

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der EUclaim Deutschland GmbH

(Stand: April 2025)

## 1. Allgemeines; Geltungsbereich

1.1 Der Dienst wird betrieben von der EUclaim Deutschland GmbH, diese wird vertreten durch den Geschäftsführer Herr Hendrik Jan Noorderhaven, EUclaim Deutschland GmbH, Centroallee 273-277, 46047 Oberhausen, Tel.: +49 (0) 203 8048125, Email: info@euclaim.de, Sitz der Gesellschaft: Arnheim, Registergericht: Amtsgericht Duisburg, HRB 28638, Umsatzsteueridentifikationsnummer: DE 263929229, Rechtsdienstleistungsregister und Aufsichtsbehörde: Aktenzeichen: 3712 E 1-6.525, Oberlandesgericht Düsseldorf, Cecilienallee 3, 40474 Düsseldorf, (nachfolgend als ‘EUclaim‘ bezeichnet).

1.2 Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Willenserklärungen, Verträge und rechtsgeschäftlichen oder rechtsgeschäftsähnlichen Handlungen von EUclaim mit ihren Kunden (im Folgenden “Kunde” genannt) im Zusammenhang mit den über die Webseite [www.euclaim.de](http://www.euclaim.de) angebotenen Diensten. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine eigenen Geschäftsbedingungen wird ausdrücklich widersprochen; diese werden nicht Bestandteil von Vereinbarungen, wenn sie von EUclaim nicht ausdrücklich schriftlich bestätigt werden.

## 2. Vertragsgegenstand

2.1 EUclaim bietet dem Kunden über die Webseite [www.euclaim.de](http://www.euclaim.de) Dienste im Zusammenhang mit der Durchsetzung von Ausgleichszahlungsansprüche gegen Fluggesellschaften an. Hierzu kann der Kunde EUclaim entgeltlich mit der Einziehung von Forderungen des Kunden gegen Fluggesellschaften beauftragen (“Arbeit auf Erfolgbasis“, vgl. Ziffer 3 dieser Bedingungen).

## 3. Vertragsschluss und Leistungen von EUclaim

3.1 EUclaim wird für den Kunden Ansprüche auf Ausgleichszahlungen gegen Fluggesellschaften nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen außergerichtlich und im Wege des gerichtlichen Mahnverfahrens einziehen.

3.2 Die Darstellung der Leistungen von EUclaim auf der Internetseite [www.euclaim.de](http://www.euclaim.de) oder in Prospekten stellt noch kein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages dar.

3.3 Der Kunde gibt mit dem Einreichen der Forderung im passwortgeschützten Online-System von EUclaim und durch Klicken auf die entsprechende Schaltfläche ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Inkassovertrages über die Einziehung der vollständigen Forderung ab. Unbeschadet des Rechts von EUclaim, bestimmte Kunden ohne Angaben von Gründen als Vertragspartner ablehnen zu dürfen, erfolgt die Annahme des Angebots und damit der Vertragsschluss entweder durch ausdrückliche Erklärung seitens EUclaim oder durch die Geltendmachung der Forderung gegenüber der Fluggesellschaft. Wir informieren den Kunden unverzüglich darüber, ob wir sein Angebot angenommen oder abgelehnt haben, spätestens zwei Wochen nachdem er sein Angebot abgegeben hat. Die Anforderung weiterer Informationen oder Unterlagen zur Prüfung des Anspruchs stellt noch keine Annahmeerklärung dar.

3.4 EUclaim übernimmt für den Kunden entgeltlich die Einziehung von Forderungen des Kunden. Der Auftrag bezieht sich stets auf die vollständige, von dem Kunden eingereichte Forderung. Zu den einzuziehenden Forderungen zählen insbesondere Forderungen, die dem Kunden aufgrund eines Anspruchs aus der VERORDNUNG (EG) Nr. 261/2004 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 (nachfolgend “Fluggastverordnung” genannt) gegen eine Fluggesellschaft zustehen sowie auf die hierauf entfallenden und von der Fluggesellschaft zu tragenden Verzugszinsen.

3.5 Als Inkassogesellschaft ist es EUclaim ausschließlich gestattet, außergerichtlich sowie in einem gerichtlichen Mahnverfahren für den Kunden tätig zu werden. EUclaim ist berechtigt, im Namen des Kunden die von dem Kunden bevollmächtigten Vertragsanwälte von EUclaim mit der Durchführung außergerichtlicher und gerichtlicher Maßnahmen zu beauftragen.

3.6 Zur Vertretung vor Gericht ist EUclaim nicht berechtigt. Soweit die außergerichtlichen Einziehungsbemühungen der EUclaim oder das gerichtliche Mahnverfahren erfolglos geblieben sein sollten, empfiehlt EUclaim die Beauftragung der Vertragsanwälte von EUclaim.

3.7 Wird ein Vertragsanwalt der EUclaim von dem Kunden mit der Wahrnehmung der weiteren Interessen beauftragt, kommt ein gesondertes Vertragsverhältnis unmittelbar zwischen dem Kunden und dem Rechtsanwalt zustande. Wegen der Kosten wird auf Ziffer 3.9 verwiesen.

3.8 EUclaim ist nur dann zur weiteren Betreuung des Forderungseinzugs verpflichtet, wenn der Kunde nach Aufforderung durch EUclaim die Vertragsanwälte von EUclaim beauftragt. Möchte der Kunde die Vertragsanwälte trotz Aufforderung von EUclaim nicht beauftragen, ist EUclaim zur Kündigung des Vertragsverhältnisses und zur Geltendmachung der entstandenen Aufwendungen gegenüber dem Kunden berechtigt.

3.9 Werden die Vertragsanwälte beauftragt, ist EUclaim verpflichtet, den Kunden von den Kosten der Vertragsanwälte freizustellen. EUclaim ist ferner verpflichtet, den Kunden von den notwendigen Kosten der Rechtsverfolgung – einschließlich der Gerichtskosten und der gegnerischen Rechtsanwaltskosten, sofern diese aufgrund gerichtlicher Entscheidung vom Kunden zu tragen sind – freizustellen. Im Falle des Abschlusses eines Vergleichs mit der Fluggesellschaft gilt hinsichtlich der dadurch entstehenden Kosten Ziffer. 4.

3.10 EUclaim ist nicht verpflichtet, zur Durchsetzung der Forderungen Gutachten einzuholen. Sofern die Einholung eines Gutachtens erforderlich ist, erfolgt dies aufgrund gesonderter Vereinbarung erst nach vorheriger Zustimmung des Kunden.

## 4. Vergleich

4.1 Der Abschluss eines gerichtlichen oder außergerichtlichen Vergleichs über den Ausgleichsanspruch erfolgt grundsätzlich mit Zustimmung des Kunden.

4.2 Erfolgt ein außergerichtlicher oder ein gerichtlicher Vergleichsschluss mit Zustimmung von EUclaim, werden auch die weiteren Kosten, die durch Abschluss des Vergleichs

entstehen, von EUclaim übernommen. Zahlt die Fluggesellschaft aufgrund des geschlossenen Vergleichs lediglich einen Teil des Ausgleichsanspruchs, so berechnet sich die EUclaim zustehende Provision (Ziffer 6.1) ausschließlich aus dem Anteil, der aufgrund des Vergleichs von der Fluggesellschaft gezahlt wird (vgl. Ziffer 6.3).

4.3 Schließt der Kunde ohne Zustimmung von EUclaim einen gerichtlichen oder außergerichtlichen Vergleich über den Ausgleichsanspruch, der zu einer teilweisen oder vollständigen Übernahme von gerichtlichen Kosten oder Kosten der beauftragten Anwälte führt, so hat der Kunde diese Kosten selbst zu tragen. Ferner berechnet sich die EUclaim zustehende Provision (Ziffer 6.1) aus dem für den Kunden geltend gemachten Ausgleichsanspruch.

4.4 Sind die Vertragsanwälte bereits tätig geworden, ist der Kunde zu jeglicher Verfügung über die Forderung nur mit Zustimmung von EUclaim berechtigt.

## 5. Abrechnung

5.1 Alle Zahlungen der Fluggesellschaft, des Vertragsanwalts oder eines Dritten an EUclaim werden über ein Fremdkonto abgewickelt.

5.2 EUclaim wird eingehende Beträge unverzüglich abrechnen und – abzüglich der Vergütung (vgl. Ziffer 6.1) – unverzüglich an den Kunden auszahlen. Der Kunde ist verpflichtet, EUclaim eine Kontoverbindung zu nennen, auf die das Geld durch Überweisung im SEPA-Verfahren überwiesen werden kann. Verfügt der Kunde über kein entsprechendes Konto oder bittet er im Einzelfall um Übersendung eines Schecks, gehen etwaige Bankgebühren, welche bei Einlösung des Schecks oder der Durchführung der (Auslands)Überweisung von der Bank einbehalten werden, zulasten des Kunden.

5.3 Das Fremdkonto wird unverzinslich geführt. Der Kunde hat daher keinen Zinsanspruch zwischen Eingang der Gelder auf dem Fremdkonto und der Auszahlung an den Kunden, wenn die Auszahlung unverzüglich erfolgt.

5.4 Verzugszinsen, die von der Fluggesellschaft gezahlt werden, reicht EUclaim nur an den Kunden weiter, wenn sie mindestens € 15,- betragen. Denn bei kleinen Beträgen ist der zusätzliche Verwaltungsaufwand, der EUclaim durch die Bearbeitung und Weiterleitung der Zinsen entstände, unverhältnismäßig hoch, zumal die Verzugszinsen oft erst eingehen, nachdem EUclaim die Ausgleichszahlung bereits erhalten und dem Kunden ausgezahlt hat.

## 6. Vergütung

6.1 Für ihre Leistungen erhält EUclaim eine Provision in Höhe von 31 % inkl. MwSt. der eingezogenen Forderung und € 33,- Euro Verwaltungsgebühren pro Person.

6.2 EUclaim ist berechtigt, die Provision (Ziffer 6.1) von den Zahlungen in Abzug zu bringen, die von der Fluggesellschaft an EUclaim geleistet werden. Zum Abzug weiterer Kosten (wie z. B. für Gutachten) ist EUclaim nur berechtigt, wenn der Kunde dem zuvor zugestimmt hat.

6.3 Leistet die Fluggesellschaft lediglich eine Teilzahlung wird die Provision (vgl. Ziffer 6.1) nur in Bezug auf die Teilzahlung berechnet. Die Provision wird jedoch erst fällig, wenn die Fluggesellschaft Zahlungen mindestens in Höhe der Provision geleistet hat.

6.4 Für den Fall, dass die Fluggesellschaft Zahlungen direkt an den Kunden leistet, verpflichtet dieser sich, die Provision (vgl. Ziffer 6.1) an EUclaim weiterzuleiten.

6.5 Sollten die Einziehungsbemühungen der EUclaim nicht erfolgreich sein, entstehen für den Kunden keine Kosten. Wenn zur Durchsetzung des Anspruchs die Leistungen der Vertragsanwälte von EUclaim in Anspruch genommen werden, stellt EUclaim den Kunden von den Kosten frei.

## 7. Dauer des Auftrags, Kündigung

7.1 Das Vertragsverhältnis endet, wenn die Forderung ausgeglichen ist oder EUclaim nach pflichtgemäßem Ermessen die Aussichtslosigkeit der Beitreibung feststellt und den Kunden hiervon schriftlich oder in Textform in Kenntnis setzt.

7.2 Das Vertragsverhältnis kann darüber hinaus sowohl durch den Kunden als auch durch EUclaim jederzeit mit sofortiger Wirkung gekündigt werden. EUclaim behält sich insbesondere dann das Recht zur Kündigung vor, wenn der Kunde seine Obliegenheiten im Sinne der Ziffern 9.1 und 9.3 schuldhaft verletzt.

## 8. Abtretung oder Verpfändung der Forderung

Der Kunde verpflichtet sich, die Forderung, mit deren Einziehung EUclaim beauftragt wurde, nur mit Einwilligung von EUclaim an Dritte abzutreten oder zu verpfänden.

## 9. Allgemeine Obliegenheiten des Kunden

9.1 Der Kunde unterstützt EUclaim bei der Durchführung ihrer vertraglichen Aufgaben. Er teilt den der Forderung zu Grunde liegenden Sachverhalt vollständig mit und stellt EUclaim insbesondere alle zur Bearbeitung des Falles relevanten Unterlagen/Daten vollumfänglich zur Verfügung. Bei Flugreisen sind dies insbesondere Bordkarten, Buchungsnummern, sonstige Flugnachweise sowie die bisherige Korrespondenz mit der Fluggesellschaft. Hat der Kunde ein Gratisticket oder ein nicht öffentliches Ticket (z.B. für Airline-Mitarbeiter) erhalten, so hat er EUclaim darauf hinzuweisen. Bei einer schuldhaften Verletzung dieser Pflicht kann EUclaim vom Kunden Ersatz der vergeblich aufgewendeten Anwalts- und Gerichtskosten verlangen. Für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben und Daten trägt allein der Kunde die Verantwortung. Er verpflichtet sich, etwaige erforderliche und ergänzende Informationen oder Unterlagen auf Anforderung von EUclaim unverzüglich zur Verfügung zu stellen. Der Kunde hat EUclaim auch jegliche Änderungen seiner Adressdaten unverzüglich mitzuteilen.

9.2 Der Kunde ist verpflichtet, EUclaim unverzüglich zu informieren, wenn Zahlungen der Fluggesellschaft an ihn persönlich geleistet wurden.

9.3 Der Kunde verpflichtet sich, nach Vertragsschluss mit EUclaim, zur Vermeidung von Parallelbearbeitungen jeglichen Kontakt in Bezug auf die Forderung mit der Fluggesellschaft zu unterlassen, das heißt, nicht mehr mit dieser zu korrespondieren, zu verhandeln, Vergleiche abzuschließen, Verzichte zu erklären, und keine eigenen gerichtlichen Schritte einzuleiten. Sollten Handlungen des Kunden im Einzelfall notwendig sein, sind diese mit EUclaim abzustimmen. Der Kunde ist ferner verpflichtet, EUclaim unverzüglich zu informieren, wenn die Fluggesellschaft weiter mit dem Kunden in Kontakt tritt, obwohl die Angelegenheit von EUclaim übernommen wurde.

9.4 Der Kunde versichert mit Beauftragung von EUclaim, dass er nicht bereits anderweitig über die Forderung verfügt oder einen Dritten mit der Durchsetzung der Forderung beauftragt hat und dies auch nach der Beauftragung unterlässt. Er versichert, dass alle Angaben der Wahrheit entsprechen und er von der Fluggesellschaft noch keine Entschädigung erhalten hat.

9.5 Schaden der EUclaim daraus entsteht, dass der Kunde seinen Obliegenheiten nicht nachkommt, wird EUclaim gegenüber dem Kunden geltend machen.

## 10. Widerrufsrecht und Widerrufsbelehrung

Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des § 13 BGB, das heißt eine natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können, steht ihm ein gesetzliches Widerrufsrecht zu, über das EUclaim wie folgt belehrt:

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (EUclaim Deutschland GmbH, Centroallee 273-277, 46047 Oberhausen, E-Mail: [info@euclaim.de](mailto:info@euclaim.de)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

#### Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

– An EUclaim Deutschland GmbH, Centroallee 273-277, 46047 Oberhausen, E-Mail: [info@euclaim.de](mailto:info@euclaim.de):

– Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung:

- Bestellt am (Datum)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(\*) Unzutreffendes bitte streichen.

### 11. Gewährleistung; Haftung

11.1 EUclaim übernimmt keinerlei Gewährleistung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der von dem Kunden überlassenen Daten und Informationen. Im Übrigen gilt für Mängel der Dienste von EUclaim die gesetzliche Gewährleistung.

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

### 12. Datenschutz



EUclaim verwendet die personenbezogenen Daten zum Zwecke der Durchführung des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden. Die Datenschutzpraxis von EUclaim steht im Einklang mit dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie dem Telemediengesetz (TMG) sowie der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Informationen zur Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten der Kunden finden sich in den Datenschutzhinweisen.

### 13. Schlussbestimmungen

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

13.2 Der Inhalt des zwischen dem Kunden und EUclaim geschlossenen Vertrages ergibt sich aus diesen Allgemeinen Nutzungsbedingungen sowie den konkreten, im Rahmen des Vertragsverhältnisses übermittelten Angaben in E-Mails und ggf. Briefen. Der Vertrag ist darüber hinaus nicht für den Kunden im Internet abrufbar oder zugänglich.

13.3 Ist der Kunde ein Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Ansprüche Berlin-Mitte.

13.4 Die Europäische Kommission hat eine Online-Streitbeilegungs-Plattform für Verbraucher eingerichtet. Sie erreichen die OS-Plattform online unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.