

Reise- und Zahlungsbedingungen (ARB 1992)

Anpassung an die Novelle zum Konsumentenschutzgesetz BGBl. 1/17 2013

Gemeinsam beraten im Konsumentpolitischen 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 Anspruchs 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 als Reisevermittlungsfunktion hinweist.

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

- der vermittelten Reiseveranstalter,
- der vermittelten Transportunternehmen (z.B. Bahn, Bus, Flugzeug und Schiff) und
- 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 sollen vom Reisebüro umgehend schriftlich bestätigt werden. Reisebüros sollen 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 gegenständlichen Allgemeinen Reisebedingungen hinzuweisen, auf denen abweichende Reisebedingungen nachweislich aufmerksam zu machen und sie in diesem Fall vor Vertragsabschluss auszuhandeln. Soweit Leistungen ausländischer Unternehmer (Leistungssträger, Reiseveranstalter) vermittelt werden, kann auch ausländisches Recht zur Anwendung gelangen. Derjenige, der für sich oder für 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 Barsauslagen (Telefonspesen, Fernschreibkosten usw.) sind beim Reisebüro zu leisten. Die Buchungen entgehen, wenn Sie verpflichtet, dem Reisenden bei oder unerschützlich nach Vertragsabschluss eine Bestätigung über den Reisevertrag (Reisebestätigung) zu übersmitteln.

2. Informationen und sonstige 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 Einreisvorschriften sowie auf Anfrage über Devisen- und Zollvorschriften zu informieren, soweit diese in Österreich in Erfahrung gebracht werden können (insbesondere an 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 Auskunftei 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 Leistungssträgers unter Beachtung der Besonderheiten des jeweils vermittelten Vertrages und auf die Gegebenheiten des jeweiligen Ziellandes bzw. Zielortes nach bestem Wissen darzustellen.

3. Rechtsstellung und Haftung.

Die Haftung des Reisebüros erstreckt sich auf

- die sorgfältige Auswahl des jeweiligen Veranstalters 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 vermittelten 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 bekanntzugeben, sofern sich diese Angaben nicht schon im Prospekt, Katalog oder sonstigen detaillierten Werbeunterlagen finden. Unlängst es dies, so haftet es dem Kunden als Veranstalter bzw. Leistungsträger.

Verletzt das Reisebüro die ihm aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist es dem Kunden zum Ersatz des daraus entstehenden 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 den Veranstalter die Vermittlerpflichten sinngemäß. Der Veranstalter anerkennt grundsätzlich die gegenständlichen 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 Reiseleiters
Ein Wechsel in der Person des Reisenden ist dann möglich, wenn die Ersatzperson 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 Vertragskosten.

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 Abreiseterritorium mitzuteilen. Der Reiseveranstalter kann eine konkrete Frist vorher bekanntgeben. Der Überträger und der Erwerber haften für das noch ungeliehene 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 Einreisvorschriften) 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 Pflichtbereiches liegt. Unabhängig hiervon ist 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 dem 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. Abhilfe 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, seine Gegenstände besonders wertvoll zu machen. Weiters wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände ordnungsgemäß zu verpacken.

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 von solcher bekanntheit gegeben wurde und dieser an Ort und Stelle oder in Form eines Reiseschreibens die Unterlassung dieser Mitteilung andernfalls 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 können. Gegebenenfalls empfiehlt es sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungssträger (z. B. Hotel, Fluggesellschaft) oder direkt den Veranstalter über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen.

5.4. Haftungserrechtliche Sondergesetze.

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

6. Geltendmachung von zeitlichen 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 nur innerhalb von 6 Monaten 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 gegen den Kunde, ohne dass der Veranstalter gegen ihn Ansprüche hat, in folgenden, vor Beginn der Leistung eintretenden Fällen zurückzutreten:

Wenn wesentliche Bestandteile des Vertrages, zu denen auch der Reisepreis zählt, erheblich geändert werden. In jedem Fall ist die Vereilegung 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 belehren; der Kunde hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben. Sofern der 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.

Wenn der Veranstalter die Erbringung seiner 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 prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Stornogebühr 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), Autobusgesellschaftsreisen (Mehrheitsfahrten)	
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt10 %
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt25 %
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt50 %
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt65 %
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt85 % des Reisepreises
2. Einzel-IT (individuelle Pauschalreisen im Linienverkehr), Bahngesellschaftsreisen (ausgenommen Sonderzüge)	
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt10 %
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt15 %
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt20 %
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt30 %
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt45 % des Reisepreises.

Für Hotelunterkünfte, Ferienwohnungen, Schiffsreisen, Bus-Entdeckungsfahrten, Sonderzüge und Linienflugreisen zu Sonderтарiffen gelten besondere Bedingungen. Diese sind im Detailprogramm anzuführen.

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

lit. No-show
No-show liegt vor, wenn der Kunde der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reisevollstand mangelt, oder wenn er die Abreise wegen einer ihm unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls veräusert. Ist weiters klargestellt, dass der Kunde die verbundene Reiseleistung nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er bei Reisearten laut lit. c. beschreiben: Der Kunde (Auftraggeber) kann jederzeit im lit. c. 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.

a) Der Veranstalter wird von der Vertragserteilung 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 2 bis 6 Tagen.

• bis 48 Stunden vor Reiseantritt bei Tagesfahrten.

Trifft den Veranstalter an der Nichterreicherung der Mindestteilnehmerzahl eine über die leichte Fahrlässigkeit hinausgehende Verschulden, kann der Kunde Schadenersatz verlangen; dieser ist mit der Höhe der Stornogebühr pauschalierter. Die Geltendmachung eines dies über den Betrag übersteigenden Schadens wird nicht ausgeschlossen. b) Die Stornierung erfolgt auf Grund höherer Gewalt, d. h. auf Grund ungewöhnlicher und unvorhersehbarer Ereignisse, auf 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 Erkrankung, 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 teilt 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, ungeachtet einer Abmahnung, nachhaltig stört. In diesem Fall ist der Kunde, sofern ihn ein Verschulden trifft, dem Veranstalter gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

8. Änderungen 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 Reiseterritorium 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 oder die für die betreffende Reiseveranstaltung anzuwendenden Wechselkurse. Bei einer Preissteigerung aus diesen Gründen ist diese 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 Abreiseterritorium 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 ebenfalls 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 Leistungen nicht erbracht wird oder nicht erbracht werden kann, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt angemessene Vorkkehrungen zu treffen, damit die Reiseveranstaltung weiter durchgeführt werden kann. Können solche Vorkkehrungen nicht getroffen werden oder werden sie vom Kunden aus triftigen Gründen nicht akzeptiert, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt gegebenenfalls für eine gleichwertige Möglichkeit zu sorgen.

lit. No-show
lit. No-show liegt vor, wenn der Kunde der Abreise ohne 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. Auskunfteierstellung an Dritte.

Auskunftei über die Namen der Reiseleiternehmer und die Aufenthaltsorte von Reisenden werden an dritte Personen auch in dringenden Fällen nicht erteilt, es sei denn, der Reisende hat eine Auskunfteierstellung 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 Urlaubsanschrift bekanntzugeben.

10. Allgemeine Hinweise.

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

Ergänzende Bestimmungen zu den „Allgemeinen Reisebedingungen“ für alle Zugvogel Touristik - Reisen:

Bearbeiten Sie bitte den nachfolgenden Text, denn er wird zusammen mit den „ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN“ (ARB 1992) gemeinsam beraten im Konsumentpolitischen 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 diese Ihnen oder Ihrem Reisebüro gegenüber schriftlich bestätigt haben. Bei Buchung ist eine Anzahlung von 10% des Arrangementspreises im zu leisten; Restzahlung bei Übergabe der Reiseunterlagen. Sofern sich unser Angebot nach Drucklegung der Ausschreibung ändert oder Druckfehler festgestellt wurden, teilen wir über Ihr Reisebüro diese Abweichung mit.

2. Rechtsstellung.

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

3. Gewährleistung/ Haftung. Unsere Kunden sind für die Einhaltung aller geltenden Pass-, Visa, Zoll-, Devisen-, Flughafen- und Gesundheitsbestimmungen und für die Vollständigkeit ihrer Reisedokumente 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 gilt Ihnen gerne die diesbezügliche Hilfestellung. Für Ausländer, Staatenlose und Doppelstaatsbürger gelten besondere Bestimmungen. Werden Sie sich in allen Fällen bei Bedarf an Ihr Reisebüro oder Fluggesellschaften ist die Haftung der Höhe nach in jedem Fall gesetzlich mit den in Artikel 22 des Warschauer Abkommens BGBl 286/1961 i.d.F., jeweils BGBl 161/1971 genannten Höchstbeträgen beschränkt.

Der Verkauf von Zugvogel Touristik Reisen erfolgt ausnahmslos über konzessionierte Reisebüros. Alle Verkaufspreise sind Endverkaufspreise, auf die keinerlei Rabatte gewährt werden können. Beachten Sie bitte die unterschiedlichen Haftungsbestimmungen es ebenfalls Bestandteile des Reiseveranstaltungsvertrages zwischen Ihnen und Zugvogel Touristik.

Zwei Reisen: Reisebüro, Wien, Österreichisches Recht ist anwendbar. Alle Angaben in der Ausschreibung entsprechen dem Stand Juni 2007. Druckfehler und Änderungen vorbehalten!

4. Storno/ Umbuchung/ Namensänderung/ Doppelbuchung:

Abweichend zu den Allgemeinen Reisebedingungen gelten folgende gesonderten Bedingungen für Storno, Umbuchung, Namensänderung und Doppelbuchungen und beziehen sich auf alle unten angeführten Leistungen: a) Ausflüge: Bis 7 Tage vor Ausflug 50%, 7-0 Tage vor Ausflug 100%.

b) Kulturelle Veranstaltungen: Bereits bestätigte Karten sind nicht rückerstattbar. Vorstellungen können kurzfristig und ohne Angabe von Gründen von der Veranstalterleitung storniert werden, sowie ohne Vorankündigung.

Preise und Showzeiten ändern. Weder unsere Agentur noch Zugvogel Touristik haben Einfluss darauf.

c) Kreuzfahrten: Bis 50 Tage vor Einschiffung 3%, 49-30 Tage 10%, 29-22 Tage 30%, 21-15 Tage 75%, 14 Tage vorher 100%. Anstelle eines Rücktritts kann ein Ersatzpassagier genannt werden, welcher für alle

Mehrkosten aufkommen muss. Die detaillierten Beförderungsbestimmungen erhalten Sie jederzeit auf Anfrage und bei Buchung.

d) Mietwagenrundreisen und Hotel only: Zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr: bis 32 Tage vor Reisebeginn 10%, 31-15 Tage 30%, 14-8 Tage 50%, 7-1 Tage 80%, 0 Tage und bei No-show 100%.

e) Rundreisen und Hotel only: Zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr: bis 32 Tage vor Reisebeginn 10%, 31-15 Tage 25%, 14-8 Tage 45%, 7-1 Tage 85%, 0 Tage und bei No Show 100%. Es kann vorkommen, dass Busrundreisen kurzfristig geändert, annulliert od. abgebrochen werden müssen. Es wird versucht ein gleichwertiges Ersatzprogramm zu bieten, jedoch besteht darüber hinaus keinerlei Haftung.

f) Stornospesen: für Abflüge 15.12. bis 31.12.
Bei Stornierung bis 15.10.50%
Bei Stornierung von 16.10. bis 15.11.70%
Bei Stornierung von 16.11. bis 7.12.85%
Bei Stornierung von 8.12. bis Abflug100%

g) Soft Adventure
Nach Rückbestätigung100%

h) Züge & Fähren
Nach Rückbestätigung100%

i) Generell wird für nicht publizierte Leistungen eine BG von EUR 22,- p.P. verrechnet. Nicht in Anspruch genommene Leistungen während Ihrer Reise können nicht erstattet werden. Die Verlängerung Ihres Urlaubsaufenthaltes ist nur nach Rücksprache mit unserer Agentur möglich. Wenn Sie mit einer einzelnen Leistung nicht zufrieden sein sollten, was wir nicht hoffen, aber niemals zu 100% ausschließen können, dann bedenken Sie bitte in Ihrem eigenen Interesse, dass Sie unverzüglich hierauf aufmerksam machen müssen. Nur dann haben wir die Möglichkeit zu prüfen, ob Abhilfe geschaffen werden kann, bzw. wie wir Ihnen helfen können. Bitte wenden Sie sich daher bei aus Ihrer Sicht auftretenden Leistungsstörungen od. mangelhaften Leistungen unverzüglich an unsere Vertretung vor Ort. Sie haben mit uns einen Reisevertrag über die einzelnen gebuchten Leistungen abgeschlossen und können diese nicht einseitig ändern. In der Regel werden vom Leistungsträger Leerbettgebühren von bis 100% und mehr berechnet. Dies gilt auch bei frühzeitiger Abreise, da wir für die Zimmer im Regelfall garantieren.

jj) Kinder: Kleinkinder bis 2 Jahre: Von den Fluglinien werden derzeit 10% des offiziell anwendbaren Flugtarifes im Rechnung gestellt, wobei das Kleinkind während des Fluges keinen Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz hat. Eventuell anfallende Hotelkosten, wie z.B.: Gitterbett, sind vor Ort zu bezahlen, dem Reisebüro und dem Veranstalter aber immer bekanntzugeben. Kinder vom vollendeten 2.-12. Lebensjahr: Ermäßigung auf den Flug sind generell auf Anfrage und belaufen sich teilweise auf 50%, je nach Fluglinie.

k. Tarifstand/Drucklegung
Änderungen der Leistungen und Preise, die Berichtigung von Irrtümern, Druck- und Rechenfehlern, Wechselkurs- und Tarifänderungen, insbesondere von Verkehrsträgern, sind ausdrücklich vorbehalten.