

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die AGB & Reisebedingungen (ARB92) sind eine wichtige Grundlage für das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und dem Reiseveranstalter NaWi-Reisen. Bitte nehmen Sie sich Zeit um die Geschäfts- und Reisebedingungen aufmerksam zu lesen. Sie regeln die Rechte und Pflichten des Reisenden und des Reiseveranstalters vor, während und nach der Reise. Darüber hinaus finden Sie in den Geschäftsbedingungen von NaWi-Reisen wichtige Informationen über Ihre Buchungsschritte von der Anfrage bis zum Zustandekommen eines Reisevertrages (Buchungsbestätigung). Äußerst wichtige Informationen über die Reiserücktrittsbedingungen (Stornokosten), Versicherungen und Zahlungsmodalitäten finden Sie ebenfalls in den AGBs

AGB & Reisebedingungen (ARB92)

Veranstalter: NaWi-Reisen, eingetragen im Veranstalterverzeichnis des Bundesministeriums für Wirtschaft, Familie und Jugend unter der Nummer 2014/0005

NaWi-Reisen tritt grundsätzlich als **Veranstalter**/Leistungsträger der gebuchten touristischen Leistung(en) auf. Bei den betreffenden Arrangements finden Sie dahingehend einen entsprechenden Vermerk. In einem derartigen Fall haftet NaWi-Reisen gemäß Abschnitt B (Das Reisebüro als Veranstalter) der **Allgemeinen Reisebedingungen 1992** (kurz: „ARB 92“). Beachten Sie die **Abweichungen von den ARB 92** (siehe weiter unten), die speziell für NaWi-Reisen gelten.

Falls NaWi-Reisen als **Vermittler** der gebuchten touristischen Leistung(en) auftritt, dann wird bei den betreffenden Arrangements darauf hingewiesen und die Haftungsbestimmungen beziehen sich auf Abschnitt A (Das Reisebüro als Vermittler) der **Allgemeinen Reisebedingungen 1992** (kurz: „ARB 92“). Beachten Sie die **Abweichungen von den ARB 92** (siehe weiter unten), die speziell für NaWi-Reisen gelten.

Die ARB 92 finden Sie im Anhang an dieses Dokument und unter: www.nawi-reisen.at/ARB92.pdf

Kundengeldabsicherung

(Informationen gemäß § 7 Abs. 1 RSV sowie § 7 Abs. 5 Z 1 RSV):

Gemäß der Reisebürosicherungsverordnung (RSV) sind Kundengelder bei Pauschalreisen des Veranstalters NaWi-Reisen unter folgenden Voraussetzungen abgesichert: Die Anzahlung erfolgt frühestens elf Monate vor dem vereinbarten Ende der Reise und beträgt 20% des Reisepreises. Die Restzahlung erfolgt frühestens 20 Tage vor Reiseantritt - Zug um Zug gegen Aushändigung der Reiseunterlagen an den Reisenden. Darüber hinausgehende oder vorzeitig geleistete Anzahlungen bzw. Restzahlungen dürfen nicht gefordert werden. Anzahlungen bzw. Restzahlungen sind nur in dem Umfang abgesichert, in dem der Reiseveranstalter zu deren Entgegennahme berechtigt ist. Die Absicherungssumme wird vorrangig zur Befriedigung von vorschriftsmäßig entgegengenommenen Zahlungen verwendet. Die bei **NaWi-Reisen** gebuchten Pauschalreisen sind nach Maßgabe der österreichischen Reisebürosicherungsverordnung – RSV (BGBl. II Nr.10/1998) durch eine Bankgarantie bei der Steiermärkischen Bank & Sparkassen AG, Sparkassenplatz 4 - 8010 Graz unter der **Garantienummer 7590513** abgesichert.

Im Insolvenzfall sind sämtliche Ansprüche, bei sonstigem Anspruchsverlust, bei der Europäischen Reiseversicherung AG, Kratochwjlestraße 4, 1220 Wien, Tel.+43/1/317 25 00 Fax: +43/1/319 93 67 info@europaeische.at nachweislich innerhalb von 8 Wochen ab Eintritt der Insolvenz anzumelden.

Sollte die Versicherungssumme zur Befriedigung sämtlicher Ansprüche nicht ausreichen, so werden die Forderungen der Kunden mit dem aliquoten Anteil erfüllt.

Reiserücktritt mit Stornogebühr - Abweichungen von den Allgemeinen Reisebedingungen 1992

Rücktritt mit Stornogebühr (vergl. ARB 92, Abschnitt B 7.1. lit. c)

Für NaWi-Reisen gelten bezüglich der ARB 92 folgende, **abweichende Stornosätze**:

Die **Anzahlung in der Höhe von 20% des gesamten Reisepreises** ist gleichzeitig die Stornogebühr im Falle eines Reiserücktritts bis 31 Tage vor Reiseantritt. Ein Rücktritt ab dem 30. Tag vor Reiseantritt führt zu folgenden erhöhten Reiserücktrittskosten (Stornogebühren):

ab 30 Tage vor Reiseantritt.....30% des Reisepreises
ab 20 Tage vor Reiseantritt.....50% des Reisepreises
ab 10 Tage vor Reiseantritt.....80% des Reisepreises
bei Reiserücktritt ab 3 Tage vor Reiseantritt wird der Gesamtbetrag fällig

Falls ein Reisbustransfer mit Pauschalpreis (gesamter Bus wird bezahlt unabhängig von der Personenzahl) gebucht ist, dann beziehen sich die obigen Stornosätze nur auf den Reisepreisanteil exklusiv des Reisebusses und der aliquote Reisebusanteil des zurückgetretenen Reisegastes muss in jedem Fall (ab dem Erhalt der Reisebestätigung) gesamt bezahlt werden, da sich sonst die Kosten der restlichen ReisetilnehmerInnen erhöhen würden. Auch eine eventuell abgeschlossene Reiseversicherung muss unabhängig vom Zeitpunkt des Rücktrittes komplett bezahlt werden.

Wir empfehlen den Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung. Informationen dazu geben wir Ihnen gerne bei Anfrage.

Zahlungsmodalitäten:

Eine Anzahlung in der Höhe von 20% des Reisepreises darf frühestens 11 Monate vor dem vereinbarten Ende der Reise entgegengenommen werden (laut Reisebürosicherungsverordnung). Die genaue Frist für die Anzahlung hängt von der gebuchten Reise ab und wird von uns bei der Buchung bekanntgegeben. Die Restzahlung erfolgt frühestens 20 Tage und spätestens 7 Tage vor Reiseantritt – Zug um Zug gegen Aushändigung der Reiseunterlagen an den Reisenden. Beachten Sie bitte die Reiserücktrittsgebühren unter dem obigen Punkt „Reiserücktritt mit Stornogebühr“ (Abweichungen von den ARB92)

Die Zahlung der gebuchten Leistung(en) erfolgt per Überweisung an folgendes Konto der Firma NaWi-Reisen:

Kontoinhaber: Mag. Gerwin Gretschel, NaWi-Reisen

Steiermärkischen Bank & Sparkassen AG, Sparkassenplatz 4 - 8010 Graz

IBAN: AT75 2081 5000 0102 7762

BIC: STSPAT2GXXX

Im Falle von **Schulklassenreisen** müssen die Zahlungen (Anzahlung und Restzahlung) der gesamten Reisegruppe jeweils gesammelt überwiesen werden.

Versicherungen:

Wir empfehlen den Abschluss von Reisegepäck-, Reiseunfall-, Reisehaftpflicht- und Reisekrankenversicherung mit Ambulanzflug aus dem Ausland. Wir sind Partner der Europäischen Reiseversicherungs AG und können Ihnen gerne diesbezüglich ein maßgeschneidertes Angebot machen. Es gibt zum Beispiel für die Durchführung von Klassenfahrten ausgezeichnete und günstige Versicherungsmöglichkeiten.

Buchungsmodus:

Der Buchungsmodus bei NaWi-Reisen beginnt mit Ihrer Anfrage bezüglich einer unserer Reisepakete auf unseren Webseiten (www.nawi-reisen.at) und endet mit der Zusendung der Reisebestätigung (Reisevertrag / Buchungsbestätigung) von uns an Sie. Zwischen Ihrer Anfrage und der Reisebestätigung liegen folgende Zwischenschritte:

1) ANFRAGE

Wenn Sie sich für ein Programm auf unseren Webseiten (www.nawi-reisen.at) interessieren, nehmen Sie bitte mit uns telefonisch (innerhalb der Geschäftszeiten) oder schriftlich per Email über das Kontaktformular obiger Website Kontakt auf. Ihre Anfrage sollte neben dem gewünschten Programm auch einen Terminwunsch und die ungefähre TeilnehmerInnen-Zahl beinhalten.

2)VERFÜGBARKEIT

Wir überprüfen ob der Termin und die benötigten Leistungen (Reisebus, Unterkunft, Kursräume, Kursleitung etc.) verfügbar sind.

3)RESERVIERUNG

Falls wir noch keine Preise kalkulieren können, weil die Reise in zu ferner Zukunft liegt und wir daher von unseren Partnern (z.B. Unterkunftsgebern) noch keine Preiszusagen haben, dann schicken wir an Sie zumindest eine Reservierungsbestätigung für den gewünschten Termin. Damit gehen weder Sie noch wir eine Verpflichtung zur gewünschten Reise ein. Für uns bedeutet eine Reservierungsbestätigung, dass wir Ihren Termin im Auge behalten und nicht ohne eine Rückfrage bei Ihnen an andere Reisegruppen vergeben.

4)PREISANGEBOT

Wenn alle gewünschten Leistungen zum gewünschten Termin verfügbar sind, dann kalkulieren wir für Sie einen Paketpreis und schicken Ihnen dieses Preisangebot mit der Bitte einer Bestätigung Ihrerseits binnen einer **Frist von drei Wochen**. Für diese Zeit können wir bei unseren Partnern (z.B.: Unterkunft, Reisebus etc.) die gewünschten Leistungen für Sie blockieren. Gleichzeitig mit unserem Preisangebot schicken wir der verantwortlichen Begleitperson (Lehrer oder Lehrerin) eine **Zustimmungserklärung** mit. Diese beinhaltet wichtige Informationen für die Eltern der Teilnehmer und muss deshalb durch Unterschrift der Eltern bestätigt werden.

5)TEILNEHMER/INNEN-LISTE

Mit Ihrer kurzen schriftlichen Bestätigung unseres Preisangebotes schicken Sie bitte eine TeilnehmerInnenliste (Nachname, Vorname, Geschlecht) an uns. **Bitte beachten Sie:** Jede Person auf dieser Liste muss über die AGB's von NaWi-Reisen (Zahlungsmodalitäten, Reiserücktrittsbedingungen etc.) informiert werden. Besonders im Falle von Gruppenreisen (z.B.: Schulklassen), muss die verantwortliche Begleitperson (z.B.: LehrerIn) dafür sorgen, dass alle TeilnehmerInnen diese Informationen erhalten. Die ReiseteilnehmerInnen sind ab dem Zeitpunkt der Zusendung der TeilnehmerInnenListe verpflichtet, die Zahlungen fristgerecht zu leisten. Die TeilnehmerInnen-Liste muss sich für Kurse im März, April, Mai, Juni, Juli und August im November des Vorjahres – für Kurse im September und Oktober im März des betreffenden Jahres im Posteingang von kontakt@nawi-reisen.at befinden.

6)REISEBESTÄTIGUNG

Nachdem wir von Ihnen eine Bestätigung unseres Preisangebotes und eine TeilnehmerInnenliste erhalten haben, können wir die Reise fixieren und Ihnen eine Reisebestätigung schicken. Die Reisebestätigung enthält noch einmal zusammengefasst alle reiserelevanten Daten (z.B.: Reisennummer, Ort, Zeitraum, Bruttoreisepreis, Zahlungsmodalitäten etc.)

Sicherungsschein:

Mit der Reisebestätigung wird an den Reisenden gleichzeitig ein Sicherungsschein übergeben, der alle Daten zur Absicherung von Kundengeldern im Falle einer Insolvenz des Reiseveranstalters enthält.

Erst mit der Übergabe der Reisebestätigung und dem Sicherungsschein an den Reisenden dürfen Anzahlungen und Restzahlungen von NaWi-Reisen entgegengenommen werden.

7) REISEUNTERLAGEN

Rechtzeitig vor Reisebeginn wird NaWi-Reisen dem Reisenden folgende Unterlagen und Reisedaten zukommen lassen:

- Abfahrts- und Ankunftszeiten (und -orte)
- Reiseroute, Zwischenstationen, Anschlussverbindungen, Anreiseplan
- Kontaktdaten zum Beförderungsunternehmen (Reisebus) und zu den Unterkunftsgebern
- Name, Anschrift und Telefonnummer des Vertreters von NaWi-Reisen vor Ort oder seiner Notfallstelle
- Reisegutschein=Voucher (gesprochen: „wautscher“) mit den Kenndaten des gebuchten Leistungspaketes. Der Voucher muss vom Reisenden vor Ort dem Leistungsträger übergeben werden und wird dann sozusagen vom Reisenden eingelöst.

NaWi-Reisen ist sehr bemüht, über die gesetzlichen Informationspflichten hinaus, die ReiseteilnehmerInnen mit nützlichen Informationen zu bedienen, die eine Reiseplanung vereinfachen. Besonders die verantwortlichen Begleitpersonen von Schulklassenausflügen werden zusätzlich mit Listen, Datenblättern und Kursunterlagen versorgt, die eine Vorbereitung des Kurses erleichtern und helfen, den Überblick zu bewahren.

Gerichtsstand:

Gerichtsstand ist Graz.



Reiseveranstalter: NaWi-Reisen Veranstalternummer: 2014/0005 Inhaber: Mag. Gerwin Gretschel Standort: Mantscha 104/7 A-8054-Hitzendorf Büro (Postadresse): Leonhardstrasse 52; A-8010 Graz UID: ATU64768326	Kontakt: Tel.: +43-676-580 34 38 Fax: +43-316-35 11 21 Email: kontakt@nawi-reisen.at Website: www.nawi-reisen.at	Bankverbindung: Inhaber: Mag. Gerwin Gretschel, NaWi-Reisen Steiermärkischen Bank & Sparkassen AG, Sparkassenplatz 4 - 8010 Graz IBAN: AT75 2081 5000 0102 7762 BIC: STSPAT2GXXX
--	---	---

Allgemeine Reisebedingungen (ARB 1992)

Anpassung an die Novelle zum Konsumentenschutzgesetz BGBl. 247/93 und an das Gewährleistungsrechts-Änderungsgesetz, BGBl. I Nr. 48/2001

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 (nunmehr § 6, gem. BGBl. II Nr. 401/98).

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 auf diese Vermittlerfunktion 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 (Anm.: im Sinne des KSchG) Verträge abschließen.

Die besonderen Bedingungen

- der vermittelten Reiseveranstalter,
- der vermittelten Transportunternehmungen (z.B. Bahn, Bus, Flugzeug u. 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 sollten 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 § 6 der Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe auf die gegenständlichen 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 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 Barauslagen (Telefonspesen, Fernschreibkosten usw.) sind beim Aushändigen der Reisedokumente (dazu gehören nicht Personaldokumente) des jeweiligen Veranstalters 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 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 Einreisevorschriften sowie auf Anfrage über Devisen- und Zollvorschriften zu informieren, soweit diese in Österreich in Erfahrung gebracht werden können. 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 Bedachtnahme auf die 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 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 den Veranstalter die Vermittlerpflichten sinngemäß.

Der Veranstalter anerkennt grundsätzlich die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN, Abweichungen sind in allen seinen detaillierten Werbeunterlagen gemäß § 6 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 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 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 Anspruches auf Wandlung

oder Preisminderung 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, keine Gegenstände besonderen Werts mitzunehmen. Weiters wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände ordnungsgemäß zu verwahren.

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 von Verbrauchern können 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 vermittelnden 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 Vereitelung 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 vermittelnden 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 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 prozentuellen 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), Autobusgesellschaftsreisen (Mehrtagesfahrten)

bis 30. Tag vor Reiseantritt.....	10%
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt.....	25%
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt.....	50%
ab 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)

bis 30. Tag vor Reiseantritt.....	10%
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt.....	15%
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt.....	20%
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt.....	30%
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt.....	45%

des Reisepreises.

Für Hotelunterkünfte, Ferienwohnungen, Schiffsreisen, Bus-Eintagesfahrten, Sonderzüge und Linienflugreisen zu Sondertarifen gelten 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 es 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 Reisewillen mangelt oder wenn er die Abreise wegen einer ihm unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Ist weiters klaggestellt, dass der Kunde die verbleibende Reiseleistung nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er bei Reisearten laut lit. c 1. (Sonderflüge, usw.) 85

Prozent, bei den Reisearten laut 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 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 2 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 mit 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, 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 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 im 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 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 oder die für die betreffende Reiseveranstaltung anzuwendenden Wechselkurse.

Bei einer Preissenkung 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 Abreisetermin 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 Änderungen 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 Leistungen 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 triftigen 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 Reisetilnehmer 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 Reisetilnehmern empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsanschrift bekanntzugeben.

10. Allgemeines

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 unverbindliche Verbandsempfehlung unter 1 Kt 718/91-3 und sind nunmehr als solche unter 25 Kt 793/96-3 im Kartellregister eingetragen.