

# AGB

## ALLGEMEINE VERMITTLUNGS- UND GESCHÄFTSBEDINGUNGEN VON AUTO EUROPE DEUTSCHLAND GMBH

1. Datenschutz
2. Vermittlung
3. Bezahlung
4. Kaution
5. Fahrzeugkategorie
6. Fahrzeugübernahme/ rückgabe
7. Zustellungen
8. Versicherungsleistungen
9. Produkte zur Erstattung der Selbstbeteiligung
10. Erstattung der Selbstbeteiligung
11. Rundum-Schadenschutz
12. Zusätzliche Versicherungen
13. Führerschein
14. Zusätzliche Fahrer
15. Einwegmieten
16. Grenzverkehr
17. Sonderzubehör
18. Kundenservice
19. Umbuchungen
20. Stornierungen
21. Haftungsbeschränkungen
22. Informationen zur Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-Verordnung

## 23. Regeln zur Privatsphäre

## 24. Bonusmiles.de Meilen Partner

## 25. Telefonnummer

## 26. Trustpilot

## 27. Kundenrezensionen

## 28. Bewertung

## 29. Sonstiges

Auto Europe Deutschland GmbH, Landsbergerstraße 155, 80687 München, Amtsgericht München HRB 149 828, vermittelt Mietwagen namhafter Autovermieter weltweit für Auto Europe LLC, 43 Northport Dr, Portland, ME 04103, USA, registriert als Limited Liability Company im Staat Delaware, USA unter Registrierungsnummer 3726730 (nachfolgend Auto Europe ).

### 1. Datenschutz

Bitte beachten Sie, dass diese Website auf Servern von Auto Europe, LLC, einem US-Unternehmen, betrieben wird. Jegliche Daten werden nicht nur von der Auto Europe Deutschland GmbH, sondern auch von Auto Europe, LLC in den USA verarbeitet. Wenn Sie damit nicht einverstanden sind, dass wir Ihre Daten an Auto Europe, LLC in die USA übertragen, bitten wir Sie, diese Website nicht zu benutzen.

#### Kontrolle über Ihre Daten

Sie können zu jeder Zeit Einsicht in Ihre von uns erfassten Daten sowie Änderungen und Löschungen verlangen. Bitte kontaktieren Sie uns unter [data-protection@autoeurope.de](mailto:data-protection@autoeurope.de) oder teilen Sie uns Ihren Wunsch schriftlich per Post an folgende Adresse mit:

Auto Europe Deutschland GmbH  
Landsbergerstraße 155  
80687 München  
Deutschland

### 2. Vermittlung

In der Regel erfolgt die Bestätigung der Fahrzeugreservierung über Auto Europe sofort. Nur in Ausnahmefällen (z.B. Kurzfristbuchungen, Spezialfahrzeuge, Einwegmieten und Sonderzubehör) muss beim Autovermieter angefragt und eine Bestätigung eingeholt werden. Nach Reservierungsbestätigung und Bezahlung erhält der Kunde einen Gutschein/Voucher (per E-Mail, Fax oder Brief), den der Kunde bei Anmietung des Fahrzeuges dem Vermieter vorlegen muss. Der Mietvertrag wird direkt vor Ort zwischen dem Mieter und der Autovermietfirma abgeschlossen und richtet sich nach den jeweiligen Bedingungen der Autovermietfirma. Auto Europe behält sich vor, je nach Verfügbarkeit den Vermietpartner auch kurzfristig zu ändern und dem Kunden darüber rechtzeitig zu informieren.

### **3. Bezahlung**

Nach Reservierungsbestätigung ist der Gesamtpreis umgehend an Auto Europe zu zahlen. Die Zahlung muss entweder per Kreditkarte oder durch Lastschrift erfolgen. Erst nach vollständiger Bezahlung erfolgt der Versand des Vouchers/Gutscheins. Für alle Verbraucher der Europäischen Union unterliegen die Bedingungen dieser Vereinbarung und alle mit der Zahlung verbundenen Einsprüche dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Bei Buchungen mit einem Anmietdatum innerhalb der folgenden 10 Tage muss die Zahlung per Kreditkarte sofort erfolgen. Der Einzug per Lastschrift erfolgt spätestens 30 Tage vor Anmietung. Bei SEPA-Zahlungen aus Österreich, muss ab 21 Tagen die Zahlung mit Kreditkarte erfolgen. Die genannten Preise basieren auf einem 24-Stunden-Rhythmus ab dem Zeitpunkt der Fahrzeugübernahme. Der Mietpreis gilt für den bestätigten Zeitraum. Abweichungen können zu Mehrkosten führen, z.B. kann der Vermieter bei verfrühter Rückgabe einen höheren Tagespreis zur Anwendung bringen und bei verspäteter Rückgabe die Zusatzzeit zum örtlich anwendbaren Tarif berechnen. Zwischen Auto Europe und dem Kunden findet kein Leistungsaustausch gemäß § 1.1 Umsatzsteuerrichtlinien statt. Eine Rechnung mit Umsatzsteuerausweis kann deshalb nicht erstellt werden. Falls Sie eine Rechnung mit ausgewiesener Umsatzsteuer benötigen, empfehlen wir Ihnen Kontakt mit dem Vermieter aufzunehmen.

### **Sonderregelung Wohnmobile**

Für Wohnmobilbuchungen ist der Gesamtpreis bis spätestens 70 Tage vor der Anmietung zu zahlen. Für Anmietungen die mehr als 70 Tage in der Zukunft liegen, ist bei Buchung eine Anzahlung von mindestens 30% des Gesamtpreises zu leisten.

### **4. Kautio**

Wenn Sie Ihr Fahrzeug übernehmen, müssen Sie eine Kautio hinterlegen. Bei den meisten Vermietern ist hierfür die Vorlage einer international anerkannten, auf den Namen des Hauptmieters/-fahrers ausgestellten Kreditkarte obligatorisch. Sogenannte Debitkarten (EC-/Maestro, Visa Elektron etc.), aufladbare Kreditkarten bzw. Guthabekarten werden nicht akzeptiert. Informationen über die vor Ort anerkannten Kreditkarten finden Sie in den Mietkonditionen des jeweiligen Autovermieters während des Buchungsvorgangs und auf dem Voucher. Üblicherweise beträgt die Kautio: Mietpreis plus Gegenwert einer Tankfüllung plus Höhe der möglichen Selbstbeteiligung im Schadensfall plus vor Ort zu zahlende Zusatzkosten für optionale Leistungen.

### **5. Fahrzeugkategorie**

Reservierungen und Bestätigungen gelten für die gebuchte Kategorie, nie für ein bestimmtes Modell. Die Autovermieter unterhalten Fahrzeugflotten mit mehreren Modellen vergleichbarer Größe und Ausstattung. Daher behalten sie sich vor, Kunden ein gleich- oder höherwertiges Fahrzeug zur Verfügung zu stellen.

### **6. Fahrzeugübernahme/ rückgabe**

Bereits zum Zeitpunkt der Buchung legen Sie fest, wann und an welcher Station des Autovermieters Sie den Mietwagen übernehmen und zurückgeben werden. Für Buchungen mit Anmietung an einer Flughafenstation benötigen Auto Europe und der Vermieter die Flugnummer nebst Ankunftszeit. Falls Sie absehen können, dass Sie sich verspäten und das Fahrzeug nicht rechtzeitig abholen können, bitten wir Sie, auch uns zu kontaktieren, um sicherzustellen, dass das Fahrzeug weiterhin zur Abholung für Sie bereitsteht. Bei Anmietung im Stadtbüro genügt die Angabe der Uhrzeit. In der Regel wird das Fahrzeug für maximal 30 bis 60 Minuten nach angegebener Übernahmezeit für

Sie bereit gehalten, solange dies mit den Öffnungszeiten der Vermietstation übereinstimmt. Bei Fahrzeugübernahme außerhalb der regulären Öffnungszeiten wird vor Ort eine zusätzliche Gebühr berechnet.

### **Sonderregelung Wohnmobile**

Für Wohnmobilbuchungen gelten festgelegte Zeiten zur Abholung und Rückgabe des Fahrzeugs. Abholungen/Rückgaben außerhalb dieser Zeiten können angefragt werden und sind, wenn verfügbar, immer mit zusätzlichen Gebühren verbunden. Diese Gebühren können erst bei Bestätigung der Buchung mitgeteilt werden. Bei Abholung erfolgt eine ausführliche Fahrzeugeinweisung.

## **7. Zustellungen**

Dieser Service ist entweder im Preis enthalten oder er wird von ausgewählten Vermietern abhängig von den Öffnungszeiten und von der Distanz der beliefernden Vermietstation gegen Gebühr angeboten. Die Angabe von Hotelname/ ort und Telefonnummer des Hotels ist zum Zeitpunkt der Reservierung unbedingt erforderlich. Die Übergabezeit kann nur ungefähr vereinbart werden, d.h. mit einer Toleranz von bis zu 60 Minuten. Zustellungen/Abholungen an/von Häfen, Privatadressen, Ferienhäusern/-wohnungen, oder Campingplätze sind nicht möglich.

## **8. Versicherungsleistungen**

Die Versicherungsgebühren und Leistungen unterscheiden sich pro Vermieter, Destination und Fahrzeugkategorie. Bitte beachten Sie in jedem Fall die Bestimmungen des Mietvertrages (in Landessprache), die durch den Vertragsabschluss vor Ort bindend sind. Es gilt, dass ohne offizielle Schadensaufnahme durch die Polizei die im Mietvertrag eingeschlossenen Versicherungsleistungen nicht abgefordert werden können. Grundvoraussetzung für die Inanspruchnahme von Versicherungsleistungen ist, dass die Benutzung des Mietwagens nicht gegen die Bestimmungen im Mietvertrag verstößt (z.B. das Fahren ohne Eintrag im Mietvertrag oder unter Alkoholeinfluss). In den Mietpreisen von Auto Europe sind grundsätzlich eingeschlossen: Haftpflichtversicherung, mindestens mit den im jeweiligen Anmietland gesetzlich vorgeschriebenen Deckungssummen; CDW = Collision Damage Waiver = Haftungsausschluss bzw. Haftungsbeschränkung für Schäden am Mietfahrzeug, z.T. mit einer Selbstbeteiligung (vergleichbar der deutschen Kaskoversicherung). CDW deckt niemals Schäden an Reifen, Glas, Außenspiegeln, Unterboden, Innenraum, Dach, Motor, Beschädigung der Schlösser und Verlust der Fahrzeugschlüssel ab; TP = Theft Protection = Diebstahlschutz des Mietfahrzeuges, z.T. mit einer Selbstbeteiligung.

## **9. Produkte zur Erstattung der Selbstbeteiligung**

In den meisten Destinationen und für die meisten Vermieter bietet Auto Europe gegen einen geringen Aufpreis zwei Produkte für die Rückerstattung der Selbstbeteiligung im Schadensfall an, siehe auch ausführliche Beschreibung in den Punkten: Erstattung der Selbstbeteiligung und Erstattung der Selbstbeteiligung mit Super Cover. Die entsprechenden Konditionen und Preise werden zum Zeitpunkt der Buchung mitgeteilt und sind Bestandteil des Vouchers. Diese mögliche Erstattung der Selbstbeteiligung im Schadensfall ist KEINE Versicherung, sondern ein Service der Auto Europe LLC. Die Gesellschaft wird über Grund und Höhe des Anspruchs nach pflichtgemäßem Ermessen entscheiden. Wenn das gebuchte Produkt die Rückerstattung der Selbstbeteiligung durch Auto Europe (nicht durch den Vermieter) einschließt, sind im Schadensfall folgende Dokumente einzureichen: Mietvertrag, Schadensbericht des Autovermieters, Unfall-/Schadensprotokoll der örtlichen Polizei oder Anzeige, falls kein Unfallgegner beteiligt war

oder dieser nicht zu ermitteln war und ein Zahlungsnachweis (Kreditkartenkontoauszug). Nur wenn alle Dokumente vorliegen und Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit ausgeschlossen werden können, kann eine Rückerstattung vorgenommen werden.

Diese mögliche Erstattung durch Auto Europe steht in keinerlei Zusammenhang mit der u.g. SuperCDW, welche eine Reduzierung bzw. Ausschluss der Selbstbeteiligung im Schadensfall direkt beim jeweiligen Autovermieter betrifft.

## **10. Erstattung der Selbstbeteiligung**

Bei dem Produkt Erstattung der Selbstbeteiligung sind in keinem Fall erstattbar: Schäden an Reifen, Glas, Innenraum, Getriebe (inklusive Schaltung, Kupplung, Bremse und aller mechanischen, elektrischen und hydraulischen Elemente, die erforderlich sind, damit das Fahrzeug fahren kann), Unterboden, Dach, Motor, Ölwanne, falsche Betankung, Wildunfälle sowie durch Marderbiss verursachte Schäden. Details und die einzelnen Ausschlüsse des gebuchten Paketes entnehmen Sie bitte dem Voucher bzw. der letzten Voucherseite. Ebenfalls ausgenommen von der Erstattung sind Schäden an oder Verlust von persönlichen Gegenständen, Fahrzeugdiebstahl, der durch Verlust des Fahrzeugschlüssels verursacht wurde, Mietausfallkosten des Vermieters wegen Immobilisierung des Fahrzeugs, Kosten für Pannenhilfe, Abschleppgebühren, ggf. anfallende Bearbeitungsgebühren im Schadensfall, Verwaltungsgebühren sowie persönliche Folgekosten wie Telefongebühren, Hotelübernachtungen und andere Fahrtkosten (öffentliche Transportmittel & Taxis). Eine Erstattung ist ebenfalls ausgeschlossen, wenn ein Verstoß gegen die örtliche Straßenverkehrsordnung zu einem Unfall geführt hat und/oder ein Bußgeld verhängt wurde und/oder eine Straftat begangen wurde und/oder wenn die Versicherung vor Ort (auch die Versicherung eines möglichen Unfallgegners) die Schadensregulierung ablehnt. Es gelten immer die Bedingungen des Mietvertrages des örtlichen Autovermieters, da die Anmietung der nationalen Gesetzgebung des Anmietlandes unterliegt.

## **11. Rundum-Schadenschutz**

Bei dem Produkt Rundum-Schadenschutz sind in keinem Fall erstattbar: Schäden an: Innenraum und Getriebe (inklusive Schaltung, Kupplung, Bremse und aller mechanischen, elektrischen und hydraulischen Elemente, die erforderlich sind, damit das Fahrzeug fahren kann), Motor, falsche Betankung, Wildunfälle ohne Polizei-/Rangerreport sowie durch Marderbiss verursachte Schäden. Details und die einzelnen Ausschlüsse des gebuchten Paketes entnehmen Sie bitte dem Voucher bzw. der letzten Voucherseite. Ebenfalls ausgenommen von der Erstattung sind Schäden an oder Verlust von persönlichen Gegenständen, Fahrzeugdiebstahl, der durch Verlust des Fahrzeugschlüssels verursacht wurde, Mietausfallkosten des Vermieters wegen Immobilisierung des Fahrzeugs, Kosten für Pannenhilfe, Abschleppgebühren, Verwaltungsgebühren sowie persönliche Folgekosten wie Telefongebühren, Hotelübernachtungen und andere Fahrtkosten (öffentliche Transportmittel & Taxis). Eine Erstattung ist ebenfalls ausgeschlossen, wenn ein Verstoß gegen die örtliche Straßenverkehrsordnung zu einem Unfall geführt hat und/oder ein Bußgeld verhängt wurde und/oder eine Straftat begangen wurde und/oder wenn die Versicherung vor Ort (auch die Versicherung eines möglichen Unfallgegners) die Schadensregulierung ablehnt. Es gelten immer die Bedingungen des Mietvertrages des örtlichen Autovermieters, da die Anmietung der nationalen Gesetzgebung des Anmietlandes unterliegt.

## **Sonderregelung Wohnmobile**

Auto Europe bietet die Erstattung der Selbstbeteiligung für Wohnmobile NICHT an.

## **12. Zusätzliche Versicherungen**

Direkt beim Autovermieter vor Ort können zusätzliche Versicherungen (z.B. PAI = Insassenunfallversicherung und/oder SuperCDW = Ausschluss/ Reduzierung der Selbstbeteiligung) abgeschlossen werden. Auto Europe erstattet in keinem Fall Gebühren für durch den Kunden direkt beim Vermieter abgeschlossene zusätzliche Versicherungen, auch wenn diese im Nachhinein nicht notwendig gewesen wären.

## **13. Führerschein**

Fahrer bzw. zusätzliche, eingetragene Fahrer müssen seit mindestens einem Jahr, in seltenen Fällen 3 Jahre oder länger (abhängig von den jeweiligen Bedingungen auf dem Voucher), im Besitz eines gültigen Führerscheins der Klasse III (Euroführerschein B) sein. Der Führerschein muss in jedem Fall im römischen Alphabet ausgestellt sein. Bei allen Vermietern gilt ein Mindestmietalter, bei einigen auch ein Höchstmietalter, jeweils für Fahrer und Zusatzfahrer. Neben dem Führerschein muss bei Fahrzeugübernahme ein gültiger Reisepass/Personalausweis vorgelegt werden. Bei Anmietung in Ferndestinationen ist die Vorlage einer internationalen Fahrerlaubnis unbedingt empfehlenswert, bei einigen Vermietern sogar Pflicht.

### **Sonderregelung Wohnmobile**

Bitte beachten Sie, dass bei Wohnmobilen abhängig vom zulässigem Gesamtgewicht ein Führerschein der Klasse C1 (Euroführerschein) benötigt wird.

## **14. Zusätzliche Fahrer**

Bei einigen Autovermietern sind die Kosten für zusätzliche Fahrer bereits im Mietpreis enthalten, bei anderen wird der Betrag vor Ort extra pro Miettag und Zusatzfahrer zzgl. Steuern berechnet. Über die Höhe der Beträge gibt Ihnen Auto Europe gerne Auskunft. In jedem Fall müssen zusätzliche Fahrer in den Mietvertrag eingetragen werden, um den Versicherungsschutz zu gewährleisten. Zusätzliche Fahrer müssen bei Fahrzeugübernahme anwesend sein und Führerschein und Personalausweis/Reisepass vorlegen.

## **15. Einwegmieten**

Einwegmieten sind in den meisten Ländern und Regionen ohne Probleme möglich, müssen aber bei Reservierung angefragt und bestätigt werden. Die hierfür vor Ort anfallenden Zusatzkosten können Sie bei Auto Europe erfragen. Nicht mit allen Fahrzeugen und/oder zwischen allen Stationen sind Einwegmieten gestattet bzw. unterliegen zusätzlich einer Mindestmietdauer.

## **16. Grenzverkehr**

Die Einreise mit dem gebuchten Mietwagen in andere Länder muss bereits bei Buchung angefragt werden und bedarf der Genehmigung des jeweiligen Vermieters. Häufig gibt es Einschränkungen für grenzüberschreitenden Verkehr oder höhere, vor Ort zu zahlende Versicherungsgebühren.

## **17. Sonderzubehör**

Sonderzubehör wie z.B Winterbereifung (wenn nicht im Mietpreis eingeschlossen), Kindersitze o.ä. sollten bereits zum Zeitpunkt der Buchung als Wunsch angegeben werden. Je nach Vermieter wird diese Zusatzausstattung definitiv rückbestätigt oder

lediglich als Kundenwunsch in der Buchung vermerkt. Die Kosten für Sonderzubehör sind in Landeswährung direkt vor Ort an den Vermieter zu bezahlen.

## **18. Kundenservice**

Sollte es doch einmal zu von Ihnen unverschuldeten Problemen kommen, unterstützt Sie Auto Europe gerne bei der Regulierung mit dem Autovermieter. Auto Europe als Vermittler übernimmt jedoch keine Gewährleistung oder Haftung für die Erbringung von Leistungen (inkl. Versicherungen) durch die jeweilige Autovermietung gemäß Mietvertrag oder Erstattung von Beträgen durch den Autovermieter. Kundenanfragen bzw. Reklamationen jeglicher Art sind bis spätestens 90 Tage nach Mietende bei Auto Europe schriftlich einzureichen.

## **19. Umbuchungen**

Umbuchungen vor Mietbeginn müssen über Auto Europe grundsätzlich spätestens 48 Stunden vor dem ursprünglich geplanten Mietbeginn erfolgen und sind dann nur nach Verfügbarkeit und evtl. zu einem höheren Mietpreis möglich. Auto Europe berechnet keine Gebühr für Umbuchungen, jedoch müssen mögliche Preisänderungen zum Umbuchungszeitpunkt berücksichtigt werden. Bei Verkürzung der Mietdauer oder Übernahme einer kleineren Fahrzeugkategorie erfolgt keine Rückerstattung. Dies gilt auch dann, wenn der Mietwagen verspätet übernommen oder früher abgegeben wird. Alle Änderungen Ihrer Mietwagenbuchung (Flugdaten, Ankunftszeit, Fahrername, Fahrzeugkategorie etc.) müssen unbedingt an Auto Europe Deutschland und nicht direkt dem Vermieter mitgeteilt werden. Eine Verlängerung der Mietdauer nach erfolgter Fahrzeugübernahme, d.h. nach Mietbeginn ist ausgeschlossen. In diesem Fall muss eine neue Buchung auf Anfrage erfolgen und ein neuer Mietvertrag mit dem Vermieter eingegangen werden, vorausgesetzt es ist ein Fahrzeug verfügbar.

### **Sonderregelung Wohnmobile**

Eine Umbuchung ist nur vor dem Anmietdatum und abhängig von der Verfügbarkeit möglich. Die Kosten der Umbuchung belaufen sich auf die zum Zeitpunkt der Umbuchung anfallenden Stornierungskosten plus den neuen zu diesem Zeitpunkt gültigen Mietpreis.

## **20. Stornierungen**

Auto Europe berechnet für Stornierungen bis 48 Stunden vor Mietbeginn keine Gebühren. Umbuchungen bis 48 Stunden vor Mietbeginn sind ebenfalls gebührenfrei, allerdings wird der zum Umbuchungszeitpunkt gültige Preis berechnet. Bei Stornierung innerhalb von 48 Stunden vor dem ursprünglichen Mietbeginn und bei Stornierung nach dem gebuchten Anmietdatum/der gebuchten Anmietuhrzeit ist keine Erstattung möglich. Gleiches gilt wenn der Kunde vor Ort keinen gültigen Führerschein vorweisen kann, oder nicht im Besitz einer gültigen Kreditkarte ist, bzw. der Kreditkartenrahmen für die Kautions nicht ausreicht. Auto Europe erstattet keine ungenutzten, bereits bezahlten Vouchertage aufgrund verspäteter Übernahme oder früherer Rückgabe des Mietfahrzeugs. Es erfolgt außerdem keine Erstattung bei verspäteter Übernahme des Mietfahrzeugs ab 2 Stunden nach Anmietung und ohne vorherige Kontaktaufnahme mit Auto Europe. Auto Europe erstattet keine bereits bezahlten aber ungenutzten Tage lt. Voucher z.B. bei Nichterscheinen zum Anmietzeitpunkt, bei zu spätem Erscheinen oder bei frühzeitiger Rückgabe. Der Kunde hat die Möglichkeit den Nachweis zu erbringen, dass kein Schaden oder ein wesentlich niedriger Schaden entstanden ist und somit die Stornokosten zu reduzieren.



## **Sonderregelung Wohnmobile**

Die Kosten für Stornierungen von Wohnmobilbuchungen sind abhängig vom Zeitpunkt der Stornierung und werden gesondert auf dem Angebot bzw. Voucher der Buchung ausgewiesen.

## **21. Haftungsbeschränkungen**

Auto Europe haftet als Vermittler ausschließlich für die ordnungsgemäße Erbringung der Vermittlungsleistung, also die Verschaffung der Gelegenheit zum Abschluss eines Mietvertrages zu den vereinbarten Bedingungen. Eine Haftung für nicht zustande kommende Mietverträge vor Ort wird nicht übernommen, wenn Gründe vorliegen, die der Kunde zu vertreten hat. So etwa bei Fehlen oder Ungültigkeit der zur Anmietung erforderlichen Dokumente (Führerschein, Reisepass, Voucher, Kreditkarte); Nichtbeachtung von Mindest-/ oder Höchstalterregelungen; Fahruntüchtigkeit infolge von Alkohol- /Drogenkonsum o.ä.

Im Übrigen haftet Auto Europe auf Schadensersatz unbeschränkt nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit seitens Auto Europe. Für einfache Fahrlässigkeit haftet Auto Europe nur und der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist. Für die Fälle der anfänglichen Unmöglichkeit haftet Auto Europe nur, wenn ihr das Leistungshindernis bekannt war oder die Unkenntnis auf grober Fahrlässigkeit beruht. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen bzw. ausschüsse gelten nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit. Soweit die Haftung von Auto Europe ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen. Mit Ausnahme von Ansprüchen aus unerlaubter Handlung verjähren Schadensersatzansprüche, für die nach dieser Ziffer die Haftung beschränkt ist, in einem Jahr. Auto Europe haftet nicht für Ansprüche, die sich aus dem Mietverhältnis mit dem Vermieter ergeben. Auto Europe übernimmt auch keinerlei Gewähr für das Mietobjekt selbst, insbesondere die technische Ordnungsmäßigkeit des Mietwagens und die Gelegenheit für die Zwecke des Kunden. Insoweit sind Ansprüche des Kunden auf seinen Vertragspartner vor Ort beschränkt.

## **22. Informationen zur Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-Verordnung Streitbeilegung nach dem Gesetz zur alternativen Verbraucherstreitbeilegung - (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - VSBG)**

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass die offizielle Webseite der EU-Kommission unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr> eine Online-Plattform für Verbraucher zur Verfügung stellt, auf der strittige Sachverhalte außergerichtlich geklärt werden können. Sollten Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch machen wollen, lautet unsere E-Mail Adresse: [mediation@autoeurope.de](mailto:mediation@autoeurope.de).

Vorsorglich weisen wir darauf hin, dass wir zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle rechtlich nicht verpflichtet sind. Dennoch besteht unsererseits generell die Bereitschaft, an einem solchen Verfahren teilzunehmen. Wir behalten uns jedoch eine abschließende Entscheidung hierüber im Einzelfall vor.

## **23. Regeln zur Privatsphäre**

Der Auto Europe Deutschland GmbH ist der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ein wichtiges Anliegen. Wir möchten Sie daher nachfolgend darüber informieren, welche



Daten wir im Einklang mit den einschlägigen Datenschutzgesetzen verarbeiten und zu welchen Zwecken dies geschieht.

## **Verantwortliche Stelle für die Datenverarbeitung in Europa ist die:**

Auto Europe Deutschland GmbH  
Landsbergerstraße 155  
80687 München  
Deutschland

Bei Fragen und Anmerkungen zu dieser Datenschutzerklärung, dem Thema Datenschutz allgemein oder der Geltendmachung Ihrer Rechte (vgl. Nr. 6) können Sie uns unter [data-protection@autoeurope.de](mailto:data-protection@autoeurope.de) kontaktieren oder sich schriftlich per Post an unsere

Datenschutzbeauftragte wenden:

Frau Kirsten Waidmann  
Auto Europe Deutschland GmbH  
Landsbergerstraße 155  
80687 München  
Deutschland

## **2. Zweck der Datenverarbeitung**

Wir erheben und verarbeiten Daten zu folgenden Zwecken:

- Zur Durchführung und Gewährleistung der Funktionalität der Website
- Zur Abwicklung von Buchung von Mietwagen, deren Bereitstellung und Bezahlung (Vertragsabwicklung).
- Zur Übermittlung interessanter Angebote und Neuigkeiten mittels unseres Newsletters, vorausgesetzt Sie haben als Kunde zugestimmt, diese Angebote zu erhalten.

## **3. Gespeicherte Daten**

Grundsätzlich ist der Besuch unserer Website ohne Angabe von personenbezogenen Daten möglich.

Zur Durchführung und Gewährleistung der Funktionalität der Website verarbeiten wir Daten, die uns von Ihrem Internetbrowser übermittelt werden. Dies sind unter anderem Datum und Uhrzeit Ihres Webseitenaufrufs, Browsereinstellungen, das verwendete Betriebssystem und die IP-Adresse.

Zur Abwicklung der Mietwagenbuchung benötigen wir Ihren Namen, Ihre Adresse, das Alter des Fahrers, Kontaktinformationen wie E-Mail-Adresse oder Telefonnummer, Kreditkarten- oder Bankinformationen und zur Gewährleistung bestimmter Angebote unter Umständen zusätzlich Geburtsdatum, Führerschein- und Ausweisinformationen.

Zum Versenden von Informationen und Angeboten über unseren Newsletter benötigen wir Ihre E-Mail-Adresse.

## **4. Empfänger oder Kategorien von Empfängern**

Die Abwicklung von Mietwagenbuchungen erfolgt durch die Auto Europe LLC, eine US-amerikanische Gesellschaft mit Sitz in 43 Northport Dr, Portland, ME 04103, USA. Ihre Daten, die Sie in einem Formular auf unserer Website zur Verfügung stellen, wie die in

Abschnitt 3 beschriebenen, werden an Auto Europe LLC, unseren Zahlungsdienstleister und Verantwortlichen für Betrugsprävention und an Ihre ausgewählte Autovermietungsgesellschaft weitergeleitet, um Ihre Mietwagenbuchung zu verarbeiten.

Außerdem behalten wir uns das Recht vor, Ihre Daten an Inkassounternehmen und Schutzorganisationen der Wirtschaft (z.B. SchuFa) zu übermitteln.

Es ist möglich, dass die Empfänger der Daten ihren Sitz in Ländern außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums haben (Drittländer), in denen das anwendbare Recht kein vergleichbares Datenschutzniveau bietet. Für solche Fälle stellt die Auto Europe Deutschland GmbH sicher, dass ein angemessenes Datenschutzniveau auf andere Weise gewährleistet ist.

## **5. Datensicherheit**

Um Ihre Daten zu schützen, werden alle Buchungsanfragen und damit zusammenhängende Zahlungsvorgänge, die uns über unsere Website erreichen, unter Verwendung von dem aktuellen Stand der Technik entsprechenden Verschlüsselungsverfahren (SSL/TLS) mittels HTTPS über einen sicheren Server abgewickelt. Dass Ihr Browser diese sichere Übertragung nutzt, erkennen Sie daran, dass die Internetadresse mit `https` beginnt und an einem kleinen Schlosssymbol, das (normalerweise) in der Adresszeile Ihres Browserfensters angezeigt wird. Wenn das Schloss geschlossen ist, handelt es sich um eine sichere Übertragung. Einige Browser zeigen für diesen Fall die Adresszeile oder einen Teil davon in grüner Farbe. (Bitte berücksichtigen Sie, dass diese Sicherheitseinstellungen nur auf Seiten eingestellt sind, auf denen Sie Ihre Anfrage sehen und versenden können bzw. Sie uns Ihre Kreditkartendetails mitteilen.)

## **6. Geltendmachung Ihrer Rechte**

Sie haben das Recht jederzeit Auskunft über die von uns über Sie gespeicherten personenbezogenen Daten sowie die Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung dieser Daten zu verlangen. Zur Geltendmachung dieser Rechte nutzen Sie bitte die unter Nr. 1 genannten Kontaktmöglichkeiten.

## **7. Beschwerderecht bei Aufsichtsbehörden**

Darüber hinaus haben Sie das Recht, bei der zuständigen Aufsichtsbehörde Beschwerde einzulegen. Die für die Auto Europe Deutschland GmbH zuständige Aufsichtsbehörde ist das

Bayerische Landesamt für Datenschutzaufsicht  
Promenade 27  
91522 Ansbach  
Deutschland

## **8. Einsatz von Cookies**

Auf unserer Website setzen wir Cookies ein. Cookies sind kleine Textdateien, die im Rahmen Ihres Besuchs unserer Internetseiten von unserem Webserver an Ihren Browser gesandt und von diesem auf Ihrem Rechner für einen späteren Abruf gespeichert werden.

Zweck dieser Cookies ist, Ihren Computer während eines Besuchs auf unserer Website beim Wechsel von einer unserer Websites zu einer anderen unserer Websites zu

identifizieren und das Ende Ihres Besuchs feststellen zu können.

Wir verwenden diese Technologien auch, um Nutzungsdaten und Präferenzen über Sie im Laufe der Zeit und auf verschiedenen Plattformen zu sammeln. Das Gleiche gilt für unsere ausgewählten Geschäftspartner, einschließlich unserer Werbepartner. Diese Unternehmen verwenden bestimmte Technologien, um Ihnen nach dem Besuch unserer Website Anzeigen und Werbebotschaften zu übermitteln. Natürlich können Sie unsere Website grundsätzlich auch ohne Cookies betrachten. Internet-Browser sind grundsätzlich so eingestellt, dass sie Cookies akzeptieren. Sie können die Verwendung von Cookies jederzeit über die Einstellungen Ihres Browsers deaktivieren. Bitte verwenden Sie die Hilfefunktionen Ihres Internetbrowsers, um zu erfahren, wie Sie diese Einstellungen ändern können. Bitte beachten Sie, dass einzelne Funktionen unserer Website möglicherweise nicht funktionieren, wenn Sie die Verwendung von Cookies deaktiviert haben.

Eine Erhebung oder Speicherung personenbezogener Daten in Cookies findet in diesem Zusammenhang durch uns nicht statt. Wir setzen keine Techniken ein, die durch Cookies anfallende Informationen mit Nutzerdaten verbinden.

Falls Sie es bevorzugen die Auto Europe Cookies zu löschen, klicken Sie bitte [hier](#).

### **Speichereinstellungen**

Wenn Sie Websites besuchen, können diese in Ihrem Browser Daten speichern oder abrufen. Das Speichern ist häufig für die grundlegende Funktionalität der Website erforderlich. Die gespeicherten Daten können für Marketing, Analyse und Personalisierung der Website verwendet werden, z. B. zum Speichern Ihrer bevorzugten Einstellungen. Der Datenschutz ist uns wichtig, daher haben Sie die Möglichkeit, bestimmte Speichertypen zu deaktivieren, die für die grundlegenden Funktionen der Website möglicherweise nicht erforderlich sind. Das Blockieren einiger Arten von Cookies kann sich auf Ihre Erfahrung auf der Website auswirken.

### **Essenziell**

Diese Elemente sind erforderlich, um die grundlegende Funktionalität der Website zu aktivieren.

### **Marketing**

Diese Elemente werden verwendet, um Werbung anzuzeigen, die für Sie und Ihre Interessen relevanter ist. Sie können auch verwendet werden, um die Anzahl der Anzeigen zu begrenzen und die Effektivität von Werbekampagnen zu messen. Werbenetzwerke setzen Cookies normalerweise mit Genehmigung des Website-Betreibers.

### **Personalisierung**

Mit diesen Elementen kann sich die Website an Ihre Auswahl erinnern (z. B. Ihren Benutzernamen, Ihre Sprache oder die Region, in der Sie sich befinden) und erweiterte, personalisierte Funktionen bereitstellen. Beispielsweise kann eine Website lokale Wetterberichte oder Verkehrsnachrichten bereitstellen, indem Daten zu Ihrem aktuellen Standort gespeichert werden.

### **Analyse**

Diese Elemente helfen dem Website-Betreiber, die Leistung der Website zu messen und zu verstehen, wie Besucher mit der Website interagieren und ob möglicherweise technische Probleme vorliegen. Diese Cookies erfassen in der Regel keine Daten, mit denen Besucher identifiziert werden können.

## 9. Google Analytics

Auf unserer Website verwenden wir Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Inc. ( Google ). Dabei werden Cookies auf Ihrem Computer gespeichert, die eine Analyse der Benutzung der Website durch Sie ermöglichen.

Die durch den Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Website werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Wir setzen den Dienst auf unserer Website mit aktivierter IP-Anonymisierung ein. Das heißt, dass auf unserer Website Ihre IP-Adresse von Google innerhalb von Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zuvor gekürzt und somit anonymisiert wird. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gekürzt. In unserem Auftrag wird Google diese Informationen benutzen, um Ihre Nutzung der Website auszuwerten, um Reports über die Webseitenaktivitäten zusammenzustellen und um weitere mit der Webseitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen gegenüber uns als Webseitenbetreiber zu erbringen. Für mehr Informationen über die Datennutzung von Google, besuchen Sie bitte: <https://policies.google.com/technologies/partner-sites>.

Die im Rahmen von Google Analytics von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt.

Sie können die Speicherung der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browsersoftware verhindern (siehe 8.). Bitte beachten Sie, dass einzelne Funktionen unserer Website möglicherweise nicht funktionieren, wenn Sie die Verwendung von Cookies deaktiviert haben. Weiterhin besteht die Möglichkeit die Erfassung durch Google Analytics durch das Setzen eines Opt-Out-Cookies zu verhindern. Klicken Sie hierfür bitte auf folgenden Link:  
[https://www.autoeurope.de/datenschutz/?ga\\_out=Y](https://www.autoeurope.de/datenschutz/?ga_out=Y).

Sie können darüber hinaus die Erfassung der, durch den Cookie erzeugten und auf Ihre Nutzung der Website bezogenen Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) an Google sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem sie das unter dem folgenden Link verfügbare Browser-Plugin herunterladen und installieren: Darüber hinaus können Sie die Erfassung und Nutzung, der durch den Cookie erzeugten und mit Ihrer Nutzung der Website verbundenen Daten (einschließlich Ihrer IP-Adresse) sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google, durch Herunterladen und Installieren des Browser-Plugins über folgenden Link, verhindern: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>.

## 10. Newsletter

Auf unserer Website bieten wir Ihnen an, Informationen zu unseren Angeboten per Newsletter zu erhalten. Für den Anmeldevorgang verwenden wir das sog. Double Opt-In-Verfahren. Nachdem Sie uns Ihre E-Mail-Adresse mitgeteilt haben, senden wir Ihnen eine Bestätigungsnachricht an diese E-Mail-Adresse. Erst wenn Sie auf den darin enthaltenen Bestätigungs-Link klicken, wird Ihre E-Mail-Adresse beim Newsletter-Versand berücksichtigt. Damit ist gewährleistet, dass nur der tatsächliche Inhaber der E-Mail-Adresse den Newsletter bestellen kann. Die Datenverarbeitung im Rahmen des Newsletters erfolgt aufgrund Ihrer Einwilligung.

Sie haben das Recht, diese Einwilligung jederzeit für zukünftige Newsletter-E-Mails zu widerrufen.

Sie können sich [hier](#) vom Newsletter abmelden und somit Ihre Einwilligung widerrufen.

## **11. Sonstige Kommunikation**

Auto Europe wird Ihnen vor der Abholung Ihres Mietwagens eine "E-Mail vor Anmietung" senden, die einige nützliche Hinweise und Tipps enthält, was Sie mit zum Mietwagenschalter nehmen sollten. Nachdem Sie Ihren Mietwagen wieder abgegeben haben, senden wir Ihnen einen Fragebogen oder bitten Sie, Ihre Erfahrungen mit uns zu teilen.

## **12. Links**

Unsere Website enthält Links zu anderen Internetangeboten. Wenn Sie durch einen Klick auf einen der Links auf eine andere Website weitergeleitet werden, gilt nicht mehr die Datenschutzerklärung der Auto Europe Deutschland GmbH, sondern die des jeweiligen Webseiten-Betreibers.

## **13. Änderungen der Datenschutzerklärung**

Wir behalten uns vor diese Datenschutzerklärung zu ändern, um Sie an neue Funktionen auf der Website oder eine geänderte Rechtslage anzupassen. Für Ihren Besuch auf unserer Website gilt die zu dem jeweiligen Zeitpunkt aktuelle Fassung.

## **24. Bonusmiles.de Meilen Partner**

Bonusmiles.de ist ein Meilenbonusprogramm mit dem Sie bei einer Buchungen eines Mietwagen über [autoeurope.de](#) Meilen sammeln können. Die Meilen können für Prämienflüge oder andere Leistungen eingelöst werden. Die für die Meilengutschrift erforderlichen persönlichen Daten (Vor- und Zuname, bonusmiles.de-Mitgliedsnummer) werden an bonusmiles.de weitergegeben. Gesammelte bonusmiles.de Meilen werden nicht von Auto Europe gutgeschrieben - dies erfolgt direkt über bonusmiles.de. Es gelten die Bestimmungen und AGB s von bonusmiles.de (Loyalty Lab. GmbH, Weinsbergstrasse 134, 50823 Köln [Deutschland]).

## **25. Telefonnummer**

Kunden, die Fragen haben oder Unterstützung bei ihrer Buchung benötigen, können sich während der [Geschäftszeiten](#) an unser Reservierungsteam wenden. Auto Europe verwendet nationale Telefonnummern (nicht gebührenfrei) und es fallen die regulären Telefongebühren an. Bei Anrufen aus dem Ausland gelten die internationalen Tarife, die je nachdem, ob ein Festnetz- oder Mobiltelefon verwendet wird, unterschiedlich sein können. Bei Letzterem können zusätzlich Roaming-Gebühren anfallen. Seit dem 15. Mai 2019 gilt eine Preisobergrenze von 0,19 Euro pro Minute (zuzüglich MwSt.) bei Telefonaten zwischen EU-Ländern.

## **26. Trustpilot**

Kunden, die auf der Webseite von Auto Europe gebucht haben, werden von uns gebeten, ihre Buchungserfahrung zu bewerten. Um die Transparenz zu erhöhen, werden diese Rezensionen auf der externen Bewertungsplattform Trustpilot A/S, Pilestræde 58, DK-1112 Kopenhagen, Dänemark, unter [www.trustpilot.com](http://www.trustpilot.com) und auf anderen länderspezifischen Webseiten von Trustpilot A/S veröffentlicht. Auto Europe übernimmt keine Verantwortung für Daten, die der Bewertungsplattform Trustpilot A/S anvertraut werden. Trustpilot A/S ist

verantwortlich und übernimmt die volle Verantwortung für alle Datenschutzbelange in Bezug auf Informationen, die von Kunden auf der Trustpilot A/S Webseite eingegeben werden. Die eingestellten Bewertungen werden auf der Webseite von Trustpilot A/S und/oder auf der Webseite von Auto Europe in Form eines Widgets veröffentlicht. Weitere Informationen zu den von Trustpilot A/S angewendeten Verfahren und Datenschutzbestimmungen finden Sie unter <https://legal.trustpilot.com/for-reviewers/end-user-privacy-terms>.

## **27. Kundenrezensionen**

Nach dem Anmietungszeitraum werden Kunden, die eine Buchung abgeschlossen haben, zusätzlich gebeten, ihre Erfahrung mit Auto Europe sowie mit dem Mietwagenanbieter und der Anmietstation, bei der sie das Mietfahrzeug abgeholt haben, zu bewerten. Die Kunden werden gebeten, den Service und die Produkte zu beschreiben, die von Auto Europe und dem Autovermieter angeboten werden und alle Aspekte zu erwähnen, die sie für relevant halten, wie zum Beispiel den Zustand des Fahrzeugs, die Kompetenz des Mitarbeiterteams und der generelle Eindruck. Das Kundenfeedback wird von Auto Europe genutzt, um die Zufriedenheit mit dem von Auto Europe angebotenen Service sowie die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen und Produkten der Autovermieter, mit denen Auto Europe zusammenarbeitet, zu analysieren. Die Daten werden verwendet, um Probleme zu erkennen, die Kundenerfahrung zu verbessern sowie für allgemeine Marketingzwecke. Sachverhalte, die eine weitere Untersuchung erfordern, werden dem Autovermieter mitgeteilt, nicht aber die eigentliche Bewertung selbst. Die Bewertungen werden auf der Webseite von Auto Europe und auf allen relevanten Plattformen veröffentlicht, sofern sie nicht gegen die allgemeinen Umgangsformen und rechtlichen Grundsätzen der Online-Kommunikation verstoßen.

## **28. Bewertung**

Während des Buchungsvorgangs wird eine vollständige Übersicht über die für einen bestimmten Ort und einen bestimmten Mietzeitraum verfügbaren Anbieter und Angebote angezeigt. Die Suchergebnisse sind in aufsteigender Reihenfolge nach Kategorie und Preis sortiert, vom günstigsten zum teuersten. Die Kunden können auch die verfügbaren Filter nutzen, um ihre Suche u. a. nach Anbieter, Fahrzeugkategorie und/oder Fahrzeugspezifikationen zu verfeinern. Die Reihenfolge der Suchergebnisse wird nicht durch vertragliche Verpflichtungen oder andere Beziehungen zu Mietwagenanbietern bestimmt oder anderweitig beeinflusst. Von Zeit zu Zeit kann Auto Europe Sonderangebote und Rabatte einzelner Autovermieter anbieten. Diese Angebote sind in den Suchergebnissen deutlich als Sonderangebote gekennzeichnet. Die Preise in der Buchungsmaschine von Auto Europe enthalten alle Steuern und Gebühren gemäß den Geschäftsbedingungen des Mietwagenanbieters. In Fällen, in denen Gebühren vor Ort zu entrichten sind, werden die Kunden zum Zeitpunkt der Buchung informiert. Die Preise sind in Echtzeit angezeigt und werden direkt aus der Datenbank des Anbieters oder über dafür vorgesehene Schnittstellen abgerufen.

## **29. Sonstiges**

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Vermittlungsvertrages einschließlich dieser Vermittlungsbedingungen hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vermittlungsvertrages zur Folge. Ergänzend gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Für den Fall, dass der Kunde nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus Deutschland heraus verlegt oder dieser im Zeitpunkt der Klageerhebung unbekannt ist, wird für Ansprüche von dem Vermittler gegen den Kunden der Gerichtsstand München vereinbart. Für alle Verbraucher der Europäischen Union



unterliegen die Bedingungen dieser Vereinbarung und alle mit der Zahlung verbundenen Einsprüche dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Stand: September 2023

Auto Europe Deutschland GmbH  
Landsbergerstraße 155  
80687 München  
Amtsgericht München HRB 149 828  
Geschäftsführer: Edward Davis