

Nutzungsbedingungen

Artikel 1: Definitionen

In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) werden folgende Begriffe definiert:

1.1 "Vereinbarung": ein Übereinkommen zwischen dem Kunden und AirHelp, welches in Kraft tritt, nachdem der Kunde diese AGB akzeptiert. Die Vereinbarung über die Dienstleistungen gilt als getroffen, wenn der Kunde das Abtretungsformular oder ein anderes ermächtigendes Dokument unterschrieben hat.

1.2 "AirHelp": AirHelp Limited, eine in Hongkong eingetragene Firma mit folgendem Firmensitz: 9B Amtel Building, 148 Des Voeux Road Central, Central, Hongkong (CB No. 1926223, BR No. 61625023-000).

1.3 "AirHelp+": Wenn ein Kunde AirHelp+ erworben hat, verzichtet AirHelp gegebenenfalls auf die Servicegebühr und die Rechtsweggebühr für die Dienstleistungen von AirHelp für Ansprüche in Zusammenhang mit der Buchung, für die der Kunde AirHelp+ erworben hat.

1.4 "AirHelp Connect": Ein kostenloses Online-Tool auf der Website und in der mobilen App von AirHelp, das es Ihnen ermöglicht, Ihre Posteingänge mit AirHelp zu verbinden, damit AirHelp Flugbuchungen und potenzielle Ansprüche gemäß der Verordnung über Fluggastrechte in Ihren Posteingängen identifizieren kann.

1.5 "Verordnung über Fluggastrechte": jede Art von Gesetz, Verordnung, Richtlinie oder Ähnliches, ob auf Staats-, Bundes-, EU-, nationaler oder regionaler Ebene erlassen, welche die finanzielle Entschädigung, den Schadenersatz oder die Erstattung an Fluggäste im Falle von überbuchten, verspäteten, annullierten oder anderweitig beeinträchtigten Flügen oder Forderungen in Zusammenhang mit dem Reisegepäck regelt.

1.6 "Abtretungsformular": das Dokument, mit welchem der Kunde die Rechte an der Entschädigungsforderung gemäß diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen an AirHelp abtritt.

1.7 „Ermächtigendes Dokument“: Ein dem Kunden von AirHelp zur Verfügung gestelltes Dokument, das AirHelp oder einen Partner von AirHelp autorisiert, im Auftrag des Kunden

zu handeln. Das Dokument kann aufgrund verschiedener gesetzlicher Vorschriften in vielerlei Form auftreten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf eine Vollmacht oder eine Kundenbetreuungsvereinbarung.

1.8 “Entschädigungsforderung”: jede Art von Forderung nach finanzieller Entschädigung, Schadenersatz oder Erstattung gegenüber einer Fluggesellschaft gemäß der Verordnung über Fluggastrechte.

1.9 “Kunde/n”: Person/en, die diese AGB akzeptiert hat/haben.

1.10 “Berechtigungsprüfung”: AirHelps hochmoderne Prüfung der Anspruchsberechtigung via Software. Die Berechtigungsprüfung wird für jede Forderung einzeln über das Onlineformular von AirHelp durchgeführt oder für alle gefundenen Flüge, wenn der Kunde mit AirHelp Connect verbunden ist. Die Berechtigungsprüfung informiert den Kunden über die Wahrscheinlichkeit einer berechtigten Forderung. Eine berechtigte Forderung hat eine hohe Wahrscheinlichkeit, eine Entschädigungszahlung zu erhalten. AirHelp stellt auf Wunsch des Kunden seine Dienste für solche Forderungen zur Verfügung. Forderungen, die nicht berechtigt sind, haben eine niedrige Wahrscheinlichkeit, eine Entschädigungszahlung zu erhalten. AirHelp stellt seine Dienste für solche Forderungen nicht zur Verfügung. Die Berechtigungsprüfung steht derzeit nur für Forderungen gemäß EG 261 zur Verfügung.

1.11 “Entschädigung für einen Flug”: Gesamter von einer Fluggesellschaft in Zusammenhang mit einer Forderung bezahlter Betrag an den Kunden oder AirHelp als Entschädigung, Vergleich, Zeichen des guten Willens oder anderweitig, nachdem der Kunde diese AGB akzeptiert hat. Um Missverständnisse zu vermeiden, wird darauf hingewiesen, dass die Entschädigung für einen Flug keinerlei Zahlungen oder Erstattungen für Rechtsanwaltshonorare, Kosten für die Rechtsberatung, Gerichtskosten, Inkassokosten, Zinsen oder Ähnliches beinhaltet. Diese stehen ausschließlich AirHelp zu.

1.12 “Informationsdienst”: AirHelps Bereitstellung von Informationen über Flüge, Fluggesellschaften, Flughäfen, Fluggastrechte, Verbraucherschutzrecht und andere Informationen bezüglich Reisen. Die Informationen sind für die Reisen des Kunden relevant, haben aber auch einen allgemeineren Nutzen, wie z. B. das Ranking von Flughäfen oder Fluggesellschaften oder Neuigkeiten über Veränderungen an den Fluggastrechten. Die Informationen werden auf elektronischem Wege zur Verfügung

gestellt, einschließlich E-Mail, personalisiertes Dashboard, von AirHelp kontrollierte Websites oder in der mobilen App.

1.13 “Dienstleistungen”: die Verfolgung einer Forderung durch AirHelp, falls nötig auch auf dem Rechtsweg.

1.14 “Rechtsweg”: Einreichen einer Forderung an ein Gericht oder ein staatliches Organ wie z. B. die nationale Durchsetzungsstelle oder die Übergabe der Forderung an einen gesetzlichen Vertreter wie z. B. einen Anwalt oder eine Anwaltskanzlei.

1.15 “Beschleunigte Bearbeitung Ihrer Forderung”: Ein Verfahren für Fluggesellschaften, die normalerweise keine Entschädigung für Flüge zahlen, es sei denn, es werden rechtliche Schritte eingeleitet. Wenn AirHelp seine Dienstleistungen als Beschleunigte Bearbeitung Ihrer Forderung zur Verfügung stellt, berechnet AirHelp aufgrund des höheren Risikos und der höheren Kosten sowohl die Servicegebühr als auch die Rechtsweggebühr.

1.16 “Preisliste“: Anhang zu diesen AGB, welcher die akzeptierten Währungen und Zahlungsmethoden sowie alle von AirHelp in Rechnung gestellten Gebühren definiert.

1.17 “Verordnung 261/04“: Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 zur Festlegung gemeinsamer Regeln für Entschädigungs- oder Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Falle einer Nichtbeförderung und der Annullierung oder starken Verspätung von Flügen.

Artikel 2: Vereinbarung

2.1 Nachdem der Kunde diese AGB akzeptiert hat, erklärt AirHelp sich bereit, eine Berechtigungsprüfung und einen Informationsdienst zu erbringen und der Kunde erklärt sich bereit, diesen zu empfangen.

2.2 Nachdem der Kunde diese AGB akzeptiert und das Abtretungsformular oder ein ermächtigendes Dokument unterschrieben hat, stimmt der Kunde zu, die Dienstleistungen zu erhalten und AirHelp stimmt zu, die Dienstleistungen zu erbringen, es sei denn, AirHelp informiert den Kunden unverzüglich darüber, dass AirHelp die Dienstleistungen für eine solche Forderung nicht erbringen kann.

2.3 Bei Abschluss einer Vereinbarung mit AirHelp garantiert der Kunde, dass er dazu ermächtigt und rechtsfähig ist.

2.4 Der Kunde erkennt an, dass AirHelp nur Entschädigungen für Flüge einfordert. Der Kunde stimmt zu, dass AirHelp keine Reisegutscheine und/oder andere Dienste als Entschädigung für einen Flug akzeptiert und, dass ein solches Angebot von Fluglinien als Zahlungsverweigerung angesehen wird, es sei denn, AirHelp stellt fest, dass die Wahrscheinlichkeit eines besseren Ergebnisses für den Kunden gering ist und die Annahme eines solchen Angebots unter den gegebenen Umständen die beste Wahl wäre.

2.5 Der Kunde bestätigt, dass keine Drittpartei mit der Bearbeitung derselben Entschädigungsforderung beauftragt wurde und auch keine Gerichtsverfahren im Gange sind oder solche zwischen dem Kunden und der Fluggesellschaft bzgl. derselben Entschädigungsforderung erwartet werden.

2.6 Nach dem Unterzeichnen des Abtretungsformulars oder eines ermächtigenden Dokumentes kann der Kunde keinerlei andere Partei mit der Übernahme der Entschädigungsforderung beauftragen oder die Entschädigungsforderung an eine andere Partei abtreten. Vorhandene Verpflichtungen oder Abtretungen müssen gegebenenfalls vor dem Unterzeichnen des Abtretungsformulars oder eines ermächtigenden Dokuments aufgehoben werden. Um Missverständnisse zu vermeiden: Hat der Kunde ein ermächtigendes Dokument unterschrieben, kann er die darin gegebene Ermächtigung jederzeit durch eine schriftliche Mitteilung an AirHelp widerrufen. Das Gleiche gilt nicht für das Abtretungsformular, da der Rechtsanspruch für die Forderung an AirHelp übertragen wurde.

2.7 Sollte der Kunde eine Zahlung oder eine andere Entschädigung direkt von der Fluggesellschaft erhalten, nachdem die Vereinbarung mit AirHelp geschlossen wurde, muss der Kunde dies AirHelp unverzüglich mitteilen. Diese Zahlungen gelten als Entschädigung für einen Flug und berechtigen AirHelp zu seiner Servicegebühr und Rechtsweggebühr, wenn AirHelp rechtliche Schritte eingeleitet hat, bevor der Kunde eine Zahlung von der betreffenden Fluggesellschaft erhalten hat. Um Missverständnisse zu vermeiden, wird darauf hingewiesen, dass die Entschädigung für einen Flug keinerlei Zahlungen oder Erstattungen für Rechtsanwaltshonorare, Kosten für die Rechtsberatung, Gerichtskosten, Inkassokosten, Zinsen oder Ähnliches beinhaltet. Diese stehen ausschließlich AirHelp zu.

2.8 Nachdem der Kunde das Abtretungsformular oder ein anderes ermächtigendes Dokument unterschrieben hat, ist dieser verpflichtet, seine Verhandlungen mit der entsprechenden Fluggesellschaft auszusetzen und sämtliche Versuche der Fluggesellschaft, mit ihm direkt in Kontakt zu treten, AirHelp zu melden, damit die Erfolgchancen von AirHelp nicht beeinträchtigt werden.

Artikel 3: Beschreibung der Dienstleistungen

3.1 AirHelp macht die Entschädigungsforderung bei der ausführenden Fluggesellschaft aufgrund der Verordnung 261/2004 oder anderer Fluggastrech-Verordnungen, welche auf den entsprechenden Fall anwendbar sind, geltend.

3.2 Flugdaten und andere Informationen können via Website, mobiler App, E-Mail, Telefon oder anderen von AirHelp unterstützten elektronischen Wegen oder Software-Lösungen an AirHelp übermittelt werden.

3.3 Um die Forderung erfolgreich durchsetzen zu können, braucht AirHelp ein unterschriebenes Abtretungsformular oder ein anderes ermächtigendes Dokument des Kunden. Dieses kann online per Webformular, per mobiler App, per E-Mail oder per Briefpost zugesandt werden. Sobald dieses unterzeichnete Abtretungsformular oder ein anderes unterzeichnetes ermächtigendes Dokument vom Kunden eingetroffen ist, bereitet AirHelp die Zahlungsaufforderung vor, sendet diese unverzüglich an die ausführende Fluggesellschaft und übernimmt sämtliche weitere Korrespondenz. Für diesen Teil der Dienstleistungen gilt: Wenn eine Entschädigung für Flüge gezahlt wird, berechnet AirHelp seine Servicegebühr (siehe Preisliste).

3.4 Sollte die ausführende Fluggesellschaft der Entschädigungsforderung innerhalb einer angemessenen Frist nicht nachkommen und der Fall vor Gericht entsprechende Erfolgsaussichten haben, kann AirHelp den Rechtsweg einleiten, um den Anspruch geltend zu machen. Sollte der Rechtsweg eingeleitet und eine Entschädigung für den Flug bezahlt werden, erhebt AirHelp zusätzlich zur Servicegebühr eine Rechtsweggebühr, um die entsprechenden zusätzlichen Kosten des Rechtswegs zu decken (siehe Preisliste).

3.5 Sollte ein Vertragsanwalt für den Rechtsweg eingesetzt werden, erklärt sich der Kunde einverstanden, dass AirHelp dem Vertragsanwalt in sämtliche zur Verfügung stehenden und für den Fall relevanten Informationen Einsicht gewährt sowie dass der Vertragsanwalt AirHelp über das Verfahren informiert. Sollten für den Gerichtsfall weitere Dokumente wie

z. B. ein Echtheitszertifikat, eine Vollmacht, eine Wahrheitserklärung, ein Abtretungsformular oder Ähnliches notwendig sein, verpflichtet sich der Kunde, diese zu unterschreiben. Hat der Kunde bereits ein Abtretungsformular und ein Echtheitszertifikat, eine Vollmacht, eine Kundenbetreuungsvereinbarung oder Ähnliches unterschrieben, stimmen der Kunde und AirHelp zu, dass die Forderung automatisch auf den Kunden zurückübertragen wird, bevor der Kunde das Echtheitszertifikat, eine Vollmacht, eine Kundenbetreuungsvereinbarung oder Ähnliches unterschreibt.

3.6 Sollte der Vertragsanwalt zu der Ansicht gelangen, dass die Erfolgchancen zu gering sind, wird der Kunde entsprechend informiert und es werden weder von AirHelp noch von dem Vertragsanwalt weitere Schritte unternommen.

3.7 Sollte AirHelp oder der Vertragsanwalt ein Gerichtsverfahren zur Durchsetzung der Entschädigungsforderung eingeleitet haben und sollte dieses Verfahren erfolglos sein, übernimmt AirHelp sämtliche angefallenen Kosten. Sollte das Gerichtsverfahren erfolgreich sein oder ein Vergleich zwischen der Fluggesellschaft und AirHelp erzielt worden sein, wird AirHelp sämtliche entstandenen Kosten tragen, welche nicht durch die Fluggesellschaft beglichen wurden.

3.8 Der Kunde erkennt an, dass es die alleinige Entscheidung von AirHelp ist, ob ein Vergleichsvorschlag angenommen wird oder nicht, da der Kunde den Anspruch auf AirHelp übertragen hat. Handelt AirHelp im Auftrag des Kunden, ermächtigt durch ein Dokument, autorisiert der Kunde AirHelp, einen Vergleich anzunehmen oder abzulehnen, basierend auf der Erfahrung von AirHelp mit der Fluggesellschaft und auf dem Rat externer gesetzlicher Vertreter.

Artikel 4: Gebühren und Zahlungen

4.1 AirHelp bietet die Berechtigungsprüfung, AirHelp Connect und Informationsdienste kostenlos an.

4.2 AirHelp stellt Dienstleistungen kostenlos zur Verfügung, es sei denn, AirHelp hat erfolgreich eine Entschädigung für den Flug erhalten. Wenn AirHelp erfolgreich ist, wird der vereinbarte Teil der Entschädigung für den Flug an den Kunden ausgezahlt, vorbehaltlich nur der Gebühren gemäß der Preisliste. Wenn AirHelp erfolgreich ist und die Entschädigung für den Flug und/oder die Anwaltskosten, Gerichtskosten, Zinsen oder Ähnliches direkt von der Fluggesellschaft an den Kunden überwiesen werden, überweist

der Kunde die Gebühren von AirHelp gemäß der Preisliste und die erhaltenen Anwaltskosten, Gerichtskosten, Zinsen oder Ähnliches unverzüglich an AirHelp.

4.3 Die Auszahlung des vereinbarten Anteils der Entschädigung für einen Flug an den Kunden erfolgt gemäß der Preisliste.

4.4 Wenn der Kunde falsche oder unzureichende Informationen für die Auszahlung der Entschädigung für den Flug vorgelegt hat und diese an AirHelp zurückgeschickt wird und der Kunde auch nach mehreren Mahnungen und angemessenen Bemühungen von AirHelp, den Kunden auf anderem Wege als via E-Mail zu kontaktieren, nicht reagiert oder die richtigen Informationen für die Auszahlung der Entschädigung für den Flug zur Verfügung stellt, ist AirHelp dazu berechtigt, den Teil der Entschädigung für den Flug zu behalten, der andernfalls an den Kunden ausgezahlt hätte werden müssen.

4.5 Ist bei AirHelp die Zahlung der Entschädigung für den Flug gemäß den Angaben und gewählten Zahlungsmethode des Kunden erfolgt, kann AirHelp nicht haftbar gemacht werden für:

- i) unterwegs zum Kunden verloren gegangene Schecks, Kreditkarten, EC-Karten und Ähnliches;
- ii) Auswirkungen jeglicher Art, hervorgerufen durch falsche Bankverbindungsangaben, falsche Adresse oder Ähnliches, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Auszahlung der Entschädigung für den Flug auf ein falsches Konto. Wird die Entschädigung aufgrund eines Fehlers des Kunden dem falschen Empfänger ausgezahlt, kann AirHelp keine Rückforderungspflicht auferlegt werden.

4.6 Es gibt keine Zinszahlungen für die Zeit zwischen Zahlungseingängen und Zahlungsausgängen. AirHelp behält sich das Recht vor, sämtliche von der Fluggesellschaft erhaltene Zinszahlungen für sich zu behalten.

4.7 AirHelp kann nicht haftbar gemacht werden für Entschädigungen, Schadensersatz oder Ähnlichem in jeglicher Höhe, sollte deren Zahlung an den Kunden verhindert worden sein durch ein Vorkommnis, welches nicht der angemessenen Kontrolle von AirHelp unterliegt. Dazu gehören insbesondere Streik, Aussperrungen, Arbeitskonflikte, höhere Gewalt, Krieg, Tumulte, innere Unruhen, böswillige Sachbeschädigungen, Unfälle, Ausfall von Anlagen oder Maschinen, Feuer, Überschwemmungen, Unwetter und Einhaltung von gesetzlichen Richtlinien.

Artikel 5: Datenschutz

5.1 AirHelp verwendet persönliche Kundendaten hauptsächlich für die Bereitstellung der Berechtigungsprüfung und Informationsdienste sowie AirHelp Connect und weiteren Diensten gemäß dieser Vereinbarung. AirHelp darf personenbezogene Daten auch zu anderen Zwecken erheben, z. B. für Statistiken, Verwaltung und Kommunikation, IT- und Sicherheitsverwaltung, physische Sicherheit, Authentifizierungs- und Autorisierungssysteme, Supportsysteme, Zusammenarbeit bei internen Projekten und Organisationsteams und -aktivitäten. Alle personenbezogenen Daten werden gemäß der Datenschutz-Grundverordnung, Verordnung (EU) 2016/679 (siehe Datenschutzerklärung) erhoben.

5.2 Der Kunde stellt AirHelp personenbezogene Daten gemäß der Datenschutz-Grundverordnung oder anderen anwendbaren Datenschutzgesetzen zur Verfügung, mit der ausdrücklichen Genehmigung, diese personenbezogenen Daten zu verarbeiten und im Rahmen dieser Vereinbarung zu nutzen. AirHelp gibt diese Daten nur unter den folgenden Bedingungen an Dritte weiter:

- i) mit der Zustimmung des Kunden;
- ii) für Zwecke, welche in direktem Zusammenhang mit der Kundenvereinbarung stehen;
- iii) wenn es notwendig ist, damit die Vereinbarung mit dem Kunden erfüllt werden kann;
- iv) wenn dazu eine gesetzliche Verpflichtung, eine richterliche Verfügung oder eine behördliche Anordnung besteht;
- v) wenn notwendig zum Schutz rechtlicher Ansprüche oder zur Abwehr von Klagen;
- vi) zur Verhinderung von Missbrauch oder sonstigen ungesetzlichen Aktivitäten, wie vorsätzliche Angriffe, um Datensicherheit zu gewährleisten.

Artikel 6: Kundendaten und Kundeninformationen

6.1 Auf Anfrage von AirHelp stellt der Kunde sämtliche für die Erfüllung der Vereinbarung notwendigen Daten und Informationen zur Verfügung. Der Kunde garantiert, dass die Angaben korrekt, vollständig und wahrheitsgetreu sind (siehe Datenschutzerklärung).

6.2 Der Kunde ist einverstanden, AirHelp in vollem Umfang von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen. Dies gilt einschließlich, aber nicht beschränkt auf Ansprüche aufgrund von fehlerhafter Kundenkommunikation, zur Verfügung stellen von falschen Daten/Informationen und betrügerischem Verhalten.

6.3 AirHelp behält sich das Recht zur unverzüglichen Auflösung der Vereinbarung im Falle von betrügerischem Verhalten oder von inkorrekten Daten/Informationen vor. Sollte die Vereinbarung gemäß diesem Paragraphen beendet werden, hat der Kunde keinerlei Anspruch auf Entschädigung.

Artikel 7: Widerrufsrecht

7.1 Wenn Sie Verbraucher im Sinne des Europäischen Verbraucherrechts sind, d. h. Sie sind eine natürliche Person, welche ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, welche weder Ihrer gewerblichen noch Ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit dient, steht Ihnen ein gesetzliches Widerrufsrecht zu.

7.2 Sie können Ihr Einverständnis mit unserer Vereinbarung innerhalb von 14 Tagen nach Abschluss der Vereinbarung schriftlich ohne Angabe von Gründen widerrufen (z. B. per Brief, E-Mail). Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Der Widerruf muss eine eindeutige Erklärung über Ihren Entschluss, die Vereinbarung zu widerrufen beinhalten. Aufgrund der Art der Ihnen zur Verfügung gestellten Dienstleistungen können Sie nicht von unserer Vereinbarung zurücktreten, wenn wir Sie darüber informiert haben, dass die Fluggesellschaft die Forderung anerkannt hat, da wir in diesem Fall die von Ihnen angeforderte Dienstleistung erbracht haben. Der Widerruf kann an folgende Adresse geschickt werden:

AirHelp Limited
9B Amtel Building
148 Des Voeux Road Central
Central
Hong Kong

oder

E-mail: info@airhelp.com

Artikel 8: Schlussbestimmungen

8.1 AirHelp kann diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Preisliste jederzeit und ohne Vorankündigung ändern und zusätzliche Bedingungen definieren. Änderungen mit negativen Auswirkungen für den Kunden gelten jedoch nicht für diesen, solange er diesen neuen Änderungen nicht zugestimmt hat.

8.2 Diese AGB, das Abtretungsformular sowie die Vereinbarung zwischen AirHelp und dem Kunden unterliegen deutschem Recht.

8.3 Sollte eine Klausel in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ungültig, rechtswidrig oder nicht durchsetzbar sein oder werden, so hat dies keinerlei Einfluss auf die Gültigkeit der anderen Klauseln.

8.4 Rechte und Pflichten, die ganz oder teilweise mit einer eingereichten Forderung in Verbindung stehen, können ohne Einschränkungen von AirHelp an Organisationen innerhalb der AirHelp-Gruppe oder an Dritte abgetreten werden.

8.5 Die englische Version dieser Nutzungsbedingungen ist maßgebend im Falle von Nichtübereinstimmungen in einer anderen Sprache.

Veröffentlicht: 1. Februar 2018