

# 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. Die Verrechnung erfolgt in Euro. 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 Reiseteilnehmers**

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.

Gilt für **Pauschal-**  
**reisen und Hotel-**  
**Only Angebote** auf  
TUI.at

## 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.

Gilt **NICHT** für Angebote auf TUI.at

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 oben genannten 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 Reisettermin 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 Nachrichtenerstehenden 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, vormals lit.b (Rücktritt), 7.1. lit d, vormals 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.

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen TUI Austria Holding GmbH**

TUI Das Reisebüro und das TUI Austria Internet Servicecenter sind Geschäftsbereiche der TUI Austria Holding GmbH (nachfolgend als TAH bezeichnet). Die folgenden Bedingungen regeln das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen als Reisenden und TAH als Vermittler und den Leistungsträgern (Veranstaltern, Airlines). TAH weist alle Teilnehmer und Reisenden ausdrücklich darauf hin, dass Verträge nicht mit TAH, sondern stets mit dem jeweils angegebenen Leistungsträger unter Berücksichtigung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungsträgers zustande kommen.

TAH tritt als Vermittler einzelner Beförderungsleistungen und sonstiger touristischer Leistungen auf (Flüge, Hotelaufenthalte, Mietwagen, Pauschalreisen etc.). Die nachfolgenden Bedingungen gelten daher ausschließlich für unsere Vermittlungstätigkeit und haben keinerlei Einfluss auf die Bedingungen zu denen die vermittelten Leistungen erfolgen.

## **I. VERTRAGSINHALT**

Ihr Auftrag an uns, eine Beförderungsleistung oder eine sonstige touristische Leistung, mit der Durchführung einer Reise in Zusammenhang stehende Dienstleistung, die von einem dritten Reiseanbieter erbracht wird, zu vermitteln, kann schriftlich, per Email (elektronischer Post), über Online-Dienste oder telefonisch erfolgen.

An Ihren Buchungsauftrag sind Sie bis zur Annahme durch uns oder den Reiseveranstalter jedoch längstens 14 Tage ab Anmeldedatum gebunden. Die Annahme durch uns kann schriftlich, per Email (elektronischer Post) oder über Online-Dienste erfolgen.

Die Vermittlung gilt als erfolgt, sobald die Reisedokumente an den Kunden abgesandt wurden und die Vertragsbestimmung gemäß Punkt V erfüllt wurden. Der Auftraggeber der Buchung haftet solidarisch für alle weiteren Reisetilnehmer, es sei denn, es erfolgt eine ausdrückliche schriftliche Haftungserklärung der weiteren Reisetilnehmer.

### **Für Online-Reservierungen gilt gesondert:**

TAH stellt auf seiner Internetplattform verschiedene Online-Buchungsmodule zur Verfügung, die es erlauben Flug- bzw. Pauschalreiseinformationen abzufragen und Buchungen vorzunehmen. Sie erhalten bei Online-Buchung lediglich eine vorläufige Buchungsbestätigung. Eine endgültige Buchungsbestätigung und die Mitteilung der Abwicklungsmodalitäten erfolgt sofort nach Prüfung der Buchung durch unsere Service-Center-Mitarbeiter. Sie beauftragen TAH mit Absenden der Buchung, eine Beförderungsleistung oder eine sonstige touristische Leistung beim angegebenen Leistungsträger zu vermitteln.

## **II. HAFTUNG VON TUI DAS REISEBÜRO ALS VERMITTLER**

Angaben über vermittelte Beförderungen oder vermittelte touristische Leistungen beruhen ausschließlich auf den Angaben der verantwortlichen Leistungsträger uns gegenüber, sie stellen keine eigene Zusicherung von TAH gegenüber dem Reisetilnehmer dar.

Bei den vermittelten Leistungen haften wir nicht für die Leistungserbringung durch die fremden Leistungsträger, sondern lediglich für die ordnungsgemäße Vermittlung der Reiseleistung und für die ordnungsgemäße Weitergabe der Informationen des Leistungsträgers an den Teilnehmer.

## **TAH haftet nicht für:**

- unmittelbare Schäden, die aus einem nicht ordnungsgemäßen Betrieb, insbesondere aus einer fehlerhaft übermittelten oder verspäteten Auftragsbearbeitung entstehen, es sei denn, TAH hat diesen Schaden grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht.
- Leistungsstörungen im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistung lediglich vermittelt werden.
- fehlerhafte Daten in der Datenbank.
- mittelbare Schäden jeder Art oder entgangenen Gewinn.

Unsere vertragliche Pflicht ist die ordnungsgemäße Vermittlung der gebuchten Beförderungsleistung oder der gebuchten einzelnen touristischen Leistung. Die Erbringung der Leistung als solche ist nicht Bestandteil unserer Pflichten.

## **III. ZAHLUNGSMODALITÄTEN**

### **III.1. Pauschalreisebuchungen:**

Die Zahlung der gebuchten Leistung erfolgt mit Kreditkarte oder per Überweisung. Die Verrechnung erfolgt in Euro. Bei Abreise innerhalb von 14 Tagen ist nur Zahlung per Kreditkarte oder dem Zahlungssystem "Sofortüberweisung" möglich. Je nach Reiseveranstalter ist bei Buchung eine Anzahlung üblicherweise in Höhe von 25% (X-Veranstalter 40%) fällig, Details entnehmen Sie bitte den Reisebedingungen des jeweils gebuchten Reiseveranstalters. Genaue Informationen zu den Zahlungsmodalitäten erhalten Sie umgehend nach Überprüfung Ihrer Onlinebuchung.

**III.2. Flugbuchungen:** Die Zahlung der Leistung des Leistungsträgers erfolgt ausnahmslos mit Kreditkarte. Die Abbuchung des Rechnungsbetrages richtet sich nach den jeweiligen Bedingungen des Flugtickets. Die Verrechnung erfolgt in Euro. Die Abbuchung von der angegebenen Kreditkarte erfolgt auf jedem Fall vor Ticketausstellung. Die buchungsspezifischen Zahlungsmodalitäten erhalten Sie im Rahmen der gültigen Buchungsbestätigung zugesandt.

Es besteht die Pflicht, TAH auf Unrichtigkeiten, Unstimmigkeiten und Fehler hinzuweisen. Wird ein solcher Hinweis unterlassen, so sind Sie nicht berechtigt, auf Grund der nicht gerügten Abweichungen vom Vertrag zurückzutreten. Die Versendung der Reisedokumente auf dem Postweg erfolgt ausschließlich auf Ihre eigene Gefahr. TAH übernimmt hierfür, insbesondere für den zufälligen Untergang, keinerlei Haftung.

Das Vermittlungsentgelt das wir für die Buchungen erhalten und die Versandkosten der Reiseunterlagen; sowie alle gesetzlichen Abgaben sind im Preis der vermittelten Leistungen inbegriffen.

## **IV. UMBUCHUNG / RÜCKTRITT**

Die Umbuchung einer vermittelten Leistung kann nur durch Rücktritt und nachfolgendem Neuabschluss eines Vertrages erfolgen, soweit nicht der Leistungsträger hierfür besondere Regelungen vorgesehen hat. Im Fall von Rücktritt und Umbuchung bleibt unser Anspruch auf Ersatz entstandener Aufwendungen und entgangenem Vermittlungsentgelt bestehen. Für einen Neuabschluss entsteht ggf. ein neuer Anspruch auf Kostenersatz und Provision, es sei denn, dass wir oder der Leistungsträger die Umbuchung zu vertreten haben. Tritt der Reisende vom Vertrag zurück berechnet TAH die Stornobedingungen / Gebühren des jeweiligen Reiseveranstalters/Fluglinie sowie eine pauschalierte Umbuchungs-/Rücktrittsgebühr von € 20,-.

## V. ZAHLUNG

- Da es sich bei Online-Buchung zumeist um „Fixbuchungen“ beim Leistungsträger handelt und TAH nicht das Risiko einer Fixbuchung übernehmen kann, muss die Zahlung bzw. Anzahlung sofort bei Buchung geleistet werden. Anderenfalls behält sich TAH den Rücktritt vom Vermittlungsvertrag vor.
- Eine Zahlung gilt erst als geleistet, wenn wir den Einzahlungsbeleg mit dem Bankvermerk bezahlt zur Ansicht vorliegen haben oder ein Freigabecode einer Kreditkartengesellschaft vorliegt bzw. wenn der Zahlungsbetrag auf unserem Konto eingelangt ist.

Rücktritts-, Bearbeitungs- und Umbuchungsgebühren sind sofort fällig.

## VI. VERSICHERUNGEN

Wir empfehlen den Abschluss von Reisegepäck-, Reiseunfall-, Reisehaftpflicht- und Reisekrankenversicherung mit Ambulanzflug aus dem Ausland, z.B. bei der [Europäischen Reiseversicherung](#).

## VII. PASS-, VISA-, ZOLL-, DEVISEN- UND GESUNDHEITSBESTIMMUNGEN

- Der Reisende ist für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften wie Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsvorschriften selbst verantwortlich. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu seinen Lasten, auch wenn diese Vorschriften nach der Reiseanmeldung geändert werden sollten. TAH haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Reisende den Reiseveranstalter mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass TAH die Verzögerung zu vertreten hat.
- Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass jederzeit die Möglichkeit einer Änderung dieser Bestimmungen durch die Behörden besteht. Dem Teilnehmer wird daher nahegelegt, selbst die Nachrichtenmedien über Änderungen der Bestimmungen in seinem Zielland zu verfolgen, um sich zeitig auf geänderte Umstände einstellen zu können.

## VIII. LOKALE FLUGHAFENGEBÜHREN

Vereinzelt heben Länder/Institutionen Flughafensteuern ein, die nicht über das Flugticket abgerechnet werden können. Diese Steuern werden meist vor Abflug am jeweiligen Abflughafen von den lokalen Behörden eingehoben. Beispiele dafür sind Thailand oder Länder in Südamerika wie Peru. Wir weisen darauf hin, dass unser ausgewiesener Flugticketpreis zwar inklusive standardmäßiger Taxen und Gebühren dargestellt wird, diese zusätzlichen lokalen Steuern aber NICHT Bestandteil des Vertrages sind und extra vor Ort bezahlt werden müssen.

## **IX. FLUGZEITEN**

Soweit TAH vor Übersendung der Flugtickets Flugzeiten bekannt gibt, steht dies unter dem Vorbehalt der Änderung seitens der Fluggesellschaft bzw. des Reiseveranstalters. Anschluss- und Rückflugzeiten hat sich der Kunde frühestens 72 Stunden vor dem jeweiligen Flugtermin von der Fluggesellschaft rückbestätigen zu lassen. Für Flugverspätungen und Verzögerungen haftet TAH nicht, soweit diese nicht auf ein Verschulden TAHs zurückzuführen sind, wenn auch die Fluggesellschaft ihre Haftung insoweit wirksam ausgeschlossen hat.

## **X. ANSCHLUSSFLÜGE**

Sollten Sie selbst oder über Ihr Reisebüro noch zusätzliche Anschlussflüge buchen, so beachten Sie bitte bei den Flugzeiten der Anschlussflüge, dass es sich bei den bei Buchung bekannt gegebenen Flugzeiten Ihrer Urlaubsreise nur um unverbindliche Flugzeiten handeln kann und diese aus vielfachen Gründen auch kurzfristig geändert werden können.

Bei Anschlussflügen nach der Rückkehr aus Ihrem Urlaub denken Sie bitte daran, dass mit Flugverspätungen von mehreren Stunden bei dem heutigen Flugaufkommen im internationalen Flugverkehr immer gerechnet werden muss. Wir empfehlen daher dringend, bei der Buchung von Anschlussflügen einen erheblichen zeitlichen Spielraum zu berücksichtigen und am besten einen Tarif zu wählen, bei dem Umbuchungen jederzeit und kostenlos möglich sind.

## **XI. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG**

Für Schäden, die unserer Vermittlungstätigkeit zuzuordnen sind, haften wir unbeschränkt bis zur Höhe des Preises der vermittelten Leistung. Für darüber hinausgehende Schäden haften wir nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

## **XII. ABTRETUNGSVERBOT**

Eine Abtretung von Ansprüchen des Teilnehmers gegen TAH an Dritte, auch an Ehegatten oder Verwandte, ist ausgeschlossen. Dies betrifft sowohl Ansprüche aus dem Vermittlungsvertrag und im Zusammenhang damit sowie aus unerlaubter Handlung. Auch die gerichtliche Geltendmachung vorbezeichneter Ansprüche des Teilnehmers durch Dritte im eigenen Namen ist unzulässig.

## **XIII. UNWIRKSAMKEIT EINER REISEBEDINGUNG**

Sollte eine der vorstehenden Reisebedingungen unwirksam bzw. unzulässig sein, so hat dies keine Auswirkung auf den Bestand der übrigen Reisebedingungen.

## **XIV. GERICHTSSTAND**

Gerichtsstand ist das Handelsgericht Wien.

Die Vertragspartner vereinbaren die Anwendung österreichischen Rechts. Hat der Verbraucher im Inland seinen Wohnsitz oder seinen gewöhnlichen Aufenthalt oder ist er im Inland beschäftigt, so kann für eine Klage gegen ihn nur die Zuständigkeit des Gerichtes begründet werden, in dessen Sprengel der Wohnsitz, der gewöhnliche Aufenthalt oder der Ort der Beschäftigung liegt; dies gilt nicht für Rechtsstreitigkeiten, die bereits entstanden sind.

## **Ergänzende Bedingungen für Online-Buchungen:**

Bei Onlinebuchung von Veranstalterprodukten (Pauschalreisen, Charterflüge, Hotels, Ferienwohnungen, Mietwagen) werden keine Buchungsgebühren verrechnet. In allen anderen Buchungstrecken (z.B. Linienflug) ist eine etwaige Servicegebühr in der Preisberechnung ausgewiesen. Bei Umbuchungen behalten wir uns vor, zusätzlich zu den vom Veranstalter verrechneten Gebühren eine Servicegebühr von €20,- pro Person zu verrechnen.

### **Rücktrittsrecht:**

Pauschalreisen sind gemäß § 1 Abs. 2 Ziffer 8 vom Anwendungsbereich des FAGG ausgenommen, weshalb Ihnen bei Buchung einer Pauschalreise kein Rücktrittsrecht gemäß § 11 FAGG zusteht.

Auch bei bloßen Beförderungsverträgen kommt das Rücktrittsrecht nicht zur Anwendung.

Bei sonstigen touristischen Einzelleistungen ist das Rücktrittsrecht nach § 18 Abs. 1 Ziffer 10 FAGG ebenfalls ausgeschlossen.

### **Bezahlung:**

Bitte beachten Sie die unterschiedlichen Zahlungsbedingungen der verschiedenen Veranstalter:

**TUI, GULET, Terra Reisen, airtours:** Die Anzahlung beträgt 25% vom Reisepreis.

**XTUI, X1-2-FLY:** Die Anzahlung beträgt 40% vom Reisepreis.

Die Bezahlung erfolgt **per Kreditkarte oder per Überweisung**.

Die **Restzahlung ist 30 Tage vor Reiseantritt zu fällig**.

Die Bedingungen weiterer Veranstalter finden Sie jeweils im Buchungsprozess.

Da es sich bei Online-Buchung zumeist um „Fixbuchungen“ beim Leistungsträger handelt und TAH nicht das Risiko einer Fixbuchung übernehmen kann, muss die **Zahlung bzw. Anzahlung sofort bei Buchung** geleistet werden. Anderenfalls behält sich TAH den Rücktritt vom Vermittlungsvertrag vor.

Eine Zahlung gilt erst als geleistet, wenn TAH der **Einzahlungsbeleg mit dem Bankvermerk bezahlt** oder ein **Freigabecode einer Kreditkartengesellschaft vorliegt** bzw. der Zahlungsbetrag am Konto eingelangt ist. Rücktritts-, Bearbeitungs- und Umbuchungsgebühren sind sofort fällig.

### **Reiseunterlagen:**

Aufgrund der Einführung von „ticketlosem Reisen“ bei allen TUI Veranstaltermarken sind keine Reiseunterlagen mehr erforderlich. Checkin für Flug und Hotel erfolgen mittels Reisepass. Es erfolgt keine Zustellung der Reiseunterlagen per Post. Reisepläne inkl. Flugzeiten können jeweils aktuell unter [www.meine-tui.at](http://www.meine-tui.at) abgerufen werden.

## **Schlichtungsverfahren:**

Wir verpflichten uns, in Streitfällen am Schlichtungsverfahren des Internet Ombudsmann teilzunehmen:

[www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at)

Internet Ombudsmann, Margaretenstraße 70/2/10, A-1050 Wien

Nähere Informationen zu den Verfahrensarten unter [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at) oder in den jeweiligen Verfahrensrichtlinien:

Verfahrensrichtlinien des Internet Ombudsmann für die alternative Streitbeilegung nach dem AStG (AStG-Schlichtungsverfahren)

[http://www.ombudsmann.at/media/file/67.Richtlinien\\_Internet\\_Ombudsmann\\_AStG-Verfahren.pdf](http://www.ombudsmann.at/media/file/67.Richtlinien_Internet_Ombudsmann_AStG-Verfahren.pdf)

Richtlinien für das Schlichtungsverfahren beim Internet Ombudsmann außerhalb des Anwendungsbereichs des AStG (Standard-Verfahren)

[https://secure.ombudsmann.at/media/file/66.Richtlinien\\_Internet\\_Ombudsmann\\_Standard-Verfahren.pdf](https://secure.ombudsmann.at/media/file/66.Richtlinien_Internet_Ombudsmann_Standard-Verfahren.pdf)

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit unserem Unternehmen kann auch die OS-Plattform genutzt werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Unsere E-Mail-Adresse lautet: [info@tui.at](mailto:info@tui.at)

Die Vertrags-, Bestell- und Geschäftssprache ist Deutsch.

Stand: September 2017