ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der

AMTRAS AEROMED GMBH
Rahmannstraße 11
65760 Eschborn, Deutschland

1. ALLGEMEINES

1.1 Die AMTRAS aeromed GmbH (nachfolgend "Anbieter") vermittelt, organisiert und führt weltweit medizinische Begleitungen von erkrankten, verletzten oder hilfsbedürftigen natürlichen Personen (nachfolgend "Patient") in Linienflugzeugen unter Begleitung von medizinischem Fachpersonal (nachfolgend "medizinischer Begleiter") für Unternehmen und Privatpersonen (nachfolgend "Kunde") durch.

1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Vereinbarungen zwischen dem Anbieter und dem Kunden, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

1.3 Zur Organisation und Durchführung von medizinischen Flugbegleitungen betreibt der Anbieter eine eigene Reisestelle.

Diese übernimmt:

- die Buchung von Flugtickets und weiteren Diensten, die zur Erbringung der medizinischen Leistung notwendig sind, über internationale Reservierungssysteme.
- die Nutzung eines Consolidators (Ticketgroßhändlers),
- sowie die Bündelung aller Leistungen, welche medizinisch sinnvoll und/oder notwendig sind, zum Gesamtprodukt „Medizinische Flugbegleitung".

1.4 Sollte ergänzend zum Produkt „medizinische Flugbegleitung" die Vermittlung touristischer Zusatzleistungen wie Hotelübernachtungen etc. für Angehörige angefordert werden, unterliegen diese Leistungen der gesetzlichen Umsatzsteuerpflicht, sind nicht Bestandteil der steuerfreien Heilbehandlung gemäß § 4 Nr. 14 UStG und werden separat mit dem jeweils geltenden Umsatzsteuersatz in Rechnung gestellt. (siehe auch 1.5)

1.5 UMSATZSTEUER UND LEISTUNGSCHARAKTER

Medizinisch indizierte Flugbegleitungen, die durch medizinisch qualifiziertes Personal erbracht werden und der Diagnostik, Behandlung, Linderung oder Vorbeugung einer Erkrankung dienen, stellen Heilbehandlungen im Sinne des § 4 Nr. 14 UStG dar und sind daher von der Umsatzsteuer befreit.

Der Anbieter weist darauf hin, dass ausschließlich die medizinisch notwendigen Leistungen unter diese Befreiung fallen. Ergänzende oder organisatorische Leistungen, insbesondere solche ohne medizinische Notwendigkeit (z. B. Reisebegleitung ohne medizinischen Hintergrund, Hotelbuchungen für Angehörige oder nicht medizinisch-notwendige Leistungen), können umsatzsteuerpflichtig sein.

Die Einstufung der Umsatzsteuerpflicht erfolgt im Einzelfall nach Art und Zweck der beauftragten Leistung. Der Anbieter weist in Angeboten und Rechnungen medizinisch notwendige, steuerfreie Leistungen und umsatzsteuerpflichtige Zusatzleistungen getrennt aus.

Bei Leistungen an Unternehmen außerhalb Deutschlands kann das Reverse-Charge-Verfahren gemäß § 13b UStG zur Anwendung kommen. In diesem Fall wird keine deutsche Umsatzsteuer ausgewiesen, sofern die Voraussetzungen vorliegen (z. B. gültige USt-ID).

Der Ort der Leistung richtet sich nach den Vorschriften des § 3a UStG. Bei sonstigen Leistungen an Unternehmer im EU-/Drittland erfolgt die Besteuerung regelmäßig im Empfängerland.

2. ANGEBOT UND BESTÄTIGUNG

2.1 Der Anbieter erstellt ein Angebot mit Angabe des voraussichtlichen Gesamtpreises sowie der Zahlungsbedingungen. Das Angebot ist **freibleibend und unverbindlich**, bis ein Vertrag wirksam zustande kommt.

2.2 Ein Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde das Angebot annimmt und der Anbieter diese Annahme bestätigt. Die Annahme durch den Auftraggeber muss in Textform erfolgen, insbesondere per E-Mail oder über elektronische Plattformen. Mit Annahme des Angebots erkennt der Auftraggeber diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) an und erklärt sich mit deren Geltung einverstanden.

Die Bestätigung durch den Anbieter erfolgt durch Übermittlung eines Reiseplans mit den maßgeblichen Abhol-, Ankunfts- und Flugzeiten.

Als Beginn der Leistung gilt die im Reiseplan genannte geplante Übernahmezeit des Reisenden bzw. Patienten.

Das Angebot des Anbieters, einschließlich Preisangabe und Leistungsbeschreibung, wird Bestandteil des Vertrags.

2.3 Die im Angebot genannten Kosten basieren auf dem Planungsstand. Zusätzliche Kosten, die durch unvorhergesehene Ereignisse entstehen (z. B. zusätzliche Übernachtungen, medizinische Notfälle, Transportverzögerungen oder Änderungen), sind vom Kunden zu tragen und werden in der Endabrechnung aufgeführt.

2.4 Der Anbieter haftet nicht für die Leistungen Dritter (z. B. Fluggesellschaften, Ambulanzdienste), es sei denn, ein Schaden beruht auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Anbieters.

2.5 Angebote gelten vorbehaltlich der Verfügbarkeit medizinischer Begleitpersonen, Transportmittel, behördlicher Genehmigungen und Freigaben.

2.6 Der Kunde hat sämtliche zur Planung erforderlichen Informationen vollständig und korrekt zu übermitteln. Dazu zählen insbesondere Personalien, Passdaten, Körpermaße (falls erforderlich), medizinische Unterlagen sowie Kopien der Reisedokumente. Fehlerhafte Angaben können zu Mehrkosten führen, die der Kunde zu tragen hat.

2.7 Ärztliche Befunde dürfen nicht älter als 10 Tage sein und müssen in deutscher oder englischer Sprache vorliegen. Andernfalls ist eine beglaubigte Übersetzung vorzulegen.

2.8 Ist der Patient gesetzlich betreut oder vertreten, muss eine schriftliche Zustimmung der Vertretung vorliegen.

2.9 Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, dass sämtliche für die Reise erforderlichen Dokumente vollständig, gültig und rechtzeitig verfügbar sind. Dies umfasst unter anderem Reisepässe, Visa, ärztliche Atteste, Einreisegenehmigungen sowie Impf- oder Testnachweise.

Der Anbieter überprüft weder Gültigkeit noch Vollständigkeit dieser Dokumente und übernimmt keine Haftung für Verspätungen, Beförderungsverweigerung, Einreiseverweigerung, Quarantäne, Bußgelder oder Abschiebung, die auf fehlende oder ungültige Unterlagen zurückzuführen sind.

Wird insbesondere die Einreise in das Ziel- oder Transitland verweigert, trägt der Kunde alle daraus entstehenden Kosten, insbesondere für Rücktransport, Unterkunft, Umbuchungen, administrativen Aufwand sowie etwaig zusätzlich erforderliche Begleitdienste.

3. ZAHLUNG

3.1 Die Währung der Rechnungssumme ist im Angebot und auf der Rechnung angegeben.

3.2 Die Zahlung erfolgt grundsätzlich per Vorkasse und muss innerhalb von 5 Werktagen nach Vertragsbestätigung auf dem Konto des Anbieters eingehen, jedoch nicht später als 48 Stunden vor der geplanten Abreise des medizinischen Flugbegleiters. Der Anbieter beginnt mit der Leistungserbringung erst nach vollständigem Zahlungseingang. Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, kann der Anbieter nach erfolgloser Fristsetzung vom Vertrag zurücktreten (§ 323 BGB). Bis dahin entstandene Kosten werden in Rechnung gestellt.

3.3 Ist eine Zahlung auf Rechnung vereinbart, ist diese innerhalb der vereinbarten oder gesetzlichen Frist ohne Abzug zu begleichen. Es gelten die gesetzlichen Verzugszinsen gemäß § 288 BGB.

3.4 Gegenüber Verbrauchern dürfen für übliche Zahlungsmittel (z. B. Überweisung, Kreditkarte) keine gesonderten Entgelte erhoben werden (§ 270a BGB). Etwaige Transaktionsgebühren gelten nur im Verhältnis zu Unternehmern (B2B).

4. ÄNDERUNG UND STORNIERUNG

4.1 Änderungen oder Stornierungen sind dem Anbieter unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Für die Fristberechnung ist der Zeitpunkt des Eingangs maßgeblich.

Die Änderungs- und Stornierungskosten sind im Angebot benannt und werden individuell für jede Buchung berechnet. Nur sofern keine Angaben gemacht wurden, gelten ersatzweise folgende Regelungen:

4.2 Stornokosten (sofern nicht anders angegeben):

Die nachstehenden Pauschalen basieren auf Erfahrungswerten der durchschnittlich entstehenden Kosten für Planung, Ticketstornierungen, kurzfristige Umbuchungen, Personaldisposition sowie internen Verwaltungsaufwand:

- **Bis 72 Stunden vor Beginn** des medizinischen Transports: Es fällt eine Stornogebühr in Höhe von **EUR 750,00** an.
- **Weniger als 72 Stunden vor Beginn** des medizinischen Transports: **Alle bis dahin angefallenen Kosten** (z. B. Anreisekosten des medizinischen Begleitpersonals, nicht erstattbare Krankenwagenbuchungen, Hotelreservierungen, Verwaltungsleistungen etc.) werden **zuzüglich einer Stornogebühr von EUR 750,00** in Rechnung gestellt. Die Gesamtsumme kann dabei den ursprünglich vereinbarten Preis für den medizinischen Transport erreichen oder sogar überschreiten.

Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

4.3 Der Anbieter behält sich vor, bei Änderungen des Reiseplans, die auf äußere Umstände oder Dritte zurückgehen, zusätzliche Kosten an den Kunden weiterzugeben.

4.4 Der Anbieter verpflichtet sich, die Storno- oder Umbuchungskosten so gering wie möglich zu halten.

5. NICHTZAHLUNG

5.1 Bei Zahlungsverzug können Mahngebühren, gesetzliche Verzugszinsen und weitere rechtliche Schritte erfolgen.

5.2 Der Kunde haftet für alle Kosten, die dem Anbieter bei der Durchsetzung berechtigter Forderungen entstehen, einschließlich Anwalts- und Gerichtskosten.

6. AUFKLÄRUNG UND EINWILLIGUNG

6.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, vor Beginn der Reise einen aktuellen ärztlichen Nachweis der Flugtauglichkeit vorzulegen oder dem Anbieter zu ermöglichen, die Flugtauglichkeit eigenständig festzustellen. Für diese Beurteilung können zusätzliche Kosten anfallen. Liegt kein Nachweis der Flugtauglichkeit vor, ist der Anbieter berechtigt, den Transport zu verweigern.

6.2 Der Patient oder sein gesetzlicher Vertreter wird über den Ablauf und typische Risiken der medizinisch begleiteten Reise informiert.

6.3 Die Aufklärung erfolgt in deutscher oder englischer Sprache und umfasst insbesondere Informationen über den geplanten Ablauf der Reise, die eingesetzten Transportmittel, die Qualifikation der medizinischen Begleitperson sowie typische medizinische Risiken und etwaige Alternativen. Bei Verständigungsproblemen hat der Kunde einen Dolmetscher zu stellen.

6.4 Die Einwilligung des Patienten oder seines gesetzlichen Vertreters ist schriftlich zu erteilen. In Ausnahmefällen ist auch eine mündliche Einwilligung zulässig. Liegt keine gültige Einwilligung vor, wird der Transport nicht durchgeführt.

6.5 In Notfällen kann, sofern keine Einwilligung vorliegt, auf Grundlage des mutmaßlichen Patientenwillens gehandelt werden.

6.6 Wird die Einwilligungsfähigkeit angezweifelt oder fehlt eine gesetzliche Vertretung, kann der Transport verweigert werden, sofern keine akute Gefahr für den Patienten besteht.

6.7 Der Patient oder sein gesetzlicher Vertreter bestätigt ausdrücklich, dass er über den Ablauf, mögliche Risiken, Alternativen sowie alle wesentlichen medizinischen Aspekte der geplanten Dienstleistung vollständig informiert wurde und hierzu schriftlich eingewilligt hat. Der Anbieter haftet nicht für Risiken, über die ordnungsgemäß aufgeklärt wurde.

7. LEISTUNGSERBRINGUNG

7.1 Entscheidungen über die Durchführung, Änderung oder den Abbruch der Reise erfolgen durch das verantwortliche medizinische Fachpersonal im Sinne des Patientenwohls. Dabei werden der aktuelle Gesundheitszustand, medizinische Risiken und die Reisetauglichkeit berücksichtigt. Der Anbieter übernimmt keine Haftung für die Auswahl der Transportart durch den Kunden, unterstützt aber bei deren Bewertung.

7.2 Ist das gewählte Reiseziel aus medizinischen Gründen ungeeignet, kann der Anbieter Änderungen vornehmen oder den Transport verweigern.

7.3 Besteht eine Gefahr durch den Patienten (z. B. Infektionskrankheit, Aggressivität), kann der Anbieter die Reise abbrechen. Bereits entstandene Kosten trägt der Kunde.

7.4 DER ANBIETER HAFTET NICHT FÜR VERZÖGERUNGEN ODER NICHTERFÜLLUNG AUFGRUND HÖHERER GEWALT, INSBESONDERE NATURKATASTROPHEN, EPIDEMIEN/PANDEMIEN, KRIEG, TERRORISMUS, STREIKS, BEHÖRDLICHER ANORDNUNGEN, FLUGVERBOTE, ODER SONSTIGE UNVORHERSEHBARE EREIGNISSE AUSSERHALB SEINES EINFLUSSBEREICHS. IN EINEM SOLCHEN FALL WIRD DER ANBIETER DEN KUNDEN UNVERZÜGLICH INFORMIEREN UND KANN DIE LEISTUNG ANPASSEN ODER STORNIEREN, OHNE DASS HIERAUS ANSPRÜCHE DES KUNDEN ENTSTEHEN.

7.5 Bei vom Anbieter zu vertretenden Fehlern erfolgt eine kostenfreie Korrektur. Verzögert sich der Transport dadurch um mehr als 72 Stunden, kann der Kunde kostenfrei vom Vertrag zurücktreten.

8. REISEVERMITTLUNG

8.1 Der Anbieter vermittelt auf Anfrage weitere Reiseleistungen, die über das eigentliche Produkt “medizinische Flugbegleitung” hinausgehen können. Der Vertrag über diese Leistungen kommt direkt mit dem jeweiligen Drittanbieter zustande.

8.2 Der Anbieter haftet nur für die ordnungsgemäße Vermittlung, nicht für die Durchführung durch Dritte.

8.3 Es gelten die Stornobedingungen des jeweiligen Drittanbieters. Der Anbieter erhebt zusätzlich eine Bearbeitungsgebühr von 5 % des Buchungswertes zur Abdeckung des internen Verwaltungsaufwands. Diese Gebühr deckt insbesondere die Kommunikation mit dem Drittanbieter, Buchungsmanagement sowie Abrechnungs- und Stornierungsprozesse ab.

8.4 Im Falle einer Stornierung wird die Bearbeitungsgebühr grundsätzlich nicht erstattet, es sei denn, der Kunde weist nach, dass kein oder ein wesentlich geringerer Aufwand entstanden ist.

Diese Servicegebühr unterliegt der Umsatzsteuer und wird mit dem jeweils geltenden Umsatzsteuersatz separat in Rechnung gestellt, sofern nicht das Reverse-Charge-Verfahren zur Anwendung kommt.“

8.5 Für vermittelte Leistungen, die nicht der medizinischen Heilbehandlung dienen, wird die gesetzlich geschuldete Umsatzsteuer gesondert ausgewiesen, sofern der Leistungsort in Deutschland liegt oder keine steuerfreie Ausfuhrleistung vorliegt.

9. HAFTUNG UND HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

9.1 Der Anbieter haftet unbeschränkt für Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit, die auf vorsätzlicher oder fahrlässiger Pflichtverletzung des Anbieters beruhen.

9.2 DIE HAFTUNG DES ANBIETERS FÜR SONSTIGE SCHÄDEN (NICHT LEBEN, KÖRPER, GESUNDHEIT BETREFFEND) WIRD BEI EINFACHER FAHRLÄSSIGKEIT AUF DEN VERTRAGSTYPISCHEN UND VORHERSEHBAREN SCHADEN BEGRENZT, SOWEIT NICHT VORSATZ ODER GROBE FAHRLÄSSIGKEIT VORLIEGEN. DER ANBIETER HAFTET NICHT FÜR INDIREKTE SCHÄDEN, FOLGESCHÄDEN ODER ENTGANGENEN GEWINN, ES SEI DENN, DIESE WURDEN DURCH VORSATZ ODER GROBE FAHRLÄSSIGKEIT VERURSACHT ODER BETREFFEN EINE WESENTLICHE VERTRAGSPFLICHT

9.3 FÜR LEISTUNGEN DRITTER HAFTET DER ANBIETER NICHT, ES SEI DENN, IHM IST BEI DER AUSWAHL DES DRITTEN VORSATZ ODER FAHRLÄSSIGKEIT, INSBESONDERE DIE VERLETZUNG EINER WESENTLICHEN VERTRAGSPFLICHT, VORZUWERFEN. IN DIESEM FALL IST DIE HAFTUNG AUF DEN VERTRAGSTYPISCHEN, VORHERSEHBAREN SCHADEN BEGRENZT, ES SEI DENN BEI VORSATZ ODER GROBER FAHRLÄSSIGKEIT

9.4 DER ANBIETER HAFTET NICHT FÜR MEDIZINISCHE FEHLER, BEHANDLUNGSFEHLER ODER SONSTIGE PFLICHTVERLETZUNGEN, DIE DURCH EIGENVERANTWORTLICH TÄTIGE SUBUNTERNEHMER ODER FREIBERUFLICHE MEDIZINISCHE FACHPERSONEN VERURSACHT WERDEN, SOFERN DIESE NICHT IN EINEM ARBEITSVERHÄLTNIS ZUM ANBIETER STEHEN. DIE AUSWAHL DIESER FACHPERSONEN ERFOLGT MIT DER GEBOTENEN SORGFALT UND UNTER BERÜCKSICHTIGUNG DER ERFORDERLICHEN FACHLICHEN QUALIFIKATIONEN.

9.5 DAS EINGESETZTE MEDIZINISCHE FACHPERSONAL VERPFLICHTET SICH, ANERKANNTE MEDIZINISCHE STANDARDS EINZUHALTEN UND DEN ANBIETER UNVERZÜGLICH ÜBER RELEVANTE ZWISCHENFÄLLE ZU INFORMIEREN. ES HANDELT EIGENVERANTWORTLICH IM RAHMEN SEINER BERUFSRECHTLICHEN ZULASSUNG. BEI GROB FEHLERHAFTER ODER PFLICHTWIDRIGER LEISTUNG BEHÄLT SICH DER ANBIETER DEN RÜCKGRIFF GEGENÜBER DEM VERANTWORTLICHEN FACHPERSONAL AUSDRÜCKLICH VOR.

9.6 FÜR EINSÄTZE IN DEN VEREINIGTEN STAATEN VON AMERIKA SOWIE IN KANADA BESTEHT KEIN HAFTPFLICHTVERSICHERUNGSSCHUTZ DES ANBIETERS.

Die vertragliche und gesetzliche Haftung des Anbieters für Schäden aller Art, die im Zusammenhang mit Einsätzen in den USA oder Kanada entstehen, ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Ansprüche auf Schadensersatz, Schmerzensgeld, Folgeschäden, Vermögensschäden oder sogenannte punitive damages nach ausländischem Recht.

Der Kunde trägt im Fall einer Beauftragung für einen Transport in diese Länder das volle Risiko für etwaige Personen-, Sach- oder Vermögensschäden und stellt den Anbieter im Innenverhältnis von allen daraus entstehenden Ansprüchen Dritter vollumfänglich frei.

10. GEPÄCK, DOKUMENTE UND WERTGEGENSTÄNDE

10.1 Der Kunde informiert über Anzahl, Größe und Gewicht des Gepäcks. Übergepäck kann auf Kosten des Kunden separat transportiert werden.

10.2 Der Anbieter haftet für Verlust oder Schäden nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

10.3 Der Kunde oder Patient muss Wertgegenstände und wichtige Dokumente stets bei sich führen oder sicher verwahren, und es empfiehlt sich, eine Reisegepäckversicherung abzuschließen.

11. ZOLL- UND VISABESTIMMUNGEN

11.1 Der Kunde ist für die Einhaltung aller Einreise-, Zoll- und Visavorschriften verantwortlich.

11.2 Der Anbieter kontrolliert Gepäckinhalte nicht und übernimmt hierfür keine Haftung.

12. DATENSCHUTZ

12.1 Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt im Einklang mit der DSGVO. Dies umfasst insbesondere Angaben zur Identität und Kontaktdaten des Verantwortlichen, die Zwecke der Verarbeitung (z. B. Reiseorganisation, medizinische Betreuung, Abrechnung), die Rechtsgrundlage gemäß Art. 6 und 9 DSGVO, die Speicherdauer sowie die Rechte der betroffenen Personen (z. B. Auskunft, Berichtigung, Löschung, Widerspruch).

12.2 Eine detaillierte Datenschutzerklärung mit weiteren Informationen wird dem Kunden zur Verfügung gestellt oder kann jederzeit beim Anbieter angefordert werden. Die Datenschutzerklärung ist auf der Website des Anbieters abrufbar.

13. GERICHTSSTAND UND RECHT

13.1 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.Die Anwendung des UN-Kaufrechts (CISG) ist ausgeschlossen.

13.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist – soweit gesetzlich zulässig – Frankfurt am Main, Deutschland.

13.3 Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit dadurch keine zwingenden gesetzlichen Vorschriften des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, eingeschränkt werden.

13.4 Im Falle einer fremdsprachigen Übersetzung dieser AGB ist ausschließlich die deutsche Fassung rechtsverbindlich. Die Übersetzung dient lediglich der Verständlichkeit. Bei Abweichungen gilt ausschließlich der deutsche Wortlaut.

13.5 Vor der Einleitung gerichtlicher Schritte bemühen sich beide Parteien um eine außergerichtliche Einigung.

13.6 Der Anbieter ist nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (§ 36 VSBG).

14. AUSSCHLUSS DES WIDERRUFSRECHTS

Ein Widerrufsrecht besteht gemäß § 312g Abs. 2 Nr. 1 und Nr. 9 BGB nicht, da die angebotenen medizinischen Dienstleistungen individuell auf die Bedürfnisse des Patienten abgestimmt sind, einer detaillierten persönlichen Planung bedürfen und ausdrücklich nach verbindlicher Auftragsbestätigung mit der Durchführung begonnen wird.

Mit Annahme des Angebots erklärt der Kunde ausdrücklich,

- dass er über den Ausschluss des Widerrufsrechts informiert wurde
- dass die Ausführung der Dienstleistung vor Ablauf der gesetzlichen Widerrufsfrist beginnt
- und dass er hierdurch sein Widerrufsrecht verliert.

15. SALVATORISCHE KLAUSEL

Sollte eine Klausel dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Regelung tritt, soweit vorhanden, die gesetzliche Regelung.

Stand: 01.07.2025