartner des Nutzers für das Flugticket ist – je nach Angebot – entweder die Fluggesellschaft selbst als Anbieter (die Airline als Leistungsträger) oder ein vom Flugvergleich vermitteltes Ticketkontingent eines anderen Anbieters. In beiden Fällen kommt der Beförderungsvertrag direkt zwischen dem Nutzer und dem genannten Anbieter zustande. Die Fluggesellschaft ist verantwortlich für die Durchführung des Fluges (Beförderungsleistung) gemäß ihren Beförderungsbedingungen. Etwaige Ansprüche z.B. aus Flugverspätungen, Annullierungen oder Gepäckproblemen sind vom Nutzer gegenüber der Airline geltend zu machen. CHECK24 Individualreisen oder der eingebundene Flug-Vergleichsportal-Partner treten nur als Vermittler auf und übernehmen keine eigenen Beförderungspflichten. Zahlungen für Flugbuchungen werden – sofern nicht anders angegeben – im Namen und auf Rechnung der Fluggesellschaft bzw. des Ticketanbieters abgewickelt (siehe Ziff. 6). Flugbuchungen erfordern in der Regel eine sofortige vollständige Zahlung (Tickets werden oft nur gegen sofortige Belastung ausgestellt). Der Nutzer erhält Flugtickets und Buchungsbestätigungen direkt von der Airline oder über den Flug-Partner elektronisch übermittelt.
- 3.2. **Unterkünfte (Hotels, Ferienwohnungen, u.ä.):** Im Bereich Unterkünfte (z.B. Hotelübernachtungen oder Ferienwohnungsaufenthalte) wird der Service des CHECK24-Hotelvergleichs (CHECK24 Vergleichsportal Hotel GmbH) sowie des CHECK24-Ferienwohnungvergleichs (CHECK24 Vergleichsportal Ferienwohnungen GmbH) genutzt. Vertragspartner des Nutzers für eine Unterkunftsbuchung ist – je nach Angebotsmodell – entweder das konkrete Beherbergungsunternehmen (Hotel/Pension/Ferienwohnungsanbieter als Leistungsträger) oder ein Reiseunternehmen, das als Vermittler bzw. Zwischenanbieter die Reservierung vornimmt. Der verantwortliche Anbieter wird im Buchungsprozess benannt. Das Beherbergungsunternehmen trägt die Verantwortung für die vertraglich geschuldete Unterbringungsleistung (z.B. Bereitstellung des Zimmers in der gebuchten Kategorie zum gebuchten Zeitraum) nach seinen Geschäftsbedingungen. Mögliche Mängel der Unterkunft oder Leistungsabweichungen sind vom Nutzer gegenüber dem Hotel/Unterkunftsanbieter zu reklamieren. CHECK24 Individualreisen bzw. der Vergleichsportal-Partner vermitteln die Buchung, übernehmen aber keine eigene Gewähr für Unterkunftsstandards oder Verfügbarkeiten. Zahlungen erfolgen je nach Tarif direkt an den Anbieter: Bei „Bezahlung vor Ort“ zahlt der Nutzer erst vor Ort in der Unterkunft. Bei Vorauszahlungsraten zieht entweder der Unterkunftsbetreiber oder der vermittelte Partner den Betrag vorab ein (Angaben dazu im Buchungsprozess, siehe Ziff. 6). Rechnungen über Unterkunftsleistungen werden vom Anbieter ausgestellt und dem Nutzer ggf. über das CHECK24-System (per E-Mail oder im Kundenkonto) zugestellt.

- 3.3. **Mietwagenleistungen:** Im Bereich Mietwagen arbeitet Individualreisen mit dem CHECK24-Mietwagenvergleich (CHECK24 Vergleichsportal Mietwagen GmbH) zusammen. Vertragspartner des Nutzers für die Anmietung eines Fahrzeugs ist der jeweils vermittelte Mietwagen-Anbieter. In der Regel handelt es sich dabei um das Mietwagenunternehmen selbst (z.B. Hertz, Sixt, Avis, etc. als Leistungsträger) oder um einen Vermittler (Broker), der dem Nutzer den konkreten Vermieter zuteilt – dies wird im Angebot ausgewiesen. Der verantwortliche Anbieter ist für die Bereitstellung eines vertragsgemäßen Mietfahrzeugs verantwortlich und regelt die Einzelheiten der Miete in seinen Mietbedingungen (inkl. Versicherung, Kaution, Tankregelung etc.). Etwaige Ansprüche aus dem Mietverhältnis (z.B. aufgrund von Fahrzeugmängeln oder Abrechnungsdifferenzen) sind gegenüber dem Mietwagen-Anbieter geltend zu machen. CHECK24 Individualreisen bzw. der Mietwagen-Vergleichsportal-Partner vermittelt den Vertragsabschluss, haftet jedoch nicht für die Beschaffenheit des Fahrzeugs oder die Erfüllung der Mietleistung. Zahlungen erfolgen – je nach Tarif – entweder im Voraus (der Anbieter belastet das angegebene Zahlungsmittel vorab) oder bei Fahrzeugübernahme vor Ort (Zahlung direkt an den Vermieter). Die Zahlungsart und -fälligkeit wird im Buchungsprozess pro Angebot angezeigt (siehe Ziff. 6). Der Mietvertrag und die Rechnung werden vom Mietwagen-Anbieter erstellt. Ggf. erfolgt die Kommunikation und Zustellung über das CHECK24-System.
- 3.4. **Optionale Reiseversicherung:** Im Rahmen des Buchungsvorgangs bietet CHECK24 Individualreisen dem Nutzer die freiwillige Möglichkeit, eine Reiseversicherung abzuschließen. Diese Versicherung ist nicht im Reisepreis enthalten und nicht vorab ausgewählt (kein automatisches Hinzubuchen). Ein Abschluss erfolgt nur, wenn der Nutzer die Option aktiv wählt. Entscheidet sich der Nutzer für die Versicherung, kommt der Versicherungsvertrag ausschließlich zwischen dem Nutzer und dem Versicherungsanbieter zustande. CHECK24 Individualreisen wird in diesem Fall als Versicherungsvermittler tätig und nicht als Versicherer oder Vertragspartner des Versicherungsvertrags. Die Versicherungsbedingungen (inklusive Deckungsumfang, Ausschlüsse, Dauer, Widerrufsrecht etc.) werden dem Nutzer vor Abschluss der Versicherung transparent zur Verfügung gestellt. Die Prämie für die gewählte Versicherung wird im Checkout deutlich als zusätzlicher Betrag angezeigt und fällt nur an, wenn der Nutzer die Versicherung ausdrücklich hinzubucht. Die Zahlungsabwicklung für die Versicherungsprämie erfolgt direkt zwischen dem Nutzer und dem jeweiligen Versicherungsanbieter. CHECK24 Individualreisen nimmt im Rahmen des Buchungsprozesses die Zahlungsdaten lediglich entgegen, um diese technisch zu autorisieren und sicher an den Versicherer bzw. dessen Zahlungsdienstleister zur eigenständigen Abbuchung weiterzuleiten. CHECK24 Individualreisen zieht zu keinem Zeitpunkt selbst Versicherungsprämien ein oder nimmt Kundengelder für den Versicherer entgegen. Etwaige Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag können ausschließlich gegenüber dem Versicherungsanbieter geltend gemacht werden. Diese Versicherungsvermittlung erfolgt unter Beachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen (insbesondere der Vorgaben des Versicherungsvertragsrechts und der EU-Versicherungsvertriebsrichtlinie) in einer Weise, die den Nutzer klar, verständlich und vollständig informiert.

- 3.5. **Sonstige Reiseleistungen (z.B. Aktivitäten, Transfers):** Der Reiseassistent kann weitere Leistungen wie Freizeitaktivitäten am Reiseziel, Transfers, oder ähnliches vermitteln. Auch in diesen Fällen wird der konkrete Anbieter der Leistung im Buchungsprozess benannt. Verantwortlich für Durchführung und Qualität der jeweiligen Leistung ist ausschließlich dieser Anbieter (z.B. der Veranstalter einer Tour oder das Transfer-Unternehmen). Verträge über solche Leistungen kommen direkt zwischen Nutzer und Anbieter zustande. CHECK24 Individualreisen beschränkt sich auf die Vermittlung und übernimmt keine eigene Gewähr für Inhalt oder Erfolg der vermittelten Leistungen.

Hinweis: In allen vorgenannten Kategorien gilt, dass CHECK24 Individualreisen nicht für Leistungsstörungen des Anbieters haftet. Die Verantwortlichkeiten liegen jeweils beim Anbieter der gebuchten Leistung. Der Nutzer hat im Bedarfsfall Ansprüche (z.B. auf Erstattung, Schadensersatz oder Gewährleistung) direkt gegenüber dem jeweiligen Anbieter geltend zu machen. CHECK24 Individualreisen unterstützt den Nutzer im Rahmen des Kundenservices gerne bei der Kontaktaufnahme oder Kommunikation, wird jedoch nicht selbst Vertragspartner und kann daher keine eigenen Zusagen zur Mangelbehebung oder Erstattung machen.

4. Bestellprozess und Vertragsschluss

- 4.1. **Unverbindliche Angebote:** Die Darstellung von Reiseleistungen und Preisen im Reiseplaner stellt noch kein verbindliches Vertragsangebot von CHECK24 Individualreisen oder der jeweiligen Anbieter dar. Es handelt sich rechtlich um eine invitatio ad offerendum, also eine Aufforderung an den Nutzer, seinerseits einen Buchungsantrag abzugeben.

Preis- und Verfügbarkeitsprüfungen in Echtzeit: Da Reiseangebote dynamisch sind, können sich zwischenzeitlich Preisänderungen oder Verfügbarkeitsabweichungen ergeben. Der Reiseplaner aktualisiert die angezeigten Informationen im Buchungsverlauf automatisch, sodass vor Abgabe der Buchung stets die aktuell gültigen Preise und Verfügbarkeiten geprüft und angezeigt werden.

- 4.2. **Warenkorb-Funktion:** Durch das Hinzufügen eines Reisebestandteils in den Warenkorb – sei es per Klick auf „Hinzufügen“ o.ä. oder durch entsprechende Eingabe im Chat – gibt der Nutzer noch keine verbindliche Vertragserklärung ab. Der Warenkorb ermöglicht es, mehrere gewünschte Leistungen zu sammeln und in einem gemeinsamen Vorgang zu buchen, ohne dass dadurch bereits ein Vertrag zustande kommt. Der Nutzer kann den Warenkorb jederzeit bearbeiten oder einzelne Positionen wieder entfernen. Erst mit dem Abschluss der Buchung (Absenden der Bestellung) werden verbindliche Angebote für die einzelnen Reisebestandteile abgegeben (siehe Ziff. 4.4).

Wichtig: Jeder Reisebestandteil bleibt rechtlich eigenständig (kein Gesamtvertrag, siehe Ziff. 3) – eine kombinierte Buchung bedeutet also mehrere separate Verträge.

- 4.3. **Verbindliche Buchungsaufträge (Bestellung):** Sobald der Nutzer alle erforderlichen Buchungsdaten eingegeben hat (z.B. Namen der Reisenden, Zahlungsinformationen) und die maßgeblichen Vertragsbedingungen zur Kenntnis genommen hat, kann er die Buchung durch Klick auf den abschließenden Button „Jetzt zahlungspflichtig buchen“ (oder eine gleichwertige Formulierung gemäß § 312j Abs. 3 BGB) absenden. Mit diesem Klick gibt der Nutzer für jeden Reisebestandteil im Warenkorb jeweils einen verbindlichen Buchungsauftrag gegenüber dem im Check-Out genannten Anbieter ab. Der Nutzer bestätigt zugleich ausdrücklich, dass er sich zur Zahlung der ausgewählten Leistungen verpflichtet. CHECK24 Individualreisen nimmt diese Buchungsaufträge als empfangsberechtigter Vermittler entgegen und leitet sie technisch an die jeweiligen Anbieter weiter. Mehrere in einer Warenkorb-Bestellung kombinierte Buchungsaufträge gelten als rechtlich selbständige Angebote.
- 4.4. **Informationen vor Abgabe der Bestellung:** Bevor der Nutzer die Buchung verbindlich absendet, werden ihm für jeden Reisebestandteil noch einmal übersichtlich alle wichtigen Informationen angezeigt. Dazu gehören insbesondere: der jeweilige Anbieter (Unternehmen, bei dem die Leistung gebucht wird), die wesentlichen Leistungsmerkmale (z.B. Reisedatum, Uhrzeiten, Kategorie, enthaltene Leistungen), der Gesamtpreis der jeweiligen Leistung inklusive Steuern und unvermeidbarer Gebühren, ggf. zusätzlich anfallende Kosten, die Zahlungsmodalitäten (akzeptierte Zahlungsmittel, Fälligkeit) sowie die Vertrags- und Geschäftsbedingungen des Anbieters. Der Nutzer hat bis zu diesem Schritt die Möglichkeit, alle Angaben zu überprüfen und Eingabefehler zu korrigieren (er kann z.B. zurück zur Eingabemaske oder den Warenkorb noch ändern). Mit Bestätigung der Buchung (siehe Ziff. 4.3) sichert der Nutzer zu, dass alle eingegebenen Daten korrekt und vollständig sind.
- 4.5. **Zustandekommen der Reiseverträge:** Durch das Absenden der Buchung (Buchungsauftrag) macht der Nutzer dem jeweiligen Anbieter ein Vertragsangebot für den Abschluss eines Vertrages über den betreffenden Reisebestandteil. Ein Vertrag zwischen Nutzer und Anbieter kommt erst zustande, sobald der Anbieter den Auftrag des Nutzers annimmt. Die Annahme erfolgt regelmäßig durch eine ausdrückliche Buchungsbestätigung des Anbieters (z.B. eine schriftliche/elektronische Bestätigung der Buchung) – oder gelegentlich auch konkludent durch Leistungserbringung (je nach Geschäftsbedingungen des Anbieters, z.B. bei sehr kurzfristigen Buchungen). Sofern mehrere Reisebestandteile gemeinsam gebucht wurden, nimmt jeder Anbieter separat die Annahme für seine Leistung vor oder kann sie ablehnen. Es ist daher möglich, dass einzelne Reisebestandteile bestätigt werden, während andere vom Anbieter abgelehnt werden (z.B. falls sich während der Buchung herausstellt, dass ein Angebot doch nicht mehr verfügbar ist). In einem solchen Fall bleiben bereits bestätigte Buchungen wirksam; für abgelehnte Leistungen kommt kein Vertrag zustande und es erfolgen keine Zahlungen. Der Nutzer wird über etwaige Teilausführungen oder Absagen umgehend informiert und hat die Möglichkeit, alternative Angebote für die nicht gebuchte Leistung auszuwählen. Eine „Alles-oder-nichts“-Buchungslogik besteht im Reiseplaner nicht, da jeder Vertrag eigenständig zwischen Nutzer und jeweiligem Anbieter geschlossen wird.

- 4.6. **Eingangsbestätigung der Bestellung:** Unmittelbar nach Absenden der Buchung erhält der Nutzer eine Eingangsbestätigung über den Zugang der Buchungsaufträge. Diese Bestätigung des Bestelleingangs erfolgt je nach technischer Umsetzung entweder durch CHECK24 Individualreisen (im Namen des Anbieters) oder direkt durch den jeweiligen Anbieter bzw. das eingebundene Partnerportal. Die Eingangsbestätigung bestätigt lediglich, dass die Buchungsanfrage technisch an den Anbieter übermittelt wurde. Sie stellt noch keine Annahme des Vertragsangebotes dar, also noch keine endgültige Buchungsbestätigung. Die Eingangsbestätigung dient der Transparenz, dass die Bestellung im System erfasst wurde (vgl. zur Vertragsannahme Ziff. 4.6).
- 4.7. **Buchungsbestätigung und Reiseunterlagen:** Die verbindliche Buchungsbestätigung für jeden Reisebestandteil (d.h. die Annahmeerklärung des Anbieters) sowie etwaige Reiseunterlagen wie Tickets, Voucher, Reservierungsnummern oder Buchungscodes werden dem Nutzer vom jeweiligen Anbieter direkt zur Verfügung gestellt. In vielen Fällen erfolgt der Versand elektronisch per E-Mail vom Anbieter oder dessen Beauftragten. Teilweise übernimmt auch ein eingebundener CHECK24-Produktbereich die Kommunikation im Auftrag des Anbieters (z.B. Versand einer Flugticket-E-Mail durch das CHECK24-Flugportal im Namen der Airline). CHECK24 Individualreisen stellt diese Dokumente gegebenenfalls lediglich in das Nutzerkonto ein oder leitet sie als Bote an den Nutzer weiter. Maßgeblich für den Inhalt und Bestand der gebuchten Leistungen sind stets die Mitteilungen und Unterlagen des eigentlichen Anbieters. Der Nutzer wird gebeten, erhaltene Buchungsbestätigungen und Unterlagen umgehend auf Richtigkeit zu prüfen sowie elektronisch zu speichern oder auszudrucken. Sollten Buchungsdokumente nicht innerhalb angemessener Zeit nach der Bestellung eingehen, empfiehlt es sich, beim jeweiligen Anbieter nachzufragen.
- Bitte beachten:* Die Kommunikation mit Anbietern kann über ein von CHECK24 bereitgestelltes E-Mail-Alias-System erfolgen. Dabei erhält der Anbieter statt der echten E-Mail-Adresse des Nutzers eine individuelle Alias-Adresse, über die Nachrichten an den Nutzer weitergeleitet werden. Auch Antworten des Nutzers werden über dieses System an den Anbieter zugestellt, ohne die echte Adresse preiszugeben. Dies dient dem Datenschutz und der Nachverfolgbarkeit. Der Nutzer muss hierfür nichts weiter veranlassen – er sollte jedoch sicherstellen, dass die im Buchungsprozess angegebene E-Mail-Adresse korrekt ist, E-Mails von CHECK24/Anbietern nicht im Spam landen und regelmäßig abgerufen werden (siehe auch Ziff. 8.6). Rechnungen der Anbieter oder weitere Kommunikation zu Buchungen werden ebenfalls häufig über das CHECK24-System (via E-Mail oder Kundenkonto) an den Nutzer übermittelt.
- 4.8. **Buchung über externe Partnerwebsites:** Findet eine Buchung ausnahmsweise außerhalb des CHECK24 Reiseplaners statt – etwa weil der Nutzer via Link auf die Website oder App eines Partnerunternehmens weitergeleitet wird und dort den Abschluss durchführt – so kommt der Vertrag direkt auf der Partner-Plattform zustande. In diesem Fall gelten ausschließlich die dort einsehbaren Informationen und Bedingungen des Drittanbieters. Der Nutzer sollte bei einer Weiterleitung auf eine Partnerseite die dortigen AGB und Datenschutzbestimmungen aufmerksam prüfen, da diese vom hiesigen Plattformvertrag abweichen.

Hinweis: Der CHECK24 Reiseplaner begleitet den Nutzer ggf. trotzdem weiter im Chat, ist aber in diesen Fällen nicht Vertragspartei des auf der Partnerseite geschlossenen Geschäfts.

- 4.9. **Vertragssprache und Dokumentation:** Die Vertragssprache für den Plattformvertrag und die Vermittlung über den Reiseplaner ist Deutsch. CHECK24 Individualreisen stellt dem Nutzer bei Abschluss des Plattformvertrags (Akzeptieren dieser AGB) den aktuellen AGB-Text in speicherbarer Form (z.B. PDF-Download) zur Verfügung. Eine darüberhinausgehende Speicherung des Vertragstextes des Plattformvertrags durch CHECK24 erfolgt nicht – der Nutzer sollte die AGB daher selbst abspeichern. Vertragsdokumente, Buchungsbestätigungen, Tickets/Voucher sowie etwaige Geschäftsbedingungen der Anbieter zu den vermittelten Leistungen werden vom jeweiligen Anbieter bzw. Partnerportal an den Nutzer übermittelt. Dort gelten ggf. eigene Speicherfristen (z.B. Versand von E-Tickets per E-Mail ohne dauerhafte Abrufmöglichkeit). Der Nutzer ist gehalten, auch diese Unterlagen selbst zu speichern oder auszudrucken, da CHECK24 Individualreisen sie nicht dauerhaft vorhält.

5. Preise und Echtzeit-Preisprüfung

- 5.1. **Preisangaben als Endpreise:** Alle im Reiseplaner angezeigten Preise für Reisebestandteile verstehen sich als Gesamtpreise pro Leistung (sofern nicht anders angegeben pro Person oder pro Einheit) und beinhalten alle zum Zeitpunkt der Buchung bekannten Steuern, obligatorischen Gebühren und Zuschläge. CHECK24 Individualreisen achtet darauf, dass die gesetzlichen Vorgaben zur Preistransparenz eingehalten werden – insbesondere Art. 23 der EU-Verordnung 1008/2008 für Flugpreise (Anzeige inkl. Steuern und Gebühren). Sollten im Einzelfall zusätzliche Kosten anfallen, die nicht über den Reiseplaner bezahlt werden können (z.B. lokal zu entrichtende Tourismusabgaben, Visagebühren, Kurtaxen oder fakultative Leistungen vor Ort), wird der Nutzer deutlich im Buchungsprozess darauf hingewiesen. Solche Beträge sind dann nicht im angezeigten Endpreis enthalten, aber klar ausgewiesen (mit konkretem Betrag oder Hinweis, falls der Betrag im Voraus nicht feststeht).
- 5.2. **Preisaktualität:** Die im Reiseplaner verfügbaren Preise werden in Echtzeit aus den Systemen der Anbieter abgerufen. Dennoch können Preisänderungen vorkommen, insbesondere wenn sich Verfügbarkeiten ändern oder ein Angebot zwischenzeitlich ausgebucht ist (siehe Ziff. 4.1). CHECK24 Individualreisen stellt sicher, dass vor Abschluss der Buchung eine aktuelle Preisprüfung erfolgt. Sollte sich der Preis eines Angebots während der Nutzung (z.B. vom Warenkorb bis zum Checkout) erhöht haben, wird dies dem Nutzer vor Abgabe der Buchung angezeigt. Der Nutzer kann dann frei entscheiden, ob er zum aktualisierten Preis buchen möchte. Ein Vertrag kommt nur zu dem bestätigten Preis zustande. Preisfehler (offensichtlich falsche Preisangaben aufgrund technischer Fehler) berechtigen den Anbieter ggf., die Annahme der Buchung zu verweigern – der Nutzer wird in solch seltenen Fällen umgehend informiert und es erfolgt keine Belastung.

- 5.3. **Nachträgliche Preisänderungen:** Nach Vertragsabschluss sind Preisänderungen durch den Anbieter nur im Rahmen der geltenden Gesetze und der Bedingungen des Anbieters möglich (z.B. bei Pauschalreisen unter den Voraussetzungen des § 651f BGB, bei dynamischen Steuern oder Gebührenänderungen im Beförderungssektor etc.). CHECK24 Individualreisen selbst nimmt keine nachträglichen Preisanpassungen im Vermittlungsauftrag vor. Sollte der Anbieter den Preis auf zulässiger Grundlage ändern, wird CHECK24 Individualreisen den Nutzer hierüber unverzüglich informieren, sofern uns diese Information vorliegt. Im Streitfall über Preisänderungen muss sich der Nutzer an den Anbieter wenden. CHECK24 Individualreisen kann hierbei auf freiwilliger Basis vermittelnd unterstützen, steht aber nicht für Preiserhöhungen der Anbieter ein.

6. Zahlung und Abwicklung der Entgelte

- 6.1. **Zahlungsart, Authentifizierung und Zahlungsempfänger:** Die Zahlungsabwicklung für alle vermittelten Einzelleistungen (gebuchte Reiseleistungen sowie etwaige optionale Reiseversicherungen) erfolgt grundsätzlich direkt zwischen Ihnen und dem jeweiligen Anbieter bzw. Versicherer oder dessen Zahlungsdienstleister. Sofern im Rahmen unseres zentralen Checkouts die CHECK24 Zahlungssysteme GmbH eingebunden wird, dient dies ausschließlich Ihrer sicheren technischen Identifikation und Zahlungsauthentifizierung (Zwei-Faktor-Authentifizierung gemäß PSD2-Richtlinie). Die CHECK24 Zahlungssysteme GmbH nimmt keine Kundengelder treuhänderisch entgegen und zieht keinen Gesamtpreis für Ihren Warenkorb ein.
- 6.2. **Separate Belastungen:** Auch wenn Sie mehrere Reisebestandteile und/oder eine optionale Reiseversicherung in einem gemeinsamen Warenkorb bündeln, wird zu keinem Zeitpunkt ein rechtlich bindender Gesamtpreis (Gesamtreisepreis) gebildet. Die Belastung Ihres Zahlungsmittels erfolgt für jede gebuchte Einzelleistung separat, zeitlich versetzt und rechtlich unabhängig voneinander durch den jeweils im Buchungsprozess ausgewiesenen Anbieter (z. B. die spezifische Fluggesellschaft oder das Hotel). Ein einheitlicher Zahlungsfluss an CHECK24 Individualreisen findet nicht statt.
- 6.3. **Unterschiedliche Zahlungsbedingungen pro Leistung:** Bei einer gemeinsamen Warenkorb-Buchung können pro Reisebestandteil unterschiedliche Zahlungsarten und -bedingungen gelten. Zum Beispiel kann es sein, dass ein Flug sofort per Kreditkarte zu zahlen ist, während ein Hotel erst vor Ort zu begleichen ist. Ebenso können mehrere separate Abbuchungen erfolgen, wenn z.B. jede Fluggesellschaft und jedes Hotel den fälligen Betrag einzeln vom Konto/Kreditkarte des Nutzers einziehen. Im Buchungsprozess wird dem Nutzer für jede Leistung angezeigt, welche Zahlungsmittel akzeptiert werden (z.B. bestimmte Kreditkarten, Lastschrift, PayPal) und wann die Zahlung jeweils fällig ist (z.B. sofortige Belastung, Anzahlung und Restzahlung, Zahlung erst vor Ort). Durch Klick auf „Jetzt zahlungspflichtig buchen“ stimmt der Nutzer diesen Zahlungsmodalitäten für jede Leistung zu. Der Nutzer sollte sicherstellen, dass die angegebenen Zahlungsmittel ausreichend Deckung aufweisen und gültig sind, um Probleme bei der Belastung zu vermeiden.

- 6.4. **Kreditkartenzahlung und Autorisierung:** Gibt der Nutzer eine Kreditkarte als Zahlungsmittel an, so autorisiert er damit den jeweiligen berechtigten Anbieter, die Zahlung über diese Karte zu den angezeigten Bedingungen zu belasten. Die tatsächliche Belastung der Karte erfolgt – je nach Leistung – entweder sofort nach Buchungsbestätigung (z.B. bei Flügen) oder zu dem vom Anbieter festgelegten Fälligkeitszeitpunkt (z.B. bei Hotelzahlung vor Anreise). Die technischen Zahlungsprozesse wickeln entweder der Anbieter selbst oder ein von diesem beauftragter Payment-Dienstleister ab. CHECK24 Individualreisen empfängt die Kreditkartendaten lediglich verschlüsselt und leitet sie sicher an das Abrechnungssystem des jeweiligen Anbieters weiter. Eine Speicherung erfolgt nur, soweit für die Zahlungsabwicklung notwendig.
- Hinweis:* Bei gewissen Leistungen kann die Bereitstellung von Tickets/Reiseunterlagen vom vollständigen Zahlungseingang abhängig sein. Bleibt eine autorisierte Zahlung aus (z.B. Kreditkarte ungültig, Limit überschritten) und leistet der Nutzer trotz Aufforderung nicht fristgerecht, kann der Anbieter die Buchung stornieren.
- 6.5. **SEPA-Lastschrift:** Soweit im Einzelfall Lastschrift als Zahlungsmittel angeboten wird und der Nutzer diese wählt, gibt er ein SEPA-Lastschriftmandat zugunsten des angegebenen Zahlungsempfängers (Anbieter oder dessen Zahlungsdienst) ab. Der Einzug vom angegebenen Bankkonto erfolgt frühestens zum mitgeteilten Fälligkeitstermin. Der Nutzer hat für ausreichende Kontodeckung zu sorgen. Kosten, die durch eine Rücklastschrift mangels Deckung oder aufgrund falsch übermittelter Kontodaten entstehen, können dem Nutzer weiterbelastet werden, soweit er dies zu vertreten hat.
- 6.6. **PayPal oder andere Zahlungsdienste:** Wählt der Nutzer PayPal oder einen anderen unterstützten Zahlungsdienst (z.B. Apple Pay, Google Pay), so gelten die Nutzungsbedingungen des jeweiligen Dienstleisters. Der Nutzer wird im Buchungsvorgang ggf. zur Autorisierung auf die Seite des Zahlungsdienstes geleitet. Die Belastung erfolgt gemäß den Konditionen des Anbieters über den gewählten Dienst. Mögliche Gebühren des Zahlungsdienstes (sofern diese dem Nutzer berechnet würden) werden im Buchungsprozess ausgewiesen.
- 6.7. **Währungen und Auslandseinsatz:** Die Zahlung erfolgt grundsätzlich in der im Buchungsprozess angegebenen Währung. Ist dies nicht Euro, können Wechselkursgebühren oder Auslandseinsatzentgelte durch das kartenausgebende Kreditinstitut oder die Bank des Nutzers anfallen. Solche Kosten liegen außerhalb des Einflussbereichs von CHECK24 Individualreisen und des Anbieters und sind vom Nutzer zu tragen. Sie werden in der Preisübersicht des Reiseplaners nicht ausgewiesen, da sie nicht Bestandteil des Reisepreises sind.

- 6.8. **Rechnungsstellung:** Der Nutzer erhält für jede gebuchte Leistung eine Rechnung oder Buchungsbestätigung vom jeweiligen Anbieter, die den gezahlten Betrag ausweist (ggf. ersetzt bei Flugtickets das E-Ticket den Rechnungsbeleg). Diese Unterlagen werden dem Nutzer – je nach Prozess – per E-Mail (oft über das CHECK24-E-Mail-System, siehe Ziff. 4.8) und/oder im Kundenkonto zur Verfügung gestellt. CHECK24 Individualreisen selbst stellt keine Rechnung über den Reisepreis aus, da das Entgelt nicht an CHECK24 gezahlt wird. Sollten im Ausnahmefall Vermittlungsentgelte von CHECK24 Individualreisen selbst erhoben werden (nur nach ausdrücklicher Zustimmung des Nutzers, z.B. für einen besonderen Stornoservice, siehe Ziff. 7.2), stellt CHECK24 Individualreisen hierüber eine separate Rechnung aus.

7. Stornierung, Umbuchung und Widerruf

- 7.1. **Regelungen der Anbieter:** Umbuchungen (Änderungen der Reiseleistung wie Termin, Namen, Route etc.) oder Stornierungen (Rücktritt/Kündigung) einer gebuchten Reiseleistung richten sich ausschließlich nach den Bedingungen des jeweiligen Anbieters, bei dem die Leistung gebucht wurde. Für jede Leistung gelten die in den Vertragsbedingungen des Anbieters festgelegten Fristen, Gebühren und Voraussetzungen. Einige Anbieter erlauben z.B. kostenlose Stornierungen bis zu einem bestimmten Datum, andere stellen gestaffelte Stornogebühren in Rechnung, wieder andere schließen Umbuchungen ganz aus. CHECK24 Individualreisen hat keinen Einfluss auf diese Bedingungen, stellt dem Nutzer aber bereits vor der Buchung alle relevanten Regelungen transparent zur Verfügung (siehe Ziff. 4.5). Der Nutzer sollte sich mit den Storno-/Umbuchungsbedingungen des Anbieters vertraut machen, da sie im Falle eines Änderungswunsches maßgeblich sind. Im Buchungsdokument des Anbieters werden die geltenden Konditionen in der Regel nochmals aufgeführt.
- 7.2. **Reisebegleitender Support und Chat-Interface (Botenstellung):** Möchte der Nutzer eine gebuchte Reiseleistung stornieren oder ändern, kann er hierfür den reisebegleitenden Support im CHECK24 Reiseplaner (z. B. über das Chat-Interface) nutzen. CHECK24 Individualreisen bietet hierbei an, Änderungswünsche entgegenzunehmen und an den jeweiligen Anbieter weiterzuleiten.

Hierbei gilt zwingend Folgendes zur rechtlichen Einordnung:

- a) **Ausschließliche Botenstellung:** CHECK24 Individualreisen und der eingesetzte KI-Chatbot besitzen keine Vertretungsmacht. Wir handeln bei der Weiterleitung Ihrer Nachricht ausschließlich als Ihr Erklärungsbote. Wir sind rechtlich nicht bevollmächtigt, Stornierungen, Umbuchungen oder Mängelanzeigen mit rechtlicher Bindungswirkung für den Reiseanbieter (z. B. Hotel oder Airline) entgegenzunehmen (keine Empfangsvertretung).
- b) **Wirksamkeit und Fristen:** Die bloße Eingabe eines Stornierungs- oder Änderungswunsches im Chat führt noch nicht zu einer wirksamen Vertragsänderung und wahrt keine Fristen. Die rechtserhebliche Erklärung wird erst wirksam, wenn sie dem jeweiligen Reiseanbieter zugegangen ist und (sofern erforderlich) von diesem nach dessen Bedingungen bestätigt wurde. Das Risiko der rechtzeitigen Übermittlung trägt der Nutzer.

c) Technische Bestätigung: Um berechtigte Zweifel an der Vertretungsmacht auszuschließen, ist der Chatbot technisch so konfiguriert, dass er Aufträge zur Stornierung oder Umbuchung nicht in eigenem Namen bestätigt. Sofern eine Weiterleitung technisch möglich ist, wird der Chatbot Sie im Chatverlauf ausdrücklich darauf hinweisen, dass Ihre Nachricht lediglich als unverbindliche Service-Anfrage an den Anbieter weitergeleitet wird. Wir empfehlen ausdrücklich, fristgebundene Erklärungen parallel direkt an den zuständigen Leistungsträger zu richten.

- 7.3. **Teilstornierungen bei Kombi-Buchungen:** Hat der Nutzer mehrere Reiseleistungen gebündelt gebucht (z.B. Flug + Hotel), können – je nach Anbieter – unterschiedliche Regelungen für Storno/Umbuchung gelten. Grundsätzlich kann jeder Vertrag separat gekündigt oder geändert werden, soweit der jeweilige Anbieter dies vorsieht. Es ist also möglich, einzelne Leistungen zu stornieren, während andere aufrechterhalten bleiben. Einige Anbieter schließen allerdings eine teilweise Inanspruchnahme aus, insbesondere bei vergünstigten Kombi-Tarifen (z.B. Rail&Fly oder Flug+Hotel-Pakete von einem Anbieter). Der Nutzer sollte beachten, dass z.B. bei Stornierung eines Fluges unter Umständen die Hotelbuchung weiterhin besteht (oder umgekehrt). In einem solchen Fall muss er die übrigen Leistungen entweder weiter nutzen oder separat ebenfalls stornieren, falls gewünscht – wobei hierfür wiederum die jeweiligen Bedingungen und ggf. Gebühren der anderen Anbieter gelten.
- 7.4. **Gesetzliches Widerrufsrecht:** Ein Widerrufsrecht nach §§ 312g, 355 BGB besteht gemäß § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB grundsätzlich nicht bei Verträgen über die Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung (zu anderen Zwecken als Wohnzwecken), Beförderung von Personen und Waren, Kraftfahrzeugvermietung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie zur Erbringung weiterer Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht. Dies betrifft in der Regel die über unsere Plattform vermittelten Flug-, Hotel- und Mietwagenbuchungen. Für diese Leistungen gelten ausschließlich die Stornierungsbedingungen der jeweiligen Anbieter.

Ausnahme Reiseversicherungen: Sofern Sie über unsere Plattform eine Reiseversicherung abschließen, deren Laufzeit mindestens einen Monat beträgt, steht Ihnen als Verbraucher ein gesetzliches Widerrufsrecht nach Maßgabe des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) zu. Die detaillierten Informationen hierzu, insbesondere zu den geltenden Fristen und der Bereitstellung unserer elektronischen Widerrufsschaltfläche (Widerrufsbutton), entnehmen Sie bitte der separaten Widerrufsbelehrung, die Ihnen vor Abschluss der Versicherung rechtzeitig und in Textform übermittelt wird.

- 7.5. **Änderungen nach Reisebeginn:** Möchte der Nutzer nach Antritt der Reise noch Änderungen vornehmen oder zusätzliche Leistungen buchen (z.B. Verlängerung des Aufenthalts, Umbuchung auf ein alternatives Angebot wegen einer Störung vor Ort), so kann CHECK24 Individualreisen auf freiwilliger Basis – ohne Anerkennung einer Rechtspflicht – im Rahmen des Möglichen bei der Koordination mit den Anbietern helfen. Etwaige Mehrkosten oder zusätzliche Entgelte für neue/geänderte Leistungen trägt der Nutzer selbst. Maßgeblich sind auch hier die Bedingungen der jeweiligen Anbieter. Jede neu vermittelte Leistung begründet einen eigenen Vertrag zwischen Nutzer und Anbieter. Auch durch nachträgliche Buchungen entsteht kein übergreifender Reisevertrag mit CHECK24 Individualreisen.

Hinweise bei Leistungsstörungen: Sobald CHECK24 Individualreisen von schwerwiegenden Leistungsstörungen oder Änderungen einer vermittelten Reiseleistung erfährt (z.B. Flugausfall, Überbuchung eines Hotels, Streik beim Leistungsträger), wird der Nutzer im Rahmen des Zumutbaren hierüber informiert. CHECK24 Individualreisen ist bemüht, auf Wunsch bei der Abstimmung etwaiger Anpassungen der übrigen Reisebestandteile zu unterstützen (z.B. alternative Flugzeiten mit der Hotelbuchung abstimmen). Allerdings sollte der Nutzer bei akuten Problemen zuerst die vom Leistungsträger vorgesehenen Notfall- oder Servicekontakte nutzen (z.B. Airline-Hotline, Hotel-Rezeption, Mietwagen-Station), da diese meist schneller helfen können. CHECK24 Individualreisen haftet nicht für Folgen unvermeidbarer, von außen kommenden Ereignissen (siehe Ziff. 10), bemüht sich aber um Hilfestellung im Interesse des Nutzers.

Klarstellend sei erwähnt: Auch durch eine solche Unterstützung entsteht kein einheitlicher „Reisevertrag“ zwischen Nutzer und CHECK24 Individualreisen. Es bleibt bei den separaten Verträgen mit den jeweiligen Anbietern.

- 7.6. **Gesetzliches Widerrufsrecht für den Plattformvertrag:** Soweit Ihnen als Verbraucher für den Abschluss des unentgeltlichen Plattformvertrags (Nutzung des digitalen Reiseplaners) ein gesetzliches Widerrufsrecht zusteht, gilt Folgendes: Sie haben das Recht, diesen Vertrag binnen vierzehn Tagen ab dem Tag des Vertragsabschlusses ohne Angabe von Gründen zu widerrufen. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (CHECK24 Vergleichsportal Individualreisen GmbH, Heinrich-Heine-Allee 53, 40213 Düsseldorf, E-Mail: reiseplaner@check24.de) mittels einer eindeutigen Erklärung über Ihren Entschluss informieren. Zur Wahrung der Frist reicht die rechtzeitige Absendung der Mitteilung. *Hinweis:* Da die Nutzung des Reiseplaners unentgeltlich ist, steht Ihnen ohnehin ein jederzeitiges fristloses Kündigungsrecht zu (siehe Ziff. 11.3), das Sie alternativ zum Widerruf ausüben können.

8. Pflichten und Obliegenheiten des Nutzers

- 8.1. **Sorgfalt bei Buchungsangaben:** Der Nutzer ist verpflichtet, alle für die Buchung erforderlichen Angaben wahrheitsgemäß und vollständig zu machen. Dies umfasst insbesondere die Namen der Reisenden (wie im Ausweis/Reisedokument), Geburtsdaten, Kontaktdaten (E-Mail und Telefonnummer für Rückfragen) sowie die Zahlungsdaten. Vor Absenden der Buchung sollte der Nutzer seine Eingaben auf etwaige Fehler prüfen. Der Reiseplaner unterstützt zwar mit Plausibilitätsprüfungen (z.B. Datumsfelder, Format der E-Mail-Adresse), aber die endgültige Prüfung liegt beim Nutzer. Fehlerhafte oder unvollständige Angaben können zu erheblichen Problemen und Zusatzkosten führen – beispielsweise hohe Gebühren für Namenskorrekturen bei Flugtickets oder die Verweigerung der Leistung (etwa, wenn ein falsches Geburtsdatum die Gültigkeit eines Tickets beeinträchtigt). Im Zweifel sollte der Nutzer vor Buchung den Kundenservice fragen, sofern ihm etwas unklar ist.
- 8.2. **Reiseunterlagen und Einreisebestimmungen:** Der Nutzer ist selbst dafür verantwortlich, alle erforderlichen Reisedokumente zu beschaffen und die geltenden Vorschriften einzuhalten. Je nach Reiseziel und Staatsangehörigkeit können dies bspw. sein: gültiger Personalausweis oder Reisepass, Visum, Impf- oder Testnachweise, Zoll- und Devisenvorschriften etc. Dies gilt auch für mitreisende Personen (bei Gruppen- oder Familienbuchungen). Hinweise, die der Reiseplaner oder die Anbieter möglicherweise zu Einreisebestimmungen geben, erfolgen nach bestem Wissen und im Rahmen der verfügbaren Informationen – sie entbinden den Nutzer aber nicht von der Pflicht, offizielle Stellen (z.B. Auswärtiges Amt, Botschaften, Gesundheitsbehörden) zu konsultieren und die aktuellen Bestimmungen eigenverantwortlich zu prüfen. Der Nutzer sollte ausreichende Pufferzeiten für Visa-Beschaffung, Impfungen etc. einplanen. Bei Unklarheiten empfiehlt sich die Beratung durch offizielle Stellen, da falsche oder fehlende Reisedokumente zur Leistungsverweigerung (z.B. Nichtbeförderung im Flug) führen können.

- 8.3. **Nutzung des Chat-Assistenten und KI-Hinweise:** Der CHECK24 Reiseplaner bietet eine Chat-Funktion, die teils automatisiert (KI-gestützt) auf Anfragen reagiert und dem Nutzer bei der Suche und Buchung helfen soll. Hinweise oder Empfehlungen, die im Chat gegeben werden – etwa Vorschläge zu Reisezielen, Antworten auf Fragen oder automatische Zusammenfassungen von Angeboten – dienen nur der ersten Orientierung. Sie basieren auf den Nutzereingaben und öffentlich bzw. vertraglich verfügbaren Informationen. Eine solche KI-basierte Empfehlung kann jedoch keine individuelle Beratung ersetzen und kann im Einzelfall fehlerhaft oder unvollständig sein. Rechtlich verbindlich sind ausschließlich die konkreten Angebotsangaben der Anbieter, wie sie dem Nutzer im Buchungsprozess (Checkout) angezeigt werden, sowie die Vertragsunterlagen des Anbieters. Der Nutzer sollte daher stets die finalen Buchungsdetails prüfen und sich nicht allein auf Angaben aus dem Chat verlassen – insbesondere bei kritischen Informationen (z.B. Visa-Erfordernisse, Stornobedingungen). Für zeitkritische oder rechtserhebliche Mitteilungen ist die Chat-Funktion nicht vorgesehen (siehe auch Ziff. 7.2 zur Stornierung). Die Bereitstellung von KI-Empfehlungen erfolgt ohne automatisierte Einzelentscheidung im Sinne von Art. 22 DSGVO – dem Nutzer entstehen also keine bindenden Rechte oder Pflichten allein durch einen Algorithmus, ohne menschliche Überprüfung.
- 8.4. **Technische Voraussetzungen:** Der Nutzer ist dafür verantwortlich, dass er für die Nutzung des Reiseplaners eine funktionsfähige Internetverbindung und aktuelle Software einsetzt. Insbesondere sollte ein aktueller Webbrowser oder die aktuelle Version der CHECK24 App verwendet werden. Eventuelle Sicherheitswarnungen des Browsers (z.B. Zertifikatsfehler) dürfen nicht ignoriert werden. Der Nutzer sollte außerdem sicherstellen, dass sein Endgerät den technischen Anforderungen entspricht (gängiges Betriebssystem, aktiviertes JavaScript/Cookies für die Webversion, etc.), da andernfalls die Plattformfunktionen eingeschränkt sein könnten.
- 8.5. **Kundenkonto und Zugangsdaten:** Die Nutzung des Reiseplaners erfordert in der Regel ein CHECK24-Kundenkonto. Der Nutzer hat seine Zugangsdaten (Login, Passwort) vertraulich zu behandeln und vor Zugriff durch unbefugte Dritte zu schützen. Handlungen, die über das Kundenkonto des Nutzers vorgenommen werden, gelten als vom Nutzer veranlasst, sofern er die missbräuchliche Verwendung seiner Zugangsdaten zu vertreten hat (z.B. Passwort weitergegeben oder unsicher verwahrt). Verdächtig der Nutzer einen unbefugten Zugriff, muss er sein Passwort unverzüglich ändern und den Vorfall CHECK24 melden. CHECK24 Individualreisen wird niemals ohne Anlass nach dem Passwort fragen.

- 8.6. **Kommunikation und Erreichbarkeit:** Der Nutzer muss im Buchungsprozess eine gültige E-Mail-Adresse angeben und sicherstellen, dass Nachrichten an diese Adresse ihn erreichen. Spam-Filter sind entsprechend zu konfigurieren, damit E-Mails von CHECK24 Individualreisen oder von Anbietern nicht blockiert werden. Ebenso sollte der Nutzer eine aktuelle Mobilnummer angeben, falls der Anbieter kurzfristig Kontakt aufnehmen muss (z.B. Rückfragen zu Buchungsdetails). Ändern sich die Kontaktdaten nach der Buchung, sollte der Nutzer diese dem Anbieter und CHECK24 mitteilen. Reine Chat-Mitteilungen an den Reiseplaner genügen unter Umständen nicht, da automatische Systeme Änderungen nicht immer berücksichtigen (CHECK24 ist nicht verpflichtet, nachträglich im Chat genannte neue Kontaktdaten proaktiv zu übernehmen). Bei dringenden Problemen während der Reise (z.B. Flugumbuchung kurz vor Abflug) sollte der Nutzer primär die vom Leistungsträger vorgesehenen Notfallkontakte nutzen (z.B. 24h-Hotline der Airline oder des Veranstalters). CHECK24 Individualreisen bemüht sich zwar um Unterstützung, kann aber keine Garantie für ständige Erreichbarkeit oder sofortige Problemlösung geben.

9. Inhalte Dritter, Bewertungen und KI-Empfehlungen

- 9.1. **Fremdinhalte der Anbieter:** Wie in Ziff. 2.7 beschrieben, übernimmt CHECK24 Individualreisen keine Gewähr für Inhalte, die von den Anbietern stammen (z.B. Leistungsbeschreibungen, Fotos, Ausstattungsmerkmale, Preise, Verfügbarkeiten). Solche Inhalte liegen in der Verantwortlichkeit des jeweiligen Anbieters. CHECK24 Individualreisen haftet nicht für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Rechtmäßigkeit dieser Angaben, es sei denn, CHECK24 Individualreisen wusste zum Zeitpunkt der Darstellung, dass ein Inhalt falsch oder rechtswidrig war, oder hätte dies aufgrund offenkundiger Umstände erkennen müssen. Eine aktive inhaltliche Prüfung der Angebote findet nicht statt. Gesetzliche Vermittlerpflichten (z.B. bestimmte Informationsweitergaben) erfüllt CHECK24 selbstverständlich. Dies ändert jedoch nichts daran, dass die produktbezogenen Informationen der Anbieter selbst nicht von CHECK24 garantiert werden können. Sollte CHECK24 Individualreisen auf Rechtsverletzungen oder Fehler hingewiesen werden, wird der betreffende Inhalt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen umgehend entfernt bzw. korrigiert (Notice-and-Take-Down). Dieser Vorbehalt dient insbesondere dem Verbraucherschutz in der digitalen Umgebung gemäß EU-Digital Services Act.

- 9.2. **Kundenbewertungen und Erfahrungsberichte:** Im Reiseplaner können Bewertungen oder Meinungen von Nutzern zu Reiseleistungen angezeigt werden (z.B. Hotelbewertungen, Erfahrungsberichte zu Airlines). Solche Kundenbewertungen stammen entweder aus öffentlichen Quellen oder werden von verbundenen CHECK24-Partnerunternehmen erhoben (z.B. der CHECK24 Hotelvergleich sammelt Hotelbewertungen von seinen Nutzern). CHECK24 Individualreisen übernimmt für diese Drittinhalte keine Gewähr. Sie spiegeln subjektive Erfahrungen der jeweiligen Verfasser wider. Es erfolgt keine Garantie, dass der Bewertende die Leistung tatsächlich in Anspruch genommen hat – es kann nicht ausgeschlossen werden, dass auch Personen bewerten, die z.B. über ein anderes Portal gebucht haben oder die Leistung gar nicht genutzt haben. Der Nutzer sollte Bewertungen daher lediglich als Orientierungshilfe verstehen, nicht als objektive Tatsachenbehauptungen. CHECK24 Individualreisen macht sich Kundenmeinungen ausdrücklich nicht zu eigen. Sollte eine Bewertung offensichtlich rechtswidrige Inhalte aufweisen (z.B. Beleidigungen, nachweislich falsche Tatsachenbehauptungen), wird CHECK24 nach Kenntnis den Zugriff hierauf entfernen oder sperren.

Echtheit und Darstellung der Bewertungen: CHECK24 Individualreisen weist darauf hin, dass keine inhaltliche Vorab-Prüfung oder Filterung von Bewertungen nach positiv/negativ erfolgt. Es findet insbesondere keine Zensur negativer Bewertungen durch CHECK24 Individualreisen statt. Alle eingehenden Bewertungen werden – abgesehen von automatischer Rechtschreibkorrektur oder Ausblendung unzulässiger Inhalte – unverändert veröffentlicht. Soweit Bewertungen in zusammengefasster Form oder sortiert angezeigt werden, geschieht dies automatisiert, beispielsweise durch aggregierte Auswertungen oder KI-basierte Zusammenfassungen großer Datenmengen. Solche automatischen Auswertungen dienen der besseren Übersicht (z.B. Durchschnittsnote, häufig gelobte/vielleicht bemängelte Punkte) und werden als maschinell erstellt gekennzeichnet. CHECK24 nimmt keinerlei manuelle inhaltliche Einflussnahme auf die Texte von Kundenbewertungen. Der Nutzer hat die Möglichkeit, innerhalb der Community-Richtlinien von CHECK24 selbst Bewertungen abzugeben oder fragwürdige Inhalte zu melden.

- 9.3. **KI-basierte Empfehlungen und Inhalte:** Der Reiseplaner generiert teils automatisierte, KI-gestützte Empfehlungen zur Unterstützung Ihrer Reiseplanung. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass diese generativen Vorschläge, insbesondere bei hochkomplexen und dynamischen regulatorischen Themen wie tagesaktuellen Einreise-, Visa- oder Gesundheitsbestimmungen, systembedingt Ungenauigkeiten aufweisen können und eine eigenverantwortliche Prüfung nicht ersetzen. Wir haften für Schäden, die auf einer schuldhaft fehlerhaften Auskunft unseres Chatbots beruhen, nach den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen. Eine Haftung für lediglich leicht fahrlässige Falschauskünfte ist jedoch auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt, sofern durch die Falschauskunft keine Kardinalpflicht verletzt wurde.

Keine automatisierten Entscheidungen: Die vom Reiseplaner gegebenen KI-Empfehlungen führen zu keiner automatisierten Entscheidung mit Rechtswirkung für den Nutzer – es wird also z.B. keine Buchung oder Verpflichtung allein durch einen KI-Vorschlag ausgelöst. Der Nutzer entscheidet selbstständig, ob er einem Vorschlag folgen möchte oder nicht. Art. 22 DSGVO (Verbot vollautomatisierter Entscheidungen mit erheblicher Auswirkung) ist insofern gewahrt. Bei der Nutzung von KI-Inhalten gilt: Eigene Prüfung geht vor. Der Nutzer sollte kritische oder essenzielle Informationen (z.B. Einreisebestimmungen, Versicherungsdetails) immer aus den Originalquellen bzw. offiziellen Unterlagen entnehmen und nicht allein auf generierte Hinweise verlassen. Die Haftung von CHECK24 Individualreisen für Schäden, die aus der Nutzung von KI-generierten Empfehlungen oder Inhalten entstehen, richtet sich nach den allgemeinen Haftungsregelungen in Ziff. 10.

10. Haftung von CHECK24 Individualreisen

- 10.1. **Unbeschränkte Haftung:** CHECK24 Individualreisen haftet im Rahmen des Plattformvertrags unbegrenzt für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von CHECK24 Individualreisen beruhen. Unbegrenzt gehaftet wird ebenfalls für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung von CHECK24 Individualreisen beruhen – egal, ob fahrlässig oder vorsätzlich – oder auf einem Verschulden eines gesetzlichen Vertreters bzw. Erfüllungsgehilfen von CHECK24 Individualreisen.
- 10.2. **Haftung für wesentliche Pflichten (Kardinalpflichten):** Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht haftet CHECK24 Individualreisen der Höhe nach begrenzt. Diese Haftungsbegrenzung bei leichter Fahrlässigkeit gilt jedoch ausdrücklich nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für die wir in jedem Fall unbeschränkt haften. Im Übrigen ist unsere Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Wesentliche Vertragspflichten (sog. Kardinalpflichten) sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Plattformvertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Nutzer regelmäßig vertrauen darf. Hierzu gehört insbesondere die Pflicht zur korrekten Vermittlung der Buchung (vgl. Ziff. 2.2). Im Falle einer leicht fahrlässigen Verletzung einer solchen Pflicht ist die Haftung von CHECK24 Individualreisen auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Das bedeutet: CHECK24 haftet für solche direkten Schäden, mit denen im Rahmen von Vermittlungsleistungen typischerweise gerechnet werden muss (z.B. Mehrkosten durch eine verzögerte oder falsch übermittelte Buchung), nicht jedoch für atypische oder entfernte Folgeschäden.
- 10.3. **Haftung für Nebenpflichten:** Soweit es sich nicht um wesentliche Pflichten handelt (siehe Ziff. 10.2), ist die Haftung von CHECK24 Individualreisen bei einfach fahrlässigen Pflichtverletzungen ausgeschlossen. Dies betrifft z.B. leicht fahrlässige Verstöße gegen Nebenpflichten, die den Plattformvertrag als solchen nicht gefährden.

- 10.4. **Keine Haftung für Anbieterangaben:** CHECK24 Individualreisen übernimmt keine Haftung für die Inhalte und Angaben der Anbieter (siehe auch Ziff. 9.1). Insbesondere haftet CHECK24 Individualreisen nicht für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität von Leistungsbeschreibungen, Preisen, Verfügbarkeiten oder sonstigen Informationen, die vom jeweiligen Anbieter stammen. Dies gilt außer in den Fällen, in denen CHECK24 Individualreisen positive Kenntnis von der Unrichtigkeit hatte oder die Unrichtigkeit grob fahrlässig nicht erkannt hat. Eine etwaige Haftung von CHECK24 Individualreisen für die ordnungsgemäße Weitergabe von Pflichtinformationen (die CHECK24 Individualreisen als Vermittler selbst zu erteilen hat, z.B. Hinweise auf Einreisebedingungen, Versicherungsangebote etc.) bleibt von dieser Klausel unberührt – insoweit gelten die vorstehenden Haftungsregeln (d.h. Haftung bei eigener Fahrlässigkeit, siehe Ziff. 10.1–10.3).
- 10.5. **Haftung für Inhalte Dritter (Bewertungen, Foren etc.):** CHECK24 Individualreisen haftet nicht für rechtswidrige Handlungen Dritter oder Inhalte, die von Dritten auf der Plattform bereitgestellt werden (z.B. beleidigende Beiträge in einem Forum oder gefälschte Bewertungen), solange CHECK24 Individualreisen keine Kenntnis von der Rechtsverletzung hat. Sobald CHECK24 Individualreisen von einer konkreten Rechtsverletzung erfährt, wird der betreffende Inhalt im Rahmen des Zumutbaren entfernt oder gesperrt (siehe Ziff. 9.1, Notice-and-Take-Down). Für etwaige Schäden, die dem Nutzer bis dahin durch solche fremden Inhalte entstehen, haftet CHECK24 Individualreisen im gesetzlichen Rahmen nur, falls eine Pflicht zur Entfernung bei Kenntnis verletzt wurde.
- 10.6. **Technische Verfügbarkeit:** CHECK24 Individualreisen bemüht sich um eine hohe Verfügbarkeit des Reiseplaners und der Chat-Funktion. Eine ununterbrochene Verfügbarkeit kann jedoch nicht garantiert werden. Geplante Wartungsfenster (für Updates, Verbesserungen) werden nach Möglichkeit vorab angekündigt. Unvorhergesehene technische Störungen oder höhere Gewalt (z.B. Serverausfälle, Stromunterbrechungen, Telekommunikationsprobleme) können temporär zu Einschränkungen führen. CHECK24 Individualreisen haftet nicht für Unannehmlichkeiten oder Datenverluste, die durch solche nicht von CHECK24 zu vertretenden Störungen entstehen. In allen anderen Fällen gelten die vorstehenden Haftungsregeln entsprechend.
- 10.7. **Gesetzlich zwingende Haftung:** Etwaige gesetzlich zwingende Haftungsregelungen bleiben von den vorstehenden Bestimmungen unberührt. Dazu zählt beispielsweise die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz im Falle eines Produktfehlers oder eine Haftung aus der Übernahme einer ausdrücklichen Garantie durch CHECK24 Individualreisen sowie die Haftung im Fall eines arglistigen Verschweigens eines Mangels.
- 10.8. **Besondere Haftungsbegrenzungen der Anbieter:** Sofern bestimmte Anbieter in ihren Beförderungs- oder Geschäftsbedingungen zugelassene Haftungsbeschränkungen vorsehen (etwa Fluggesellschaften gemäß Montrealer Übereinkommen oder genehmigte Beschränkungen im Linienbusverkehr), gelten diese ausschließlich im Verhältnis zwischen Nutzer und dem jeweiligen Anbieter. Gegenüber CHECK24 Individualreisen sind solche speziellen Haftungsausschlüsse mangels eigener Leistungsdurchführung nicht einschlägig.

11. Streitbeilegung und Schlussbestimmungen

11.1. **Keine Teilnahme an Verbraucherschlichtung:** CHECK24 Individualreisen ist weder bereit noch verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Im Falle von Beschwerden oder Problemen wird der Nutzer gebeten, sich direkt an CHECK24 Individualreisen zu wenden. Eine einvernehmliche Lösung wird stets angestrebt. CHECK24 Individualreisen ist per obiger E-Mail-Adresse kontaktierbar.

11.2. **Änderungen dieser AGB:** CHECK24 Individualreisen behält sich vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu ändern. Wesentliche Änderungen – insbesondere solche, die laufende Vermittlungsverhältnisse (bereits gebuchte Leistungen) betreffen – werden dem Nutzer spätestens sechs Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform mitgeteilt (z. B. durch Nachricht im CHECK24-Kundenkonto). Sofern gesetzlich erforderlich, erfolgt die Mitteilung zusätzlich per E-Mail an die im Kundenkonto hinterlegte Adresse.

Wesentliche Änderungen für laufende Vermittlungsverhältnisse werden nur wirksam, wenn der Nutzer ihnen ausdrücklich zustimmt. Die Zustimmung kann in Textform oder elektronisch durch eine ausdrückliche Bestätigung erfolgen. Stimmt der Nutzer nicht zu, gilt die bisherige Fassung dieser AGB weiter. CHECK24 Individualreisen kann das Nutzungsverhältnis dann nach Maßgabe der gesetzlichen Regelungen kündigen.

Nicht wesentliche Änderungen oder rein redaktionelle Anpassungen der AGB, die keine laufenden Vermittlungsverhältnisse berühren und den Nutzer nicht benachteiligen, können hingegen ohne gesonderte Mitteilung vorgenommen werden. Solche Änderungen gelten sofort auch für bestehende Nutzungsverhältnisse. Für neue Buchungen und Vermittlungen über CHECK24 Individualreisen gelten stets die aktuellen AGB in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung.

11.3. **Kündigung des Plattformvertrags:** Der Nutzer kann den Plattformvertrag (die Nutzung des Reiseplaners) jederzeit ohne Frist kündigen, z.B. durch Löschung seines CHECK24-Nutzerkontos oder durch Mitteilung in Textform an CHECK24 Individualreisen. Bereits vermittelte Buchungen bleiben von einer Kündigung unberührt – die zugrundeliegenden Reiseverträge mit den Anbietern bestehen weiterhin und müssen ggf. separat storniert oder gekündigt werden (siehe Ziff. 7). CHECK24 Individualreisen kann den Plattformvertrag seinerseits mit einer Frist von 6 Wochen ordentlich kündigen. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Parteien vorbehalten.

11.4. **Textformklausel:** Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die den Plattformvertrag betreffen (z.B. Kündigungen, Widerrufe gegen künftige AGB-Änderungen, Mahnungen), sollten in Textform (z.B. per E-Mail) an die jeweils andere Partei erfolgen, sofern nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist. Eine E-Mail genügt der Textform. Gesetzlich formfreie Mitteilungen, die die vermittelten Reiseverträge betreffen (z.B. Reklamationen gegenüber dem Leistungsträger), können selbstverständlich direkt gegenüber dem jeweiligen Anbieter formlos erfolgen.

- 11.5. **Rechtswahl:** Es gilt – vorbehaltlich zwingender verbraucherschützender Vorschriften – deutsches Recht. Das UN-Kaufrecht (CISG) findet keine Anwendung. Wenn der Nutzer Verbraucher mit gewöhnlichem Aufenthalt in einem EU-/EWR-Mitgliedstaat ist, bleiben die zwingenden Verbraucherschutzbestimmungen dieses Staates trotz der vorstehenden Rechtswahl unberührt und gelten vorrangig, sofern sie dem Nutzer günstiger sind (Art. 6 Abs. 2 Rom-I-VO).
- 11.6. **Gerichtsstand:** Ist der Nutzer Verbraucher, richtet sich der Gerichtsstand nach den gesetzlichen Bestimmungen – Klagen des Verbrauchers gegen CHECK24 Individualreisen können dessen Wohnsitzgerichtsstand anhängig gemacht werden. Klagen von CHECK24 gegen den Verbraucher erfolgen an dessen Wohnsitz. Ist der Nutzer Kaufmann im Sinne des HGB oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts, so ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Plattformvertrag Düsseldorf, der Sitz von CHECK24 Individualreisen.
- 11.7. **Salvatorische Klausel:** Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchsetzbar sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Anstelle der unwirksamen Regelung gelten die gesetzlichen Vorschriften. Entsprechendes gilt für den Fall einer vertraglichen Lücke.