

ALLGEMEINE REISEBEDINGUNGEN (ARB 1992)

Anpassung an die Novelle zum Konsumentenschutzgesetz BGBl.247/93

Gemeinsam beraten im Konsumentenpolitischen Beirat des Bundesministers für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz in Entsprechung des § 73 Abs. 1 GewO 1994 und des § 8 der Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten in der Fassung 1994 über die Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe.

Das Reisebüro kann als Vermittler (Abschnitt A) und/oder als Veranstalter (Abschnitt B) auftreten.

Der **Vermittler** übernimmt die Verpflichtung, sich um die Besorgung eines Antrags auf Leistungen anderer (Veranstalter, Transportunternehmen, Hotelier usw.) zu bemühen.

Veranstalter ist das Unternehmen, das entweder mehrere touristische Leistungen zu einem Pauschalpreis anbietet (Pauschalreise/Reiseveranstaltung) oder einzelne touristische Leistungen als Eigenleistungen zu erbringen verspricht und dazu im allgemeinen eigene Prospekte, Ausschreibungen usw. zur Verfügung stellt.

Ein Unternehmen, das als Reiseveranstalter auftritt, kann auch als Vermittler tätig werden, wenn Fremdleistungen vermittelt werden (z. B. fakultativer Ausflug am Urlaubsort), sofern es auf diese Vermittlerfunktion hinweist.

Die nachstehenden Bedingungen stellen jene Vertragstext dar, zu dem üblicherweise Reisebüros als Vermittler (Abschnitt A) oder als Veranstalter (Abschnitt B) mit ihren Kunden/Reisenden (Anm.: im Sinne des KSchG) Verträge abschließen.

Die besonderen Bedingungen

- der vermittelten Reiseveranstalter,
- der vermittelten Transportunternehmen (z. B. Bahn, Bus, Flugzeug und Schiff) u.
- der anderen vermittelten Leistungsträger gehen vor.

A. DAS REISEBÜRO ALS VERMITTLER

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages (Geschäftsbesorgungsvertrag), den Kunden mit einem Vermittler schließen.

1. Buchung/Vertragsabschluss

Die Buchung kann schriftlich oder (fern)mündlich erfolgen. (Fern)mündliche Buchungen sollten vom Reisebüro umgehend schriftlich bestätigt werden. Reisebüros sollten Buchungsscheine verwenden, die alle wesentlichen Angaben über die Bestellung des Kunden unter Hinweis auf die der Buchung zugrundeliegende Reiseausschreibung (Katalog, Prospekt usw.) aufweisen.

Der Vermittler hat im Hinblick auf seine eigene Leistung und auf die von ihm vermittelte Leistung des Veranstalters entsprechend § 8 der Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe auf die gegenseitigen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN hinzuweisen, auf davon abweichende Reisebedingungen nachweislich aufmerksam zu machen und sie in diesem Fall vor Vertragsabschluss auszuhändigen. Soweit Leistungen ausländischer Unternehmer (Leistungsträger, Reiseveranstalter) vermittelt werden, kann auch ausländisches Recht zur Anwendung gelangen. Derjenige, der für sich oder Dritte eine Buchung vornimmt, gilt damit als Auftraggeber und übernimmt mangels anderweitiger Erklärung die Verpflichtungen aus der Auftragserteilung gegenüber dem Reisebüro (Zahlungen, Rücktritt vom Vertrag usw.).

Bei der Buchung kann das Reisebüro eine Bearbeitungsgebühr und eine (Mindest-)Anzahlung verlangen. Die Restzahlung sowie der Ersatz von Bausargen (Telefonspesen, Fernschreibkosten usw.) sind beim Aushändigen der Reisedokumente (dazu gehören nicht Personaldokumente) des jeweiligen Veranstalter oder Leistungsträgers beim Reisebüro fällig. Reiseunternehmungen, die Buchungen entgegennehmen, sind verpflichtet, dem Reisenden bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss eine Bestätigung über den Reisevertrag (Reisebestätigung) zu übermitteln.

2. Informationen u. sonst. Nebenleistungen

2.1. Informationen über Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Vorschriften
Als bekannt wird vorausgesetzt, dass für Reisen ins Ausland in der Regel ein gültiger Reisepass erforderlich ist. Das Reisebüro hat den Kunden über die jeweiligen darüber hinausgehenden ausländischen Pass-, Visa- und gesundheitspolizeilichen Einreisevorschriften sowie auf Anfrage über Devisen- und Zollvorschriften zu informieren, soweit diese in Österreich in Erfahrung gebracht werden können (insbesondere in Hand des TIM). Im übrigen ist der Kunde für die Einhaltung dieser Vorschriften selbst verantwortlich. Nach Möglichkeit übernimmt das Reisebüro gegen Entgelt die Besorgung eines allenfalls erforderlichen Visums.

Auf Anfrage erteilt das Reisebüro nach Möglichkeit

Auskunft über besondere Vorschriften für Ausländer, Staatenlose sowie Inhaber von Doppelstaatsbürgerschaften.

2.2. Informationen über die Reiseleistung

Das Reisebüro ist verpflichtet, die zu vermittelnde Leistung des Reiseveranstalters oder Leistungsträgers unter Beachtung auf die Besonderheiten des jeweils vermittelten Vertrages und auf die Gegebenheiten des jeweiligen Ziellandes bzw. Zielerorts nach bestem Wissen darzustellen.

3. Rechtsstellung und Haftung

- die Haftung des Reisebüros erstreckt sich auf
 - die sorgfältige Auswahl des jeweiligen Veranstalter bzw. Leistungsträgers sowie die sorgfältige Auswertung von gewonnenen Erfahrungen;
 - die einwandfreie Besorgung von Leistungen einschließlich einer entsprechenden Information des Kunden und Ausfolgung der Reisedokumente;
 - die nachweisliche Weiterleitung von Anzeigen, Willenserklärungen und Zahlungen zwischen Kunden und vermitteltem Unternehmen und umgekehrt (wie z. B. von Änderungen der vereinbarten Leistung und des vereinbarten Preises, Rücktrittserklärungen, Reklamationen).

Das Reisebüro haftet nicht für die Erbringung der von ihm vermittelten bzw. besorgten Leistung.

Das Reiseunternehmen hat dem Kunden mit der Reisebestätigung den Firmenwortlaut (Produktname), die Anschrift des Reiseveranstalters und gegebenenfalls eines Versicherers unter einem bekanntzugeben, sofern sich diese Angaben nicht schon im Prospekt, Katalog oder sonstigen detaillierten Werbeunterlagen finden. Unterlässt es dies, so haftet es dem Kunden als Veranstalter bzw. Leistungsträger.

4. Leistungsstörungen

Verletzt das Reisebüro die ihm aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist es dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn es nicht beweist, dass ihm weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit zur Last fallen. Für Vertragsverletzungen auf Grund minderen Verschuldens ist das Reisebüro dem Kunden zum Ersatz eines daraus entstandenen Schadens bis zur Höhe der Provision des vermittelten Geschäftes verpflichtet.

B. DAS REISEBÜRO ALS VERANSTALTER

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages - in der Folge Reisevertrag genannt - den Buchende mit einem Veranstalter entweder direkt oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers schließen. Für den Fall des Direktabschlusses treffen die Veranstalter die Vermittlerpflichten sinngemäß. Der Veranstalter anerkennt grundsätzlich die gegenseitigen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN, Abweichungen sind in allen seinen detaillierten Werbeunterlagen gemäß § 8 der Ausübungsvorschriften ersichtlich gemacht.

1. Buchung/Vertragsabschluss

Der Reisevertrag kommt zwischen dem Buchenden und dem Veranstalter dann zustande, wenn Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht. Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Kunden.

2. Wechsel in der Person des Reisetnehmers

Ein Wechsel in der Person des Reisenden ist dann möglich, wenn die Einzelperson alle Bedingungen für die Teilnahme erfüllt und kann auf zwei Arten erfolgen.

2.1. Abtretung des Anspruchs auf Reiseleistung
Die Verpflichtungen des Buchenden aus dem Reisevertrag bleiben aufrecht, wenn er alle oder einzelne Ansprüche aus diesem Vertrag an einen Dritten abtritt. In diesem Fall trägt der Buchende die sich daraus ergebenden Mehrkosten.

2.2. Übertragung der Reiseveranstaltung

Ist der Kunde gehindert, die Reiseveranstaltung anzutreten, so kann er das Vertragsverhältnis auf eine andere Person übertragen. Die Übertragung ist dem Veranstalter entweder direkt oder im Wege des Vermittlers binnen einer angemessenen Frist vor dem Abreisetermin mitzuteilen. Der Reiseveranstalter kann eine konkrete Frist vorweg bekanntgeben. Der Überträger und der Erwerber haften für das noch unbeglichene Entgelt sowie gegebenenfalls für die durch die Übertragung entstandenen Mehrkosten zu ungeteilter Hand.

3. Vertragsinhalt, Informationen und sonstige Nebenleistungen

Über die auch den Vermittler treffenden Informationspflichten (nämlich Informationen über Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften) hinaus hat der Veranstalter in ausreichender Weise über die von ihm angebotene Leistung zu informieren. Die Leistungsbeschreibungen im zum Zeitpunkt der Buchung gültigen Katalog bzw. Prospekt sowie die weiteren darin enthaltenen Informationen sind Gegenstand des Reisevertrages,

es sei denn, dass bei der Buchung anderslautende Vereinbarungen getroffen wurden. Es wird aber empfohlen, derartige Vereinbarungen unbedingt schriftlich festzuhalten.

4. Reisen mit besonderen Risiken

Bei Reisen mit besonderen Risiken (z. B. Expeditionscharakter) haftet der Veranstalter nicht für die Folgen, die sich im Zuge des Eintrittes der Risiken ergeben, wenn dies außerhalb seines Pflichtenbereiches geschieht.

Unberührt bleibt die Verpflichtung des Reiseveranstalters, die Reise sorgfältig vorzubereiten und die mit der Erbringung der einzelnen Reiseleistungen beauftragten Personen und Unternehmen sorgfältig auszuwählen.

5. Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen

5.1. Gewährleistung

Der Kunde hat bei nicht oder mangelhaft erbrachter Leistung einen Gewährleistungsanspruch. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ihm der Veranstalter an Stelle seines Anspruchs auf Wandlung oder Preisermäßigung in angemessener Frist eine mangelfreie Leistung erbringt oder die mangelhafte Leistung verbessert.

Ablilfe kann in der Weise erfolgen, dass der Mangel behoben wird oder eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung, die auch die ausdrückliche Zustimmung des Kunden findet, erbracht wird.

5.2. Schadenersatz

Verletzen der Veranstalter oder seine Gehilfen schuldhaft die dem Veranstalter aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist dieser dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet.

Soweit der Reiseveranstalter für andere Personen als seine Angestellten einzustehen hat, haftet er - ausgenommen in Fällen eines Personenschadens - nur, wenn er nicht beweist, dass diese weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit treffen.

Außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit trifft den Reiseveranstalter keine Haftung für Gegenstände, die üblicherweise nicht mitgenommen werden, außer er hat diese in Kenntnis der Umstände in Verwahrung genommen. Es wird daher dem Kunden empfohlen, keine Gegenstände besonderen Wertes mitzunehmen. Weiters wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände ordnungsgemäß zu verwalten.

5.3. Mitteilung von Mängeln

Der Kunde hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrages, den er während der Reise feststellt, unverzüglich einem Repräsentanten des Veranstalters mitzuteilen. Dies setzt voraus, dass ihm ein solcher bekanntgegeben wurde und dieser an Ort und Stelle ohne nennenswerte Mühe erreichbar ist. Die Unterlassung dieser Mitteilung ändert nichts an den unter 5.1. beschriebenen Gewährleistungsansprüchen des Kunden. Sie kann ihm aber als Mitverschulden angerechnet werden und insofern seine eventuellen Schadenersatzansprüche schmälern. Der Veranstalter muss den Kunden aber schriftlich entweder direkt oder im Wege des Vermittlers auf diese Mitteilungspflicht hingewiesen haben. Ebenso muss der Kunde gleichzeitig darüber aufgeklärt worden sein, dass eine Unterlassung der Mitteilung seine Gewährleistungsansprüche nicht berührt, sie allerdings als Mitverschulden angerechnet werden kann.

Gegebenenfalls empfiehlt es sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungsträger (z. B. Hotel, Fluggesellschaft) oder direkt den Veranstalter über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen.

5.4. Haftungsrechtliche Sondergesetze

Der Veranstalter haftet bei Flugreisen unter anderem nach dem Warschauer Abkommen und seinem Zusatzabkommen, bei Bahn- und Busreisen nach dem Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz.

6. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen

Um die Geltendmachung von Ansprüchen zu erleichtern, wird dem Kunden empfohlen, sich über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung von Leistungen schriftliche Bestätigungen geben zu lassen bzw. Belege, Beweise, Zeugen zu sichern. Gewährleistungsansprüche können seit 1.1.2002 innerhalb von 2 Jahren geltend gemacht werden. Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren. Es empfiehlt sich im Interesse des Reisenden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Reise direkt beim Veranstalter oder im Wege des vermittelten Reisebüros geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist.

7. Rücktritt vom Vertrag

7.1. Rücktritt des Kunden vor Antritt der Reise

a) Rücktritt ohne Stornogebühr

Abgesehen von den gesetzlich eingeräumten Rücktrittsrechten kann der Kunde, ohne dass der Veranstalter gegen ihn Ansprüche hat, in folgenden, vor Beginn der Leistung eintretenden Fällen zurücktreten:

Wenn wesentliche Bestandteile des Vertrages, zu denen

auch der Reisepreis zählt, erheblich geändert werden.

In jedem Fall ist die Verteilung des bedungenen Zwecks bzw. Charakters der Reiseveranstaltung, sowie eine gemäß Abschnitt 8.1. vorgenommene Erhöhung des vereinbarten Reisepreises um mehr als 10 Prozent eine derartige Vertragsänderung.

Der Veranstalter ist verpflichtet, entweder direkt oder im Wege des vermittelten Reisebüros dem Kunden die Vertragsänderung unverzüglich zu erklären und ihn dabei über die bestehende Wahlmöglichkeit entweder die Vertragsänderung zu akzeptieren oder vom Vertrag zurückzutreten, zu befehlen; der Kunde hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben.

Sofern den Veranstalter ein Verschulden am Eintritt des den Kunden zum Rücktritt berechtigenden Ereignisses trifft, ist der Veranstalter diesem gegenüber zum Schadenersatz verpflichtet.

b) Anspruch auf Ersatzleistung

Der Kunde kann, wenn er von den Rücktrittsmöglichkeiten laut lit. a) nicht Gebrauch macht und bei Stornierung des Reiseveranstalters ohne Verschulden des Kunden, an Stelle der Rückabwicklung des Vertrages dessen Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Reiseveranstaltung verlangen, sofern der Veranstalter zur Erbringung dieser Leistung in der Lage ist.

Neben dem Anspruch auf ein Wahlrecht steht dem Kunden auch ein Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages zu, sofern nicht die Fälle des 7.2. zum Tragen kommen.

c) Rücktritt mit Stornogebühr

Die Stornogebühr steht in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung und der jeweiligen Reiseart. Als Reisepreis bzw. Pauschalpreis ist der Gesamtpreis der vertraglich vereinbarten Leistung zu verstehen.

Der Kunde ist in allen nicht unter lit. a) genannten Fällen gegen Entrichtung einer Stornogebühr berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Im Falle der Unangemessenheit der Stornogebühr kann diese vom Gericht gemäßigt werden.

Je nach Reiseart ergeben sich pro Person folgende Stornosätze:

1. Sonderflüge (Charter), Gruppen-IT (Gruppenpauschalreisen im Linienverkehr)	
30. Tag vor Reiseantritt	10 %
29. bis 20. Tag vor Reiseantritt	25 %
19. bis 10. Tag vor Reiseantritt	50 %
9. bis 4. Tag vor Reiseantritt	65 %
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt	85 %
des Reisepreises	
2. Einzel-IT (individuelle Pauschalreisen im Linienverkehr), Bahngesellschaftsreisen (ausgenommen Sonderzüge)	
30. Tag vor Reiseantritt	10 %
29. bis 20. Tag vor Reiseantritt	15 %
19. bis 10. Tag vor Reiseantritt	20 %
9. bis 4. Tag vor Reiseantritt	30 %
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt	45 %
des Reisepreises	

Für Hotelunterkünfte, Ferienwohnungen, Schiffsreisen, Bus-Entagefahrten, Sonderzüge und Linienflügen zu Sonderfahrten liegen besondere Bedingungen. Diese sind im Detailprogramm anzuführen.

Rücktrittserklärung

Beim Rücktritt vom Vertrag ist zu beachten: Der Kunde (Auftraggeber) kann jederzeit dem Reisebüro, bei dem die Reise gebucht wurde, mitteilen, dass er vom Vertrag zurücktritt. Bei einer Stornierung empfiehlt sich, dies - mittels eingeschriebenen Briefes oder - persönlich mit gleichzeitiger schriftlicher Erklärung zu tun.

d) No-show

No-show liegt vor, wenn der Kunde der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reisen mangelt oder wenn er die Abreise wegen einer ihm unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines ihm wiederfahrenen Zufalls versäumt. Ist weiters festgestellt, dass der Kunde die verbleibende Reiseleistung nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er bei Reiseantritt laut lit. b 1. (Sonderflüge usw.) 85 Prozent, bei den Reisearten laut lit. b 2. (Einzel-IT usw.) 45 Prozent des Reisepreises zu bezahlen. Im Falle der Unangemessenheit der obgenannten Sätze können diese vom Gericht im Einzelfall gemäßigt werden.

7.2. Rücktritt des Veranstalters vor Antritt der Reise

Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung befreit, wenn eine in der Ausschreibung von vornherein bestimmte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird und dem Kunden die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Reiseveranstaltung angegebenen oder folgenden Fristen schriftlich mitgeteilt wurde:

- bis zum 20. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von mehr als 6 Tagen,
- bis zum 7. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von bis 6 Tagen,

- bis 48 Stunden vor Reiseantritt bei Tagesfahrten.
Trifft den Veranstalter an der Nichterreicherung der Mindestteilnehmerzahl ein über die leichte Fahrlässigkeit hinausgehendes Verschulden, kann der Kunde Schadenersatz verlangen; dieser ist von der Höhe der Stornogebühr pauschaliert. Die Geltendmachung eines diesen Betrag übersteigenden Schadens wird nicht ausgeschlossen.

b) Die Stornierung erfolgt auf Grund höherer Gewalt, d. h. auf Grund ungewöhnlicher und unvorhersehbarer Ereignisse, aus die derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, keinen Einfluss hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können. Hierzu zählt jedoch nicht die Überbuchung, wohl aber staatliche Anordnungen, Streiks, Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Naturkatastrophen usw.

c) In den Fällen a) und b) erhält der Kunde den eingezahlten Betrag zurück. Das Wahlrecht gemäß 7.1.b, 1. Absatz steht ihm zu.

7.3. Rücktritt des Veranstalters nach Antritt der Reise
Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung dann befreit, wenn der Kunde im Rahmen einer Gruppenreise die Durchführung der Reise durch grob ungebührliches Verhalten, ungesagte einer Abmahnung, nachlässig stört.

In diesem Fall ist der Kunde, sofern ihm ein Verschulden trifft, dem Veranstalter gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

8. Änderung des Vertrages

8.1. Preisänderungen

Der Veranstalter behält sich vor, den mit der Buchung bestätigten Reisepreis aus Gründen, die nicht von seinem Willen abhängig sind, zu erhöhen, sofern der Reisetermin mehr als zwei Monate nach dem Vertragsabschluss liegt. Derartige Gründe sind ausschließlich die Änderung der Beförderungskosten - etwa der Treibstoffkosten - der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen.

Bei einer Preisenkung aus diesen Gründen ist dies an den Reisenden weiterzugeben.

Innerhalb der Zweimonatsfrist können Preiserhöhungen nur dann vorgenommen werden, wenn die Gründe hierfür bei der Buchung im einzelnen ausgehandelt und am Buchungsschein vermerkt wurden. Ab dem 20. Tag vor dem Abreiseternin gibt es keine Preisänderung.

Eine Preisänderung ist nur dann zulässig, wenn bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen auch eine genaue Angabe zur Berechnung des neuen Preises vorgesehen ist. Dem Kunden sind Preisänderungen und deren Umstände unverzüglich zu erklären. Bei Änderung des Reisepreises um mehr als 10 Prozent ist ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ohne Stornogebühr jedenfalls möglich (siehe Abschnitt 7.1.a).
8.2. Leistungsänderungen nach Antritt der Reise
Bei Änderungen, die der Veranstalter zu vertreten hat, gelten jene Regelungen, wie sie in Abschnitt 5 (Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen) dargestellt sind.

- Ergibt sich nach der Abreise, dass ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Leistung nicht erbracht wird oder nicht erbracht werden kann, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt angemessene Vorkehrungen zu treffen, damit die Reiseveranstaltung weiter durchgeführt werden kann. Können solche Vorkehrungen nicht getroffen werden oder werden sie vom Kunden aus wichtigen Gründen nicht akzeptiert, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt gegebenenfalls für eine gleichwertige Möglichkeit zu sorgen, mit der der Kunde zum Ort der Abreise oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort befördert wird. Im Übrigen ist der Veranstalter verpflichtet, bei Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung des Vertrages dem Kunden zur Überwindung von Schwierigkeiten nach Kräften Hilfe zu leisten.

9. Auskunftserteilung an Dritte

Auskünfte über die Namen der Reiseleiterinnen und die Aufenthaltsorte von Reisenden werden an dritte Personen auch in dringenden Fällen nicht erteilt, es sei denn, der Reisende hat eine Auskunftserteilung ausdrücklich gewünscht. Die durch die Übermittlung dringender Nachrichten entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden. Es wird daher den Reiseleitern empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsschrift bekanntzugeben.

10. Allgemeine

Die unter B angeführten Abschnitte 7.1. lit. c, vormalis lit. b (Rücktritt), 7.1. lit. d, vormalis lit. c, (No-show) sowie 8.1. (Preisänderungen) sind als unwiderrufliche Verbandsempfehlungen unter 1 Kt 718/93-3 im Kartellregister eingetragen.

Ergänzende Bestimmungen zu den ARB 1992 für alle TUI Österreich - Reisen:

Beachten Sie bitte den nachfolgenden Text, denn er wird zusammen mit den "ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN" (ARB 1992) gemeinsam beraten im Konsumentenpolitischen Beirat des Bundesministers für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz, Inhalt Ihres mit uns abgeschlossenen Reisevertrages.

1. Buchung/Vertragsabschluss

Ihre Anmeldung ist für uns verbindlich, sobald wir sie Ihrem Reisebüro gegenüber schriftlich bestätigt haben. Bei Buchung ist eine Anzahlung von nur 10 % des Arrangementspreises im Reisebüro zu leisten; Restzahlung bei Übergabe der Reiseunterlagen. Sofern sich unser Angebot nach Drucklegung des Kataloges ändert oder Druckfehler festgestellt wurden, teilt Ihnen diese Abweichungen Ihr Reisebüro mit.

2. Rechtstellung

Für die von uns angebotenen Fremdleistungen (zum Beispiel Ausflüge am Urlaubsort) haften wir nur als Vermittler im Umfang des Teiles A der ARB 1992.

3. Leistungen/Preise

Nicht in Anspruch genommene Leistungen können im Allgemeinen nicht erstattet werden.

Die Verlängerung Ihres Urlaubsaufenthaltes ist nur nach Rücksprache mit unserer Reiseleitung sowie bei Verfügbarkeit der Unterbringung und späteren Rückflügen möglich. Bei Ferienaufhalten über 3 Wochen entstehen Kosten für freibleibende oder frei zu haltende Flugplätze, daher ist die Berechnung einer Flugausgleichsgebühr möglich. Im Linienflugverkehr sind besondere Tarif- und Anwendungsbestimmungen zu berücksichtigen.

Allfällige Preisdifferenzen gegenüber inländischen oder ausländischen Anbietern für vergleichbare Leistungen erklären sich mit unterschiedlich verfügbaren Kapazitäten.

Wir müssen uns auf Grund der langfristigen Planung unserer in den Prospekten ausgeschriebenen Leistungen das Recht vorbehalten, z. B. Fluggesellschaften, Beherbergungsbetriebe in der selben Kategorie oder Rundreiserrouten zu ändern, falls dies aus operativen und organisatorischen Gründen erforderlich wird. Ebenso behalten wir uns bzw. sich die von uns beauftragten Fluggesellschaften vor, Zwischenlandungen aus technischen oder operationellen Gründen vorzunehmen, als auch Flugrouten oder Flugzeiten zu ändern. Bei einem Ausfall der Flugmöglichekeiten hat der Reiseleiter Anspruch auf Schiffs-, Autobus- oder Bahnabfertigung.

Seit dem 16.07.2006 ist der Veranstalter gemäß der Verordnung (EG) 2111/2005 vom 14.12.2005 verpflichtet, Sie bei Buchung über die Identität der/des ausführenden Luftfahrtunternehmens(es) zu unterrichten. Steht ein ausführendes Luftfahrtunternehmen bei Buchung noch nicht fest, sind Sie insoweit zunächst über die Identität des wahrscheinlich ausführenden Luftfahrtunternehmens zu unterrichten. Sobald die Identität endgültig feststeht, werden Sie entsprechend unterrichtet. Im Falle eines Wechsels des ausführenden Luftfahrtunternehmens nach Buchung sind Sie über den Wechsel so rasch wie möglich zu unterrichten. Die Liste von Luftfahrtunternehmen, die in der EU einer Betriebsuntersagung unterliegen („gemeinschaftliche Liste“) finden Sie auf der Internetseite der TUI Österreich (www.tui.at).

4. Preisänderungen zum Katalog

4.1. Vor Vertragsabschluss

Wir behalten uns vor, bis zum Vertragsabschluss Änderungen der Katalogpreise, die sich zum Beispiel aus gestiegenen Kosten und Gebühren ergeben, vorzunehmen.

4.2. Nach Vertragsabschluss

Eine Preisänderung ist in dem Umfang möglich, wie sich durch die Preisänderung der Leistungsträger die Erhöhung des (entsprechenden) Reisekostenanteils auf den Reisepreis im Zeitpunkt des Vertragschlusses auswirkt. Der Reisepreis kann sich in dem Verhältnis erhöhen, in dem sich die jeweilige Kostenposition erhöht, an die die Preisänderung geknüpft ist. Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten für den Reiseveranstalter, etwa auf Grund gestiegener Treibstoffkosten, so hat der Reiseveranstalter das Recht, diese Zusatzkosten nach folgender Regelung den Kunden zusätzlich in Rechnung zu stellen.

1) Bei einer Preiserhöhung, welche vom Beförderungsträger dem Reiseveranstalter pro Sitzplatz in Rechnung gestellt wird, kann der Reiseveranstalter diese Zusatzkosten an den Kunden weiterverrechnen.

2) Wird seitens des Beförderungsträgers die Preisänderung für das gesamte Beförderungsmittel in Rechnung gestellt, so können diese zusätzlichen Kosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt, und der sich so für den Einzelplatz ergebende Erhöhungsbetrag vom Reisen-

den verlangt werden.

Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben/Steuern, wie z.B. Hafengebühren oder Flughafengebühren, Umsatzsteuer oder Taxen gegenüber dem Reiseveranstalter erhöht, so kann der Reisepreis um den sich aus diesen erhöhten Kosten ergebenden Betrag gegenüber den Kunden erhöht werden.

Eine Preisenkung aus diesen Gründen ist an den Reisenden weiterzugeben. Die Berechnung des neuen (gesenkten) Preises bzw. die Preisenkung erfolgt sinngemäß bzw. analog zu den obigen Bestimmungen.

5. Gewährleistung/Haftung

Unsere Kunden sind für die Einhaltung aller geltenden Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen-, Flughafen- und Gesundheitsbestimmungen und für die Vollständigkeit ihrer Reiseunterlagen selbst verantwortlich. Alle Kosten und Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu Ihren Lasten, auch wenn diese Vorschriften nach Buchung geändert werden sollten. Ihr Reisebüro gibt Ihnen gerne jede diesbezügliche Hilfestellung. Für Ausländer, Staatenlose und Doppelstaatsbürger gelten besondere Bestimmungen. Wenden Sie sich in allen Fällen bei Bedarf an Ihr Reisebüro. Der Kunde hat dazu beizutragen, den Schaden so gering wie möglich zu halten. Das bedeutet insbesondere, dass er seine Mitteilung von Mängeln unverzüglich der TUI Schöne Ferien Betreuung (Reiseleiter) vor Ort zu melden hat. Unterlässt dies der Kunde, so mindert sich sein Anspruch auf Ersatz aller weiteren Schäden, die er bei unverzüglicher Mitteilung nicht erlitten hätte.

Die TUI Schöne Ferien Betreuung (Reiseleiter) ist nicht berechtigt, irgendwelche Ansprüche anzuerkennen (ausgenommen im Zielgebiet geleistete Kompensationen); er darf nur Ihre Beanstandung bestätigen. Ausdrücklich ausgeschlossen ist unsere Gewährleistung und Haftung auch für Beeinträchtigungen, die weder von uns, noch von unseren Leistungsträgern verursacht wurden oder beseitigt werden können, z. B. Naturereignisse, Witterungs- und Umwelteinflüsse und dgl.

Bei Fluggesellschaften ist die Haftung der Höhe nach in jedem Fall gesetzlich mit den in Artikel 22 des Warschauer Abkommens BGBl 1986/1987 idw. jeweils BGBl 1611/1971 genannten Höchstbeträgen beschränkt.

6. Reiseänderungen

Werden von Ihnen nach Buchung Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, der Unterkunft oder der Beförderungsort vorgenommen, wird neben entstandenen Unkosten - eine Umbuchungsgebühr von € 30,- pro Person eingehoben. Eine Umbuchung ab 29 Tage vor Reiseantritt gilt als Rücktritt und es werden die unter Punkt 7.1.c) der Allgemeinen Reisebedingungen angeführten Stornogebühren in Rechnung gestellt.

7. Rücktritt des Veranstalters vor Antritt der Reise

Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung befreit, wenn bei ausgeschriebenen Sonderflügen (Charter) und Gruppen-IT (Gruppenpauschalreisen mit Linienverkehr) 50 % der Kapazität nicht erreicht werden und dem Kunden bzw. dem vermittelnden Reisebüro die Stornierung innerhalb folgender Fristen schriftlich (Fax, E-Mail) mitgeteilt wird

- bis zum 20. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von mehr als 6 Tagen
- bis zum 7. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von 2 bis 6 Tagen.

In diesem Fall erhält der Kunde den im Reisebüro eingezahlten Betrag zurück oder hat die Möglichkeit, an einer gleichwertigen anderen Reise teilzunehmen.

8. Versicherer

Der TUI-Reiseerschutz wird automatisch bei jeder Buchung mitgebucht. Wollen Sie die Vorteile dieses Angebotes jedoch nicht nutzen, geben Sie dies bitte sofort, bei der Buchung im Reisebüro, bekannt. Informationen dazu erhalten Sie bei der Europäischen Reiseversicherung AG, Auguste 5-7, 1090 Wien, Tel. +43/1/317 25 00, Fax +43/1/319 93 67, E-Mail: info@europaeische.at.

Als Vertragsgrundlage gelten die EUROPÄISCHEN Reiseversicherungsbedingungen VA 2006 (ERV-RVB VA 2006) - diese erhalten Sie auf Wunsch von Ihrem Reisebüro oder von der Europäischen Reiseversicherung. Der Versicherungsschutz gilt subsidiär. Auf den Versicherungsvertrag ist österreichisches Recht anzuwenden.

Wichtige Informationen zur Stornoversicherung:

Ein Stornoversicherungsfall liegt vor, wenn aus einem der folgenden Gründe eine Reise nicht angetreten werden kann oder abgebrochen werden muss: a) plötzlich eintretende schwere Erkrankung, schwere gesundheitliche Unfallfolgen oder Tod der versicherten Person. Die Erkrankung oder die Unfallfolge gilt als schwer, wenn sich daraus für die gebuchte Reise zwingend die Reiseunfähigkeit ergibt. Psychische Erkrankungen, die erstmals auftreten, sind versichert, wenn dadurch ein stationärer Spitalsauf-

enthalt oder eine Behandlung durch einen Facharzt der Psychiatrie erforderlich wird. Bestehende Leiden sind nur dann versichert, wenn sie unerwartet akut werden;

b) plötzlich eintretende unvorhersehbare schwere Schwangerschaftskomplikationen (diese müssen ärztlich bestätigt sein);

c) plötzlich eintretende schwere Erkrankung oder schwere gesundheitliche Unfallfolgen, von nicht buchenden Familienangehörigen, wodurch die Anwesenheit der versicherten Person am Heimatort dringend erforderlich ist; als Familienangehörige gelten der Ehepartner (bzw. Lebensgefährte im gemeinsamen Haushalt lebend), die Kinder (Stief-, Schwieger-, die Eltern (Stief-, Schwieger-) der versicherten Person; d) plötzlich eintretender Tod des Ehepartners (bzw. Lebensgefährte im gemeinsamen Haushalt lebend) der Kinder (Stief-, Schwieger-, Enkel-), der Eltern (Stief-, Schwieger-, Groß-) oder der Geschwister der versicherten Person.

e) Bedeutender Sachschaden am Eigentum der versicherten Person an seinem Wohnort infolge Elementarereignis (Feuer etc.) oder Straftat eines Dritten, der seine Anwesenheit erforderlich macht;

f) Nichtbestehen der Reifeprüfung oder einer gleichartigen Abschlussprüfung einer mindestens 3-jährigen Schulausbildung einer unmittelbar danach geplanten versicherten Schülergruppenreise.

Von der Reiseversicherung ausgeschlossen sind Stornierungen:

1. wenn der Reiseortgrund in Zusammenhang steht mit:
 - einer der nachfolgenden Erkrankungen/Behandlungen der versicherten Person: psychische Erkrankungen (bei erstmaligem Auftreten versichert, siehe a), Dialyse, Organtransplantationen, Aids, Schizophrenie;
 - einer der nachfolgenden, innerhalb der letzten 12 Monate vor Versicherungsabschluss stationär behandelten Erkrankung der versicherten Person: Herz-Kreislauferkrankungen, Schlaganfall, Krebsleiden, Diabetes (Typ 1), Epilepsie, Multiple Sklerose;
2. wenn der Reiseortgrund bei Versicherungsabschluss bereits vorgelegen hat oder voraussehbar gewesen ist;
3. wegen beruflicher Gründe.

Bei Eintritt eines versicherten Ereignisses ist der Versicherte verpflichtet, bei sonstigem Verlust des Entschädigungsanspruches, die Buchungsliste (Reisebüro) unverzüglich zu benachrichtigen. Anzeigen von Versicherungsfällen müssen direkt bei der EUROPÄISCHEN eingereicht werden. Die Kundenkopie der TUI Reisebestätigung muss beigelegt werden. Bei Stornofällen muss ein Schadenformular (erhältlich in Ihrem Reisebüro) ausgefüllt werden. Im Schadensfall € 25,- Bearbeitungsgebühr pro Person, jedoch nicht mehr als € 50,- für eine Buchung bis zu 4 Personen, einbehalten.

Schadenabwicklung/Versicherer:

Europäische Reiseversicherung AG, Auguste 5-7, A-1090 Wien, Service Center: Tel. +43/1/317 25 00, Fax +43/1/319 93 67.
Firmenbuch HG Wien FN 554189, DVR-Nr. 0490083.
Aufsichtsbehörde: FMA Finanzmarktaufsicht, Bereich: Versicherungsaufsicht, Praterstraße 23, A-1020 Wien.

TUI ist mit der Schadensregulierung in keiner Weise befasst. Über Anerkennung oder Ablehnung von Versicherungsleistungen entscheidet ausschließlich der Versicherer.



Änderungen vorbehalten.

TUI Österreich GmbH & Co KG

A-1030 Wien, Landstraßer Hauptstraße 153-155
DVR 3002807, FN 251725 i

