

REISEBEDINGUNGEN DES VERANSTALTERS KLUG TOURISTIK GmbH

AUSZUG:

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. Diese Reisebedingungen sind auf der Grundlage der ARB 1992 erstellt; insoweit sie von diesen abweichen, wird darauf hingewiesen.

I. Buchung/Vertragsabschluss

Der Reisevertrag kommt zwischen dem Kunden 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 Abreiseterrn mitzuteilen. Der Reiseveranstalter kann eine konkrete Frist vorweg bekannt geben. 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

3.1. 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 anders lautende Vereinbarungen getroffen wurden. Es wird daher 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 Eintritts 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 selbst oder Dritte, deren er sich für die Durchführung der Reise bedient, schuldhaft die ihnen aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, haftet der Veranstalter dem Kunden für den daraus entstandenen Schaden, wenn ihm oder den/die Dritte(n) für deren Handlungen und/oder Unterlassungen der Veranstalter dem Kunden gegenüber einzustehen hat, Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit treffen; im Falle eines Personenschadens ist die Haftung auch bei bloß leichter Fahrlässigkeit gegeben.

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.

Hinweis: die vorstehende Bestimmung ist in dieser Form in den ARB 1992 nicht vorgesehen; sie ersetzt die nachstehende Bestimmung der ARB 1992:

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. Bei Schiffsreisen sind – soweit an Bord die Möglichkeit besteht – Geld oder andere Wertsachen in ordnungsgemäß verschlossenen Safes in der Kabine und/oder bei den vom Kapitän autorisierten Bediensteten oder Beauftragten zu hinterlegen; der Veranstalter haftet für allfälligen Verlust nach Maßgabe des vorhergehenden Absatzes. Hinweis: Der letzte Absatz betreffend Schiffsreisen ist in den ARB nicht vorgesehen.

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 bekannt gegeben 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 sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungsträger (z.B. Hotel, Fluggesellschaft) oder direkt dem 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 zwei 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 Kunden zum Rücktritt berechtigenden Ereignisses trifft, ist der Veranstalter diesem gegenüber zum Schadenersatz nach Maßgabe des Punktes 5.2. dieser Reisebedingungen verpflichtet. Hinweis: Der letzte Absatz ersetzt nachstehende Bestimmung der ARB 1992: Sofern den Veranstalter ein Verschulden am Eintritt des 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 Schaden-

ersatz nach Maßgabe des Punktes 5.2. dieser Reisebedingungen zu, sofern nicht Punkt 7.2. zum Tragen kommt.

Hinweis: Der letzte Absatz ersetzt den entsprechenden Absatz der ARB, welcher wie folgt lautet: Neben dem Anspruch auf ein Wahlrecht steht dem Kunden auch ein Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages zu, sofern nicht die Fälle des Punktes 7.2. zum Tragen kommen.

c) Rücktritt mit Stornogeühr

Die Stornogeühr 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 Stornogeühr berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Wird die Stornogeühr als übermäßig erwiesen, kann sie vom Gericht gemäßigt werden. Hinweis: Der letzte Satz ersetzt nachstehenden Satz der ARB: Im Falle der Unangemessenheit der Stornogeühr kann diese vom Gericht gemäßigt werden.

Je nach Reiseart ergeben sich pro Person folgende Stornosätze: Sonderflüge (Charter), Gruppenpauschalreisen (im Linienverkehr), Autobusgesellschaftsreisen (Mehrtagesfahrten), Flugreisen, Schiffskreuzfahrten (Ausnahmen siehe unten)

| | |
|---|-----------------------|
| 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. |

ACHTUNG: Stornogeühren für Hochseekreuzfahrten und Flusskreuzfahrten sowie Fernreisen können sich nach den Bedingungen der jeweiligen Reederei/Leistungssträger orientieren. Siehe dazu die Hinweise im letztgültigen Katalog oder in der aktuellen Ausschreibung. Ungeachtet dessen bleibt es dem Kunden vorbehalten, der KLUG touristik GmbH keinen oder einen wesentlich geringeren Schaden als die geforderte Pauschale nachzuweisen.

d) 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.

e) 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 max. 100 Prozent des Reisepreises zu bezahlen. Hinweis: Der letzte Satz ersetzt nachstehende Bestimmungen der ARB: Ist weiters klaggestellt, dass der Kunde die verbleibende Reiseleistung nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er 85 Prozent des Reisepreises zu bezahlen. Wird die Stornogeühr als übermäßig erwiesen, kann sie vom Gericht gemäßigt werden.

Hinweis: Der letzte Satz ersetzt nachstehende Bestimmungen der ARB: Im Falle der Unangemessenheit der Stornogeühr kann diese vom Gericht 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 Nichterreichung der Mindestteilnehmerzahl ein, über die leichte Fahrlässigkeit hinausgehendes, Verschulden, kann der Kunde Schadenersatz verlangen; dieser ist mit der Höhe der Stornogeühr 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 Folge trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätte vermieden werden können. Hiezu 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, I. Absatz steht ihm zu.

7.3. Rücktritt des Veranstalters nach Antritt der Reise

Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung dann befreit, wenn der Kunde im Rahmen einer Gruppenreise die Durchführung der Reise durch grob ungebührliches Verhalten, 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. Änderung des Vertrages

8.1. Preisänderungen

Punkt 8.1 der ARB 1992 lautet wie folgt:

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 2 Monate nach 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 Reiseleistung 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 die genaue Angabe zur Berechnung des neuen Preises vorgesehen ist. Dem Kunden sind Preisänderungen und deren Umstände zu erklären. Bei Änderung des Reisepreises um mehr als 10% ist ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ohne Stornogeühr jedenfalls möglich (siehe Abschnitt 7.1.a). Ergänzend zu Punkt 8.1. der ARB 1992 wird festgehalten, dass nach Vertragsabschluss eine Reise-preiserhöhung in dem Umfang möglich ist, wie sich durch die Preisänderung der Leistungssträger die Erhöhung des (entsprechenden) Reisekostenanteils auf den Reisepreis im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses auswirkt. Der Reisepreis kann sich in dem Verhältnis erhöhen, in dem sich die jeweilige Kostenposition erhöht, an die die Preiserhöhung geknüpft ist.

Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten für den Reiseveranstalter, etwa auf Grund gesteigerter Treibstoffkosten, so hat der Reiseveranstalter das Recht, diese Zusatzkosten nach folgender Regelung den Kunden zusätzlich in Rechnung zu stellen.

1) Bei einer Preiserhöhung, welche vom Beförderungsunternehmen dem Reiseveranstalter nach Vertragsabschluss mit dem Reisenden pro Sitzplatz in Rechnung gestellt wird, kann der Reiseveranstalter diese Zusatzkosten an den Kunden weiterverrechnen. Wird somit dem Reiseveranstalter vom Beförderungsunternehmen ein fixer Betrag pro Sitzplatz als Preiserhöhung verrechnet, kann der Reiseveranstalter diesen erhöhten Betrag an jeden einzelnen Kunden weiter verrechnen.

2) Wird seitens des Beförderungsunternehmens die Preiserhöhung für das gesamte Beförderungsmittel in Rechnung gestellt, so können diese zusätzlichen Kosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt, und der sich so für den Einzelplatz ergebende Erhöhungsbeitrag vom Reisenden verlangt werden.

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

4) Verändern sich die der Kalkulation zugrunde liegenden Wechselkurse nach Abschluss des Reisevertrages, so kann der Reiseveranstalter die sich daraus ergebenden Mehrkosten an den Kunden weiter verrechnen. Wechselkursänderungen können nach der Teilnehmerzahl, der Zahl der Unterkunftseinheiten, der Kapazität oder dem Preisverhältnis der Reiseleistung umgelegt werden. Eine Preissenkung aus diesen Gründen ist an den Reisenden weiterzugeben. Die Berechnung des neuen (gesenkten) Preises bzw. die Preissenkung erfolgt sinngemäß bzw. analog zu den obigen Bestimmungen. Vor Vertragsabschluss behalten wir uns vor, bis zum Vertragsabschluss Änderungen der Katalogpreise, die sich zum Beispiel aus gestiegenen Kosten und Gebühren ergeben, vorzunehmen.

8.2. Leistungsänderungen nach Antritt der Reise

a) Bei Änderungen, die der Veranstalter zu vertreten hat, gelten jene Regelungen, wie sie im Abschnitt 5, Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen, dargestellt sind.

b) Ergibt sich nach 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 Kunden 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 Kunden und die Aufenthaltsorte von Kunden werden an dritte Personen auch in dringenden Fällen nicht erteilt, es sei denn, der Kunde hat eine Auskunftserteilung ausdrücklich gewünscht. Die durch die Übermittlung dringender Nachrichten entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden. Es wird daher den Kunden empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsanschrift bekannt zu geben.

Stand: Juni 2015