

Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren,

Nachfolgend finden Sie die

- Reise- und Zahlungsbedingungen der Thomas Cook Touristik GmbH sowie
- Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Reiseveranstaltungen der Thomas Cook Austria AG

Bei online Buchungen gilt:

- Bei Onlinebuchungen kommt ausschließlich ein Vertrag mit der Thomas Cook Touristik GmbH zustande, sodass ausschließlich diese Veranstalter der gebuchten Reise ist, und ausschließlich deren Reise- und Zahlungsbedingungen Vertragsgrundlage sind.

Bei Buchungen im Reisebüro gilt:

- Wenn Sie als Reisebüro einen deutschen Agenturvertrag haben, vermitteln Sie Reisen der Thomas Cook Touristik GmbH, sodass ausschließlich deren Reise- und Zahlungsbedingungen Grundlage für die mit den Kunden geschlossenen Verträge sind.
- Wenn Sie als Reisebüro einen österreichischen Agenturvertrag haben, vermitteln Sie Reisen der Thomas Cook Austria AG, sodass ausschließlich deren Allgemeine Geschäftsbedingungen (Pdf-Seiten 4-5) Grundlage für die mit den Kunden geschlossenen Verträge sind.“

## **Reise und Zahlungsbedingungen der Thomas Cook Touristik GmbH**

Lieber Reisegast,

wir bitten Sie, diesen Reise- und Zahlungsbedingungen Ihre Aufmerksamkeit zu schenken, denn sie werden Bestandteil des mit uns geschlossenen Reisevertrages. Bei Reiseangeboten werden zum Teil Leistungen zu besonderen Bedingungen erbracht. Diese entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung. Eine wichtige Bitte: Geben Sie, nachdem Sie gebucht haben, bei jedem Schreiben bzw. Anfragen Ihre Reiseauftragsnummer an.

### **1. Abschluss des Reisevertrages**

1.1. Mit Ihrer Reiseanmeldung auf der Grundlage unserer Leistungsbeschreibung bieten Sie uns den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. Der Reisevertrag kommt mit der Annahme der Anmeldung durch uns in Oberursel zustande. Über die Annahme, für die es keiner besonderen Form bedarf, informieren wir Sie durch Übersendung der Reisebestätigung/Rechnung. Reisebüros treten nur als Vermittler auf.

1.2. Liegen Ihnen unsere Reise- und Zahlungsbedingungen bei telefonischer Anmeldung nicht vor, übersenden wir sie Ihnen mit der Reisebestätigung/Rechnung.

1.3. Weicht der Inhalt der Reisebestätigung/Rechnung vom Inhalt der Anmeldung ab, sind wir an dieses Angebot 10 Tage gebunden. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn Sie uns innerhalb dieser Frist die Annahme erklären, was auch durch eine Zahlung erfolgen kann, sofern wir Sie bei Übersendung auf die Änderung hinweisen.

1.4. Bitte benachrichtigen Sie uns umgehend, wenn Sie als Reiseanmelder Ihre Reisedokumente nicht spätestens 5 Tage vor Reiseantritt von uns erhalten haben. In diesem Falle werden wir, Ihre Zahlung vorausgesetzt, die Reisedokumente sofort zusenden oder bei Flugreisen am Abflughafen gegen Zahlungsnachweis frühestens einen Tag vor dem Flugtag aushändigen.

### **2. Bezahlung**

2.1. Innerhalb einer Woche nach Erhalt der Reisebestätigung/Rechnung wird die vereinbarte und auf der Reisebestätigung/Rechnung (bzw. dem gegebenenfalls beigefügten Überweisungsträger) ausgewiesene Anzahlung fällig. Diese beträgt 20% (auf volle € aufgerundet) von dem Gesamtpreis der Rechnung, sofern nichts anderes vor Vertragsschluss vereinbart wurde. Die Prämie für die Versicherung wird mit der Anzahlung fällig. Die Restzahlung wird 30 Tage vor Reiseantritt ohne nochmalige Aufforderung fällig. Wenn Sie Ihr schriftliches Einverständnis zur Zahlung im Lastschriftverfahren erteilt haben oder Sie mit Kreditkarte zahlen – sofern diese Möglichkeiten angeboten werden –, erfolgen die Abbuchungen von Ihrem Konto rechtzeitig zu den Fälligkeitszeitpunkten. Entscheiden Sie sich für die Zahlung mittels SEPA-Lastschriftverfahren, benötigen wir ein schriftliches SEPA Mandat. Dieses ist vom Kontoinhaber bei Buchung zu unterzeichnen. Den Belastungstermin betreffs des Reisepreises (An- und Restzahlung) werden wir jeweils bis zu einem Tag vor den oben genannten Fälligkeitsdaten auf der Reisebestätigung/Rechnung mitteilen. Wenn Sie die Zahlart „Überweisung“ wählen, erwarten wir den Geldeingang zu den vereinbarten Fälligkeitsterminen. In jedem Fall wird Ihnen vor einer

Zahlung/Abbuchung der Sicherungsschein übergeben oder übersandt, denn Ihre auf den Reisepreis geleisteten Zahlungen sind gemäß § 651 k BGB insolvenzgesichert.

2.2. Sollte der Zahlungseinzug von dem von Ihnen genannten SEPA-Lastschrift- oder Kreditkartenkonto mangels ausreichender Deckung zu den Fälligkeitsterminen nicht möglich sein, sind wir berechtigt, die uns dadurch entstehenden Mehrkosten von 4,- € bei SEPA-Lastschrift- bzw. Kreditkarteneinzug zu erheben. Es bleibt Ihnen unbenommen nachzuweisen, dass keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind. Wenn Sie Zahlungen nicht zu den vereinbarten Terminen leisten und wir Sie deshalb mahnen müssen, sind wir berechtigt, eine Mahnkostenpauschale in Höhe von 1,50 € zu erheben, wobei Ihnen der Nachweis, dass keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind, unbenommen bleibt.

2.3. Wenn der vereinbarte Anzahlungsbetrag auch nach Inverzugsetzung oder der Reisepreis bis zum Reiseantritt nicht vollständig bezahlt ist, berechtigt uns dies zur Auflösung des Reisevertrages und zur Berechnung von Schadensersatz in Höhe der entsprechenden Rücktrittspauschalen, vorausgesetzt, es läge nicht bereits zu diesem Zeitpunkt ein zum Rücktritt berechtigender Reisemangel vor.

2.4. Sofern der Reisepreis aufgrund besonderer Vereinbarung erst bei Abholung der Reiseunterlagen am Abflughafen bezahlt wird, berechnen wir ein Serviceentgelt von 23,- € je Vorgang.

### **3. Leistungen, Preise**

3.1. Für den Umfang der vertraglichen Leistungen sind die Leistungsbeschreibungen, so wie sie Vertragsgrundlage geworden sind, sowie die hierauf Bezug nehmenden Angaben in der Reisebestätigung/Rechnung verbindlich. Nebenabreden, die den Umfang der vertraglichen Leistungen verändern, bedürfen einer ausdrücklichen Bestätigung.

3.2. Ihre Reise beginnt und endet – je nach Ihrer gebuchten Aufenthaltsdauer – zu den im Prospekt ausgeschriebenen Abreise- und Ankunftsterminen.

3.3. Flugscheine oder Sonderfahrtausweise gelten nur für die darin angegebenen Reisetage. Wenn Sie eine Änderung wünschen, sind wir bemüht, gegen Rechnung eine Ersatzbeförderung zur Verfügung zu stellen.

3.4. Wenn Sie einzelne von Ihnen bezahlte Leistungen aus Ihnen zuzurechnenden Gründen nicht in Anspruch nehmen, können wir Ihnen nur dann eine Teilerstattung gewähren, wenn der Leistungsträger eine Gutschrift erteilt, nicht jedoch, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt.

3.5. Wenn nicht ausdrücklich anders vermerkt, gelten Preise pro Person für die Unterkunft in 2-Bett-Zimmern bzw. für die gebuchte Kabinen-Kategorie oder für die Unterkunft in Ihrem gebuchten Ferienwohnungs-Typ.

3.6. Kinderermäßigung: Kinder unter 2 Jahren (bei Bahnreisen unter 4 J.) können ohne Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz im Flugzeug oder Liegeplatz in der Bahn, auf Charterflügen unentgeltlich, bei Linienflügen zu einem Preis von bis zu 70,- € gemäß Angebot befördert werden, sofern je Kind eine erwachsene Begleitperson mitreist. Vollendet das Kind während der Reise das 2. Lebensjahr, gelten bei der Buchung die Bedingungen und Preise für Kinder ab 2 Jahren. Kosten, die für Kinder unter 2 J. im Hotel entstehen, sind dort direkt zu bezahlen. Auf Kreuzfahrten können Kinder unter 2 Jahren nicht befördert werden. Maßgebend für alle Ermäßigungen ist das Alter bei Reiseantritt. Wenn nicht anders beschrieben, bringen wir ein Kind im Doppelzimmer mit Zusatzbett, im Appartement oder in der Zimmer-Suite unter. Nicht ermäßigt: Mehrpreise, die sich aus der Beförderungstabelle ergeben, wie z. B. Abflughafen-, Flugtag-, Zustieg-Zuschläge (ausgenommen bei Bahnreisen) und Mehrpreise für Ihr Wunschhotel auf den Fernreisen. Weitere Einzelheiten zu Ermäßigungen entnehmen Sie bitte den jeweils gültigen Prospekten.

3.7. Wenn Sie Ihre Reise verlängern wollen, wenden Sie sich rechtzeitig an unsere Reiseleitung. Eine solche Verlängerung ist nur möglich, wenn Ihr Zimmer nicht belegt ist. Der Rückflug erfolgt dann im Rahmen der noch freien Platzkapazität. Falls durch die Verlängerung eine Änderung des ursprünglich gebuchten Flughafens notwendig wird, besteht kein Anspruch auf Ersatzbeförderung. Der Preis für die Verlängerung berechnet sich, sofern nicht anders beschrieben, nach dem Saisonpreis der Verlängerungswoche in unserer Leistungsbeschreibung.

### **4. Leistungs- und Preisänderungen**

4.1. Änderungen oder Abweichungen einzelner Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden und die von uns nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen und Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Zu Änderungen bei Flussschiffsreisen zählen z.B. Umbuchungen auf ein baugleiches Schiff des Reeders, Änderungen der Fahrzeiten und/oder der Routen, die sich aufgrund von nicht vorhersehbarem Hoch- oder Niedrigwasser sowie aus Sicherheits- und Witterungsgründen ergeben

können, das ganze oder teilweise Ausfallen von Teilstrecken oder die Durchführung von Teilstrecken mit anderen Beförderungsmitteln, das Entfallen von Ausflügen oder Änderungen der Ausflugsprogramme sowie ggf. eine alternative Unterbringung in Hotels. Informieren Sie sich bitte bis spätestens 24 Stunden, aber nicht früher als 48 Stunden vor Rückflug bzw. Rückfahrt bei unserer Reiseleitung über die genauen Flug- bzw. Fahrtzeiten.

4.2. Wenn unter den Voraussetzungen der vorstehenden Regelung 4.1. erster Absatz ein Flug oder eine Fahrt auf unsere oder auf Veranlassung eines Beförderungsunternehmens von oder zu einem anderen als dem bestätigten Flughafen oder Zielort durchgeführt werden muss, übernehmen wir die Kosten der Ersatzbeförderung – mindestens bis zur Höhe einer Bahnfahrt 2. Klasse – zum ursprünglich bestätigten Flughafen/Zielort.

4.3 Wir behalten uns vor, den im Reisevertrag vereinbarten Preis im Falle der Erhöhung der Beförderungskosten oder der Abgaben für bestimmte Leistungen wie Hafen- oder Flughafengebühren entsprechend wie folgt zu ändern. Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so können wir den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:

a) Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung können wir von Ihnen den Erhöhungsbetrag verlangen.

b) In anderen Fällen werden die vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel geforderten, zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Den sich so ergebenden Erhöhungsbetrag für den Einzelplatz können wir von Ihnen verlangen. Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben wie Hafen- oder Flughafengebühren uns gegenüber erhöht, so kann der Reisepreis um den entsprechenden, anteiligen Betrag heraufgesetzt werden. Eine Erhöhung ist nur zulässig, sofern zwischen Vertragsschluss und dem vereinbarten Reiseternin mehr als 4 Monate liegen und die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsschluss noch nicht eingetreten und bei Vertragsschluss für uns nicht vorhersehbar waren. Im Falle einer nachträglichen Änderung des Reisepreises werden wir Sie unverzüglich informieren. Preiserhöhungen ab dem 20. Tag vor Reiseantritt sind unwirksam. Bei Preiserhöhungen von mehr als 5 %, sind Sie berechtigt, ohne Gebühren vom Reisevertrag zurück zu treten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn wir in der Lage sind, eine solche Reise ohne Mehrpreis für Sie aus unserem Angebot anzubieten. Sie müssen diese Rechte unverzüglich nach Erklärung der Preiserhöhung geltend machen.

4.4. Die im vorstehenden Absatz genannten Rechte stehen Ihnen auch im Fall einer erheblichen Reiseänderung zu und sind ebenfalls unverzüglich nach Bekanntgabe der wesentlichen Änderung geltend zu machen.

## **5. Rücktritt, Umbuchung, Ersatzperson**

5.1. Sie können jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurück treten. Der Rücktritt muss unter Angabe Ihrer Reiseauftragsnummer erklärt werden. In Ihrem eigenen Interesse und zur Vermeidung von Missverständnissen empfehlen wir Ihnen dringend, den Rücktritt schriftlich zu erklären. Maßgebend für den Rücktrittszeitpunkt ist der Eingang der Rücktrittserklärung bei der Thomas Cook Touristik GmbH

5.2. Treten Sie vom Reisevertrag zurück oder treten Sie die Reise nicht an (z. B. wegen verpasster Anschlüsse), können wir angemessenen Ersatz für die getroffenen Reisevorkehrungen und unsere Aufwendungen verlangen. Bei der Berechnung des Ersatzes werden gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen von uns berücksichtigt. Es bleibt Ihnen unbenommen nachzuweisen, dass keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind als in den nachstehenden Pauschalen oder den Stornoregelungen bei der Leistungsbeschreibung ausgewiesen.

5.3. Die Höhe richtet sich nach dem Reisepreis. In der Regel betragen die Rücktrittspauschalen, die wir im Falle Ihres Rücktritts von der Reise je angemeldeten Teilnehmer fordern müssen, jeweils pro Person bzw. Wohneinheit in Prozent vom Reise- oder Mietpreis:

5.3.1. Standardstornobedingungen bei „Neckermann Reisen“

a) bei Flugreisen und im Bausteinsystem gebuchten Flügen sowie für Nur-Flug-Angebote sowie alle Leistungen aus dem Programm Nordamerika  
bis 30. Tag vor Reisebeginn 25%

ab 29. bis 22. Tag vor Reisebeginn 30%

ab 21. bis 15. Tag vor Reisebeginn 40%

ab 14. bis 7. Tag vor Reisebeginn 60%

ab 6. Tag vor Reisebeginn oder bei Nichterscheinen 75%

b) bei Neckermann Reisen „last minute“, Joker

bis 30. Tag vor Reisebeginn 30%

ab 29. bis 22. Tag vor Reisebeginn 45%

ab 21. bis 15. Tag vor Reisebeginn 55%  
ab 14. bis 7. Tag vor Reisebeginn 65%  
ab 6. bis 3. Tag vor Reisebeginn 70%  
bis 1 Tag vor Reiseantritt 75%  
am Tag des Reiseantritts und bei Nichterscheinen 80%  
c) bei eigener Anreise, Bahn- und Busreisen (außer Ferienwohnungen)  
bis 30. Tag vor Reisebeginn 25%  
ab 29. bis 22. Tag vor Reisebeginn 30%  
ab 21. Tag bis 15. Tag vor Reisebeginn 40%  
ab 14. Tag bis 7. Tag vor Reisebeginn 60%  
ab 6. Tag bis 3. Tag vor Reisebeginn 75%  
ab 2. Tag oder bei Nichterscheinen 80%  
d) bei Ferienwohnungen pro Wohnung  
bis 45 Tage vor dem vereinbarten Mietbeginn 20%  
vom 44. bis 35. Tag vor dem vereinbarten Mietbeginn 50%  
ab 34. Tag vor dem vereinbarten Mietbeginn sowie bei Nichterscheinen 80%  
e) bei Mietwagen-Buchungen aus dem Programm Nordamerika  
bis 1. Tag vor Reiseantritt/Mietbeginn je Mietwagen-Gutschein (Voucher) 30,- €  
Eine Erstattung bei vorzeitiger Rückgabe des Mietwagens ist nicht möglich.  
5.3.2. Sofern der Flugtarif abweichenden Regelungen unterliegt (z. B. Sondertarif), werden evtl. von Ziffer 5.3.1.

a) abweichende Stornobedingungen bei der Buchung angezeigt. Stornierungs- und Umbuchungsgebühren für Flüge können je nach Fluggesellschaft und Tarifbedingungen stark voneinander abweichen. Eine Reihe von Sondertarifen erlauben keine Umbuchungen und Stornierungen, was Sie ebenfalls bei Ihrer Flugbuchung erfahren.

5.3.3. Wurden mehrere Leistungen mit Einzelpreisen aus den Ausschreibungen der Thomas Cook Touristik GmbH gebucht und kombiniert (z.B. Flug und Rundreise), so werden die Stornogebühren einzeln ermittelt und addiert.

5.3.4. bei „Thomas Cook/Signature“

a) bei Flugpauschalreisen und im Bausteinsystem gebuchten Flügen sowie für Nur-Flug-Angebote, gebucht unter TOC FLUG und TOC.NET, sowie alle Leistungen aus dem Programm Nordamerika und Thomas Cook Signature Finest Selection  
bis 30. Tag vor Reisebeginn 25%  
ab 29. bis 22. Tag vor Reisebeginn 30%  
ab 21. bis 15. Tag vor Reisebeginn 40%  
ab 14. bis 7. Tag vor Reisebeginn 60%  
ab 6. Tag vor Reisebeginn oder bei Nichterscheinen 75%

b) bei Thomas Cook Reisen „last minute“/Joker

bis 30. Tag vor Reisebeginn 30%  
ab 29. bis 22. Tag vor Reisebeginn 45%  
ab 21. bis 15. Tag vor Reisebeginn 55%  
ab 14. bis 7. Tag vor Reisebeginn 65%  
ab 6. bis 3. Tag vor Reisebeginn 70%  
bis 1 Tag vor Reiseantritt 75%

am Tag des Reiseantritts und bei Nichterscheinen 80%

c) bei Safari Lodges, Restcamps, Premium Safari Paketen, Appartements Kapstadt  
bis 43 Tage vor Reisebeginn 10 %

ab 42. bis 30. Tag vor Reisebeginn 25 %  
ab 29. bis 22. Tag vor Reisebeginn 50 %  
ab 21. Tag oder bei Nichterscheinen 80 %

d) bei eigener Anreise, Bahn- und Busreisen (außer Ferienwohnungen)

bis 30. Tag vor Reisebeginn 25%  
ab 29. bis 22. Tag vor Reisebeginn 30%  
ab 21. Tag bis 15. Tag vor Reisebeginn 40%  
ab 14. Tag bis 7. Tag vor Reisebeginn 60%  
ab 6. Tag bis 3. Tag vor Reisebeginn 75%  
ab 2. Tag oder bei Nichterscheinen 80%

e) bei Ferienwohnungen pro Wohnung

bis 45 Tage vor dem vereinbarten Mietbeginn 20 %  
vom 44. bis 35. Tag vor dem vereinbarten Mietbeginn 50 %  
ab 34. Tag vor dem vereinbarten Mietbeginn sowie bei Nichterscheinen 80 %

f) bei Schiffsreisen

bis 30. Tag vor Reisebeginn 20%  
vom 29. bis 22. Tag vor Reisebeginn 30%  
vom 21. bis 15. Tag vor Reisebeginn 50%  
vom 14. bis 2. Tag vor Reisebeginn 80%  
1 Tag vor Einschiffungstermin 90%

am Tag der Abreise oder bei Nichterscheinen 95%  
g) bei Nutzung für den Gast exklusiv reservierter Unterkünfte (z. B. Inseln, Hotels und Lodges) und Transportmittel (z. B. Privatjet, Privatyacht etc.)

bis 120 Tage vor Reisebeginn 30%  
ab 119. bis 60. Tag vor Reisebeginn 50%  
ab 59. bis 15. Tag vor Reisebeginn 80%  
ab 14. bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichterscheinen 90%

h) bei Mietwagen-Buchungen aus dem Programm Nordamerika  
bis 1. Tag vor Reiseantritt/Mietbeginn je Mietwagen-Gutschein (Voucher) 30,- €

Eine Erstattung bei vorzeitiger Rückgabe des Mietwagens ist nicht möglich.

5.3.5. Sofern der Flugtarif abweichenden Regelungen unterliegt (z. B. Sondertarif), werden evtl. von Ziffer 5.3.4 a) abweichende Stornobedingungen bei der Buchung angezeigt. Stornierungs- und Umbuchungsgebühren für Flüge können je nach Fluggesellschaft und Tarifbedingungen stark voneinander abweichen. Eine Reihe von Sondertarifen erlauben keine Umbuchungen und Stornierungen, was Sie ebenfalls bei Ihrer Flugbuchung erfahren.

5.3.6. Wurden mehrere Leistungen mit Einzelpreisen aus den Leistungsausschreibungen „Thomas Cook Signature Finest Selection“ gebucht und kombiniert (z. B. Hotel und Flug), so werden die Stornogebühren einzeln ermittelt und addiert.

5.3.7. Abweichende Stornopauschalen für Ausflüge, Veranstaltungskarten und andere Reisebausteine sind bei den jeweiligen Angeboten dargestellt und gehen den hier genannten vor.

5.3.8. Gesonderte Stornobedingungen

Bei Buchungen aus den Programmen Neckermann Reisen XNEC und YNEC oder Thomas Cook Reisen XTOC und YTOC sowie Buchungen mit gesondert gekennzeichneten Linienflugtarifen bei Thomas Cook FERN und Neckermann Reisen FERN und SELF wird die Reise auf Ihren Wunsch nach dem Prinzip des „dynamic packaging“ zusammengestellt. Dazu werden Sondertarife der Leistungsträger (z. B. Fluggesellschaften, Hotels) verwendet, die nicht erstattet werden können, sodass besondere Rücktrittspauschalen vereinbart werden: Es bleibt Ihnen unbenommen nachzuweisen, dass keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind als mit den nachstehenden Pauschalen ausgewiesen.

Bei Rücktritt bis 30 Tage vor Reisebeginn 50%

bis 22 Tage vor Reisebeginn 55%

bis 15 Tage vor Reisebeginn 60%

bis 7 Tage vor Reisebeginn 70%

bis 3 Tage vor Reisebeginn 75%

ab dem 2. Tag sowie bei Nichterscheinen 80%

Eine Änderung von XNEC/YNEC-Buchungen und XTOC/YTOC-Buchungen auf Ihren Wunsch hinsichtlich des Reisetermins, des Reiseziels, der Beförderungsart und des Abflughafen ist nicht möglich. Bei Reiseleistungen von XNEC und XTOC bzw. YNEC und YTOC berechnen wir Ihnen bei der Benennung einer Ersatzperson/Namensänderung die vom Leistungsträger erhobenen Mehrkosten. Als Bearbeitungsgebühr fallen zusätzlich Kosten von 15,- € pro Person an.

5.3.9. Die Pauschalen beziehen sich auf den Reise- oder Mietpreis und sind jeweils aufgerundet auf volle EURO.

5.4. Wir bitten Sie, Änderungswünsche erst nach Erhalt Ihrer Reisebestätigung/Rechnung und unter Angabe der Reiseauftragsnummer Ihrem Reisebüro mitzuteilen. Werden nach Buchung der Reise Änderungen z.B. hinsichtlich des Reisetermins, der Unterkunft, der Abflughäfen oder Zustiegsbahnhöfe vorgenommen, erheben wir bei Flug- sowie Auto-, Bahn- und Busreisen bis 30 Tage vor Reiseantritt 40,- € je Person, bei Ferienwohnungen bis 45 Tage vor Reiseantritt 40,- € je Wohnung, bei Zubuchung weiterer Mitreisender in Ferienwohnungen 40,- € je Änderungsvorgang. Änderungen von XTOC- und XNEC- sowie YNEC- und YTOC-Buchungen sind nicht möglich. Spätere Änderungen sind nur nach vorherigem Rücktritt von der von Ihnen gebuchten Reise möglich. Umbuchungen von Festbuchungen auf Vorausbuchungen sowie Umbuchungen der Beförderungs- und Reiseart sowie des Reisezieles sind nicht möglich.

5.5. Tritt eine Ersatzperson an die Stelle eines gemeldeten Teilnehmers, sind wir berechtigt, die uns durch die Teilnahme der Ersatzperson entstehenden Mehrkosten zu verlangen. Teilnehmer und Ersatzperson haften als Gesamtschuldner für den Reisepreis. Wir können dem Wechsel in der Person des Reisegastes widersprechen, wenn diese den besonderen Erfordernissen in Bezug auf die Reise nicht genügt oder gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Die

Mehrkosten betragen in der Regel 15,- € je Person, bei Ferienwohnungen je Änderungsvorgang (bei City & Events gemäß jeweiliger Berechnung). Bei Linienflügen, TIPD-Nur-Flug-Angeboten und Flügen aus den Bausteinprogrammen nach Ihren Wünschen, sind Umbuchungen und Namensänderungen nur als Neubuchungen und nur nach Platz-Verfügbarkeit (und Rücksendung eines ggf. bereits ausgestellten Flugscheines) möglich. Vor Flugscheinausstellung betragen die Mehrkosten 40,- € pro Person. Die Kosten für Umbuchungen und Namensänderungen nach Ausstellung des Flugscheines sind abhängig vom gewählten Flugtarif. Einige Sondertarife erlauben keine Umbuchungen oder Stornierungen. Ihr Reisebüro informiert sie vor Buchung über die jeweiligen Regelungen.

5.6. Wenn zwei oder mehrere Personen gemeinsam eine Schiffskabine oder ein Doppel- oder Mehrbettzimmer gebucht haben und keine Ersatzperson an die Stelle eines zurücktretenden Teilnehmers tritt, sind wir berechtigt, den vollen Zimmerpreis zu fordern oder, wenn möglich, die verbleibenden Teilnehmer anderweitig unterzubringen.

5.7. Bei Stornierungen sind bereits ausgehändigte Linienflugscheine, Bahnfahrkarten oder Fährtickets zurückzugeben, da wir sonst den vollen Preis berechnen müssen.

## **6. Reise-Versicherungen**

Eine Reiserücktrittskosten-Versicherung sowie eine Reisekranken-Versicherung sind im Reisepreis nicht eingeschlossen. Wir empfehlen dringend den Abschluss dieser Versicherungen, und zwar unmittelbar bei Buchung der Reise. Für Ihre Sicherheit insgesamt empfehlen wir den Abschluss eines speziellen Reiseschutzpakets der Europäische Reiseversicherung AG. In den Anzeigen in unseren Katalogen oder auf den Webseiten oder im Reisebüro können Sie sich näher darüber informieren. Wenn ein Versicherungsfall eintritt, ist die Europäische Reiseversicherung AG, 81605 München, unverzüglich zu benachrichtigen. Wir sind mit der Schadensregulierung nicht befasst.

## **7. Rücktritt durch den Reiseveranstalter**

Wird eine ausdrücklich ausgeschriebene und in der Reisebestätigung genannte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, sind wir berechtigt, die Reise bis zu sechs Wochen vor Reisebeginn abzusagen. Auf den Reisepreis geleistete Zahlungen werden unverzüglich erstattet. In diesem Fall stehen Ihnen die in Ziffer 4.3, letzter Absatz genannten Rechte zu.

## **8. Gewährleistung**

8.1. Sollte eine Reiseleistung nicht oder nicht vertragsgemäß erbracht werden, so können Sie innerhalb angemessener Zeit Abhilfe verlangen. Wir sind berechtigt, mit Erbringung einer gleich- oder höherwertigen Ersatzleistung Abhilfe zu schaffen. Wir können die Abhilfe jedoch verweigern, wenn sie einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert. Nach Reiseende können Sie eine Minderung des Reisepreises geltend machen, falls Reiseleistungen nicht vertragsgemäß erbracht und Sie deren Anzeige vor Ort nicht schuldhaft unterlassen haben. Wird eine Reise in Folge eines Mangels erheblich beeinträchtigt und leisten wir innerhalb angemessener Frist keine Abhilfe oder bedarf es keiner Fristsetzung, weil Abhilfe unmöglich ist oder verweigert wird oder die Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse Ihrerseits gerechtfertigt ist, so können Sie, im Eigeninteresse am besten schriftlich, den Reisevertrag im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen kündigen.

8.2. Bei eventuell auftretenden Leistungsstörungen sind Sie verpflichtet, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen alles zu tun, um zu einer Behebung der Störung beizutragen und eventuell entstehenden Schaden gering zu halten. Sofern Ihr Gepäck bei Flugreisen verlorengeht oder beschädigt wird, müssen Sie unbedingt eine Schadensanzeige (P.I.R.) an Ort und Stelle bei der Fluggesellschaft erstatten, die die Beförderung durchgeführt hat. Nach den Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaften ist die Schadensanzeige in der Regel Voraussetzung für die Durchsetzung Ihrer Ansprüche. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung anzuzeigen. Für den Verlust bzw. die Beschädigung von Wertgegenständen oder Geld im aufgegebenen Gepäck übernehmen wir keine Haftung.

8.3. Unsere Reiseleitung ist nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

## **9. Haftung, Verjährung**

9.1. Für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Sportveranstaltungen, Ausflüge, Mietwagen etc.) und die in der Reiseausschreibung und Bestätigung ausdrücklich als Fremdleistung gekennzeichnet werden, haften wir auch bei Teilnahme der Reiseleitung an diesen Sonderveranstaltungen nicht.

9.2. Unsere Haftung aus dem Reisevertrag für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf die Höhe des dreifachen Reisepreises beschränkt, 1. soweit ein Schaden des Reisegastes weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder 2. wir für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich sind.

9.3. Unsere Haftung ist ausgeschlossen oder beschränkt soweit aufgrund internationaler Übereinkommen oder auf solchen beruhender gesetzlicher Vorschriften, die auf die von einem Leistungsträger zu erbringenden Leistungen anzuwenden sind, dessen Haftung ebenfalls ausgeschlossen oder beschränkt ist.

9.4. Für alle Schadensersatzansprüche aus unerlaubter Handlung, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, haften wir jeweils je Kunde und Reise bei Sachschäden bis zur Höhe des dreifachen Reisepreises. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Übereinkommen im Zusammenhang mit Reisegepäck bleiben unberührt. In diesem Zusammenhang empfehlen wir den Abschluss des Komplett- bzw. Basisschutzes in Ihrem Reisebüro oder bei unserer Flughafestation.

9.5. a) Sämtliche in Betracht kommenden vertraglichen Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise müssen Sie innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vereinbarten Reiseende möglichst schriftlich bei uns geltend machen, es sei denn, Sie waren an der Einhaltung der Frist ohne Ihr Verschulden gehindert. Diese Frist gilt auch für die Anmeldung von Gepäckschäden oder Zustellungsverzögerungen beim Gepäck im Zusammenhang mit Flügen gemäß Ziffer 8.2., wenn Gewährleistungsrechte aus dem § 651 c Abs. 3, § 651 d, § 651 e Abs. 3 und 4 BGB geltend gemacht werden. Ein Schadensersatzanspruch wegen Gepäckbeschädigung ist binnen 7 Tagen, ein Schadensersatzanspruch wegen Gepäckverspätung binnen 21 Tagen nach Aushändigung, geltend zu machen.

b) Ansprüche aus unerlaubter Handlung, soweit es sich nicht um einen Personenschaden handelt, müssen Sie innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vereinbarten Reiseende möglichst schriftlich bei uns geltend machen, es sei denn, Sie waren an der Einhaltung der Frist ohne Ihr Verschulden gehindert.

c) Bei Personenschäden sind Ansprüche aus unerlaubter Handlung bei uns innerhalb von einem Monat nach vertraglich vereinbartem Reiseende möglichst schriftlich geltend zu machen, soweit Kenntnis von Schädiger oder schädigendem Ereignis innerhalb der vertraglichen Reisezeit besteht oder eine Kenntnis hätte bestehen müssen. Dies gilt keinesfalls, sofern ein Schaden durch uns oder unsere Erfüllungsgehilfen grob verschuldet wurde oder Sie an der Einhaltung der Frist ohne Ihr Verschulden gehindert waren.

9.6. Vertragliche Ansprüche des Reisenden verjähren in einem Jahr, beginnend mit dem Tag, an dem die Reise nach dem Vertrag enden sollte. Ansprüche aus unerlaubter Handlung, soweit keine Verletzung des Körpers, der Gesundheit oder der Freiheit vorliegt, verjähren in einem Jahr, beginnend ab dem Tag, an dem die Reise nach dem Vertrag enden sollte, soweit die Verletzung nicht vorsätzlich erfolgte. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Schweben Verhandlungen über von Ihnen erhobene Ansprüche, ist die Verjährung gehemmt bis Sie oder wir die Fortsetzung der Verhandlungen verweigern. Die Verjährung tritt frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein. Schadensersatzansprüche aus unerlaubter Handlung wegen Körperverletzung oder Tötung verjähren in 3 Jahren.

## **10. Pass-, Visa- und Gesundheitsbestimmungen**

10.1. Bitte beachten Sie unsere Informationen zu Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften Ihres Reiselandes, denn Sie sind für die Einhaltung dieser Bestimmungen selbst verantwortlich. Alle Nachteile, die aus der Nichtbefolgung erwachsen, gehen zu Ihren Lasten, es sei denn, wir hätten Sie nicht oder falsch informiert. Diese Informationen gelten für die Bürger der Bundesrepublik Deutschland, sofern sie im Besitz eines von ihr ausgestellten Passes bzw. Personalausweises sind. Sind Sie Ausländer oder Inhaber eines Fremdpasses, müssen Sie oft andere Bestimmungen beachten. Bitte erfragen Sie diese bei dem zuständigen Konsulat.

10.2. Wir haften nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn Sie uns mit der Besorgung beauftragt haben, es sei denn, dass die Verzögerung von uns zu vertreten ist.

10.3. Technische Einrichtungen entsprechen im Ausland nicht immer dem deutschen Standard. Bitte beachten Sie daher unbedingt evtl. Benutzungshinweise.

## **11. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens**

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens (EU 2111/05) verpflichtet uns, Sie über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft(en) sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so nennen wir Ihnen die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald wir wissen, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, werden wir Sie darüber informieren. Wechselt die Ihnen als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, werden wir Sie über den Wechsel

informieren. Wir werden unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass Sie so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet werden. Die Gemeinsame Liste der EU ist über die Internetseite [www.neckermann-reisen.de](http://www.neckermann-reisen.de) / [www.thomascook-reisen.de](http://www.thomascook-reisen.de) abrufbar.

## **12. Hinweis zur außergerichtlichen Streitbeilegung**

Wir nehmen nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.

## **13. Datenschutz und allgemeine Bestimmungen**

13.1. Die Erhebungen und Verarbeitungen aller personenbezogenen Daten erfolgen nach den deutschen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Es werden nur solche persönlichen Daten erhoben und an Partner weitergeleitet, die zur Abwicklung Ihrer Reise notwendig sind. Diese und unsere Mitarbeiter sind von uns zur Verschwiegenheit auf das Datengeheimnis verpflichtet. Der weiteren Nutzung Ihrer persönlichen Daten zu Werbezwecken und/oder der Weitergabe dieser Daten zu Werbezwecken können Sie jederzeit durch Mitteilung an Thomas Cook AG, Abteilung DMS, Thomas-Cook-Platz 1, 61440 Oberursel, widersprechen. Nach Erhalt Ihres Widerspruchs werden wir die weitere Zusendung von Werbemitteln einschließlich unseres Kataloges unverzüglich einstellen und/oder Ihre Daten nicht mehr für Werbezwecke weitergeben. Datenübermittlung an staatliche Stellen oder Behörden erfolgen nur im Rahmen gültiger Rechtsvorschriften.

13.2. Alle Angaben in unseren Prospekten werden vorbehaltlich gesetzlicher oder behördlicher Genehmigungen veröffentlicht. Einzelheiten dieser Prospekte entsprechen dem Stand bei Drucklegung.

13.3. Mit der Veröffentlichung neuer Prospekte verlieren alle unsere früheren Publikationen über gleichlautende Reiseziele und Termine ihre Gültigkeit.

13.4. Erkennbare Druck- und Rechenfehler berechtigen uns zur Anfechtung des Reisevertrages.

Reiseveranstalter:

Thomas Cook Touristik GmbH  
Thomas-Cook-Platz 1  
61440 Oberursel  
Deutschland  
Stand Januar 2018

Diese Reise- und Zahlungsbedingungen gelten bis 30. Juni 2018.

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reiseveranstaltungen der Thomas Cook Austria AG**

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 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 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 gemäßig 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 klargelegt, 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 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

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, 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.

Ergänzende Bestimmungen zu Teil B der ARB 1992 („Das Reisebüro als Veranstalter“) für alle von der Thomas Cook Austria AG veranstalteten Reisen: Bitte beachten Sie den nachstehenden Text, denn er wird zusammen mit Teil B der ARB 1992 Inhalt Ihres mit uns abgeschlossenen Reiseveranstaltungsvertrages. Diejenigen Bestimmungen des Teils B der ARB 1992, die im nachfolgenden ausdrücklich nicht anerkannt werden, werden nicht Bestandteil Ihres Reisevertrages.

## **1. Buchung (Vertragsabschluss) / Zahlung des Reisepreises**

In Ergänzung zu Pkt. 1. des Teil B der ARB 1992 gilt folgendes:

1.1 Mit Ihrer Reiseanmeldung auf der Grundlage der Reisebeschreibung in unserer Ausschreibung bzw. im Internet bieten Sie uns den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. Es steht in unserem freien Ermessen, ob wir Ihr Angebot annehmen. Sofern sich unser Angebot nach Drucklegung der Ausschreibung ändert bzw. sich der Internetauftritt ändern sollte oder Druck- bzw. Schreibfehler festgestellt wurden, teilen wir bzw. Ihr Reisebüro Ihnen diese Abweichungen mit.

1.2. Bei der Buchung, frühestens jedoch elf Monate vor dem vereinbarten Ende der Reise, werden 10% des Reisepreises als Anzahlung sofort fällig. Der Restbetrag ist frühestens 20 Tage vor Reiseantritt Zug um Zug gegen Aushändigung der Reiseunterlagen zu bezahlen. Bei Buchungen über das Internet können Zahlungen schuldbefreiend ausschließlich an uns geleistet werden. Die kompletten Reiseunterlagen erhalten Sie 14 bis 20 Tage vor Reiseantritt. Sollten die Reiseunterlagen nicht spätestens fünf Tage vor Reiseantritt bei Ihnen eingelangt sein, benachrichtigen Sie uns bitte umgehend. Sofern wir die Möglichkeit der Zahlung mit Kreditkarte einräumen sollten, und Sie bei der Buchung davon Gebrauch machen, erfolgen die Abbuchungen zu den oben genannten Fälligkeitszeitpunkten. Bei Ablehnung der Zahlung durch Ihr Kreditkartenunternehmen verrechnen wir Ihnen eine Kreditkartenablehnungsgebühr von € 15,00. Leisten Sie die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, sind Sie berechtigt, nach erfolgloser Mahnung unter angemessener Nachfristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten. Einer Fristsetzung bedarf es dann nicht, wenn nicht mehr rechtzeitig vor Reisebeginn mit einem Zahlungseingang zu rechnen ist. In diesem Fall werden wir Ihnen die entsprechenden Stornokosten gemäß Punkt 7. unserer ergänzenden Bestimmungen zu den ARB 1992 verrechnen. Bei Zahlungsverzug verrechnen wir Ihnen Mahngebühren in Höhe von € 15,00 für die erste Mahnung und € 25,00 für die zweite Mahnung, sofern diese Gebühren in einem angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen, die Mahnungen zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendig waren, und Sie den Zahlungsverzug verschuldet haben. Ohne vollständige Zahlung des Reisepreises besteht kein Anspruch auf Erbringung von Reiseleistungen. Bei Buchungen innerhalb von acht Tagen vor Reiseantritt werden die Reiseunterlagen am Flughafen gegen Vorlage der Reiseanmeldung und des von der Bank quittierten Bareinzahlungsbeleges ausgegeben. Das gilt für Flugpauschalreisen, nicht bei Buchungen mit eigener Anreise – in diesem Fall erhalten Sie die Reiseunterlagen per E-Mail. Barzahlungen sind am Flughafen nur in Ausnahmefällen, wie z. B. bei kurzfristigen Buchungen, möglich. Für die Ausgabe Ihrer Reiseunterlagen am Flughafen fällt ein Serviceentgelt in der Höhe von € 3,00 pro Buchung an. Im Falle einer Bezahlung Ihrer Reise am Flughafen erhöht sich dieses Serviceentgelt auf € 23,00 pro Buchung.

## **2. Übertragung der Reiseveranstaltung**

In Ergänzung zu Punkt 2. des Teils B der ARB 1992 gilt folgendes: Bei Reiseveranstaltungen, die Linienflüge beinhalten, hängt Ihr Recht, die Reiseveranstaltung auf eine andere Person zu übertragen, davon ab, ob das Flugticket seitens der Fluglinie auf andere Personen umgebucht werden kann. Ist eine Umbuchung nicht möglich, werden wir Ihnen das binnen einer angemessenen Frist vor dem Abreisetermin mitteilen. Tritt eine Ersatzperson an die Stelle des gemeldeten Teilnehmers, sind wir berechtigt, die uns durch die Teilnahme der Ersatzperson entstehenden Mehrkosten (mind. € 15,00) je Person zu verrechnen. Wir können dem Wechsel in der Person des Reisegastes widersprechen, wenn

diese den besonderen Erfordernissen in Bezug auf die Reise nicht genügt oder gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen.

### **3. Sonstige Reiseänderungen / Flugzeitenänderungen / Verlängerung Ihres Urlaubsaufenthaltes**

3.1. Werden von Ihnen nach der Buchung Änderungen hinsichtlich Reiseterrain, Reiseziel, Unterkunft, Beförderungsart oder Abflughäfen gewünscht, steht es in unserem Ermessen, diese Wünsche zu berücksichtigen. Falls es zu einer von Ihnen gewünschten Änderung kommt, sind wir berechtigt, Ihnen die uns entstandenen Mehrkosten zu verrechnen: Bei Ferienwohnungen werden bis einschließlich zum 45. Tag vor dem Tag des Reiseantrittes mind. € 40,00 je Wohnung eingehoben, bei allen anderen Reisearten bis einschließlich zum 30. Tag vor dem Tag des Reiseantrittes mind. € 40,00 je Person und Änderungsvorgang. Danach können wir Ihre Änderungswünsche nur im Rahmen eines Stornos und einer damit verbundenen Neubuchung berücksichtigen. Ausgenommen sind die Änderungen von „X“ und „Y“ Produkten gemäß nachstehendem Punkt 3.2.

3.2. Eine Änderung von „X“ und „Y“ Buchungen und „NEC BETT“ und „NER BETT“ Buchungen auf Ihren Wunsch hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, der Beförderungsart und des Abflughafens ist nicht möglich.

3.3. Bei langfristigen Buchungen, bei denen im Buchungszeitpunkt die genauen Flugzeiten noch nicht feststehen, behalten wir es uns vor, gar keine oder nur vorläufige Flugzeiten anzugeben. In diesen Fällen werden wir Sie unverzüglich verständigen, sobald die endgültigen Flugzeiten feststehen. Außerdem behalten wir uns Flugzeitenänderungen vor, sofern diese aus wichtigen, nicht in unseren Verantwortungsbereich oder den der Fluglinie fallenden Gründen (insbesondere Naturkatastrophen oder Streik) notwendig sind

3.4. Die Verlängerung Ihres Urlaubsaufenthaltes ist nur nach Rücksprache mit unserer Reiseleitung, Bezahlung der Mehrkosten vor Ort sowie bei Verfügbarkeit der Unterbringung und späterer Rückflugplätze möglich.

### **4. Ermäßigungen des Reisepreises / Flüge von Kindern**

4.1. Für die Gewährung einer altersabhängigen Ermäßigung des Reisepreises ist das Alter im Zeitpunkt des Antrittes der Reise maßgeblich (für Ausnahmen siehe nachstehenden Punkt 4.2.).

4.2. Kinder unter zwei Jahren können ohne Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz im Flugzeug bei Charterflügen unentgeltlich, bei Linienflügen gegen Gebühr befördert werden, sofern je Kind eine erwachsene Begleitperson mitreist. Vollendet das Kind während der Reise das zweite Lebensjahr, gelten sowohl für den Hin- als auch für den Rückflug die Bedingungen und Preise für Kinder ab zwei Jahren.

### **5. Haftungsrechtliche Sondervorschriften**

Bei Flugbuchungen ist für den Umfang unserer Haftung nicht das in Punkt 5.4. des Teils B der ARB 1992 genannte Warschauer Abkommen, sondern das Montrealer Übereinkommen maßgeblich.

### **6. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens**

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens (EU 2111/05) verpflichtet uns, Sie bei der Buchung über die Identität aller ausführenden Fluggesellschaften, die im Rahmen Ihrer Reise tätig werden, zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, nennen wir Ihnen die Fluggesellschaft, die den Flug wahrscheinlich durchführen wird, und informieren Sie unverzüglich, sobald die ausführende Fluggesellschaft feststeht. Wir informieren Sie auch unverzüglich über jeden Wechsel der ausführenden Fluggesellschaft. Die „Schwarze Liste“ der Luftfahrtunternehmen, gegen die in der EU eine Betriebsuntersagung ergangen ist, ist über [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_de.htm) abrufbar.

### **7. Rücktritt mit Stornogebühr**

7.1. Sofern Ihre Reise nicht unter eine im nachstehenden Punkt 7.2. genannten Reisekategorie fällt, kommen die Stornosätze laut Punkt 7.1.c)1. des Teils B der ARB 1992 zur Anwendung. Für sämtliche Reisearten gilt, dass bei der Berechnung der Stornogebühren der Tag des Reiseantrittes nicht mitgerechnet wird und die Stornogebühren (ausgenommen die Stornogebühren auf Mietfahrzeuge gemäß nachstehendem Punkt 7.2.i) mindestens € 40,00 betragen.

7.2.a) Bei Nur-Flugangeboten und allen Leistungen aus dem Katalog Nordamerika und Thomas Cook Selection (ausgenommen Reisen nach 7.2.c) sowie bei Flugpauschalreisen mit Buchung der Zimmerkategorie R, T, Y:

bis 30. Tag vor Reiseantritt 40%

ab 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt 55%

ab 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt: 65%

ab 14. bis 7. Tag vor Reiseantritt: 75%

ab 6. bis 3. Tag vor Reiseantritt: 85%

ab dem 2. Tag vor Reiseantritt: 95%

b) Bei Ferienwohnungen:

bis 45. Tag vor Reiseantritt: 10%

ab 44. bis 30. Tag vor Reiseantritt: 50%

ab 29. Tag vor Reiseantritt und bei No-Show: 100%.

c) „X“- und „Y“-Produkte sowie Reisen aus den Katalogen TOC FERN, TOC SELF und NEC FERN, bei denen ein oder mehrere (gesondert gekennzeichnete) Linienflüge und der Hotelaufenthalt zu einer Pauschalreise zusammengestellt werden:

bis 42. Tag vor Reiseantritt: 55%

ab 41. bis 30. Tag vor Reiseantritt: 60%

ab 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt: 65%

ab 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt: 70%

ab 14. bis 7. Tag vor Reiseantritt: 80%

ab 6. bis 3. Tag vor Reiseantritt: 85%

ab 2. bis 1. Tag vor Reiseantritt: 90%

Stornierung am Tag des Reiseantrittes oder No-Show: 100%.

d) Bei Buchungen (z. B. Cityreisen), bei denen für einzelne Leistungen ein separater Preis ausgewiesen wird und die nicht in einem anderen Abschnitt des Punktes 7.2. unserer ergänzenden Bestimmungen erwähnt wird, kommt Punkt 7.1.c)1. des Teils B der ARB 1992 zur Anwendung, mit der Maßgabe, dass bei Stornierung ab dem Tag vor Reiseantritt sowie bei No-Show 100% verrechnet werden.

e) Bei Shongololo Zugreisen, Safari Lodges, Restcamps, Premium Safari Paketen, Appartements Kapstadt:

bis 43 Tage vor Reisebeginn 10%

ab 42. bis 30. Tag vor Reisebeginn 25%

ab 29. bis 22. Tag vor Reisebeginn 50%

ab 21. Tag oder bei No-Show 80%.

f) Bei allen Reisen zu den Galapagos-Inseln:

ab 60. bis 31. Tag vor Reisebeginn 50%

ab 30. Tag oder bei No-Show 90%.

g) Bei Schiffsreisen (Reisen mit mindestens einer Nächtigung auf einem Schiff):

bis 60. Tag vor Reisebeginn 30%

vom 59. bis 30. Tag vor Reisebeginn 35%

vom 29. bis 22. Tag vor Reisebeginn 50%

vom 21. bis 15. Tag vor Reisebeginn 70%

vom 14. bis 2. Tag vor Reisebeginn 90%

am 1. Tag vor Einschiffungstermin, am Tag der Abreise oder bei No-Show 95%.

Für Schiffsreisen auf die Galapagos-Inseln gilt hingegen ausschließlich Punkt 7.2.f.

h) Bei Katamaran Kreuzfahrt auf Cuba, Martinique und Grenada:

bis 90. Tag vor Reisebeginn 25%

vom 89. bis 60. Tag vor Reisebeginn 50%

vom 59. bis 30. Tag vor Reisebeginn 75%

ab dem 29. Tag bis einschließlich Tag der Einschiffung sowie No-Show 99%

i) Bei Nutzung für den Gast exklusiv reservierter Unterkünfte (z. B. Inseln, Hotels und Lodges) und Transportmittel (z. B. Privatjet, Privatyacht etc.):

bis 120 Tage vor Reisebeginn 30%

ab 119. bis 60. Tag vor Reisebeginn 50%

ab 59. bis 15. Tag vor Reisebeginn 80%

ab 14. bis zum Tag des Reiseantritts oder bei No-Show 95%.

j) Bei Mietfahrzeugbuchungen aus dem Katalog „Nordamerika“ fallen neben den Stornogebühren für die übrigen Reiseleistungen € 30,00 je Mietfahrzeug-Gutschein (Voucher) an. Eine Erstattung bei vorzeitiger Rückgabe des Mietfahrzeuges ist nicht möglich.

k) Bei Linienflügen (sowohl bei Nur-Flugbuchungen als auch bei Pauschalreisen) gelten besondere Stornobedingungen der Fluggesellschaften. Diese werden Ihnen vor der Buchung gesondert mitgeteilt. Für weitere gebuchte Leistungen (z.B. Hotelaufenthalt) gelten die Stornobedingungen gemäß Punkt 7. unserer ergänzenden Bestimmungen.

7.3. Bei Stornierungen gilt bezüglich bereits ausgehändigter Tickets, Eintrittskarten und sonstiger Vorteilskarten (z.B. Hamburg Card oder London Pass) folgendes: Lauten diese auf eine bestimmte Person, sind 100% ihres Preises zu bezahlen. Wenn sie nicht auf eine bestimmte Person lauten, sind

sie nach dem Storno unverzüglich an uns zu retournieren, andernfalls sind auch für solche Karten 100% ihres Preises zu bezahlen.

7.4. Wir werden uns auf alle Stornogebühren (auch auf die Mindestgebühr von € 40,00) das anrechnen lassen, was wir uns infolge Unterbleibens der Reise erspart, durch anderweitige Verwendung erworben oder zu erwerben absichtlich versäumt haben. Wir werden Ihnen gegebenenfalls die Gründe dafür mitteilen, dass wir uns infolge Unterbleibens der Reise weder etwas erspart noch durch anderweitige Verwendung erworben oder zu erwerben absichtlich versäumt haben.

## **8. Rücktritt des Veranstalters vor Antritt der Reise / Anfechtung des Reisevertrages**

In Ergänzung zu Punkt 7.2. des Teils B der ARB 1992 gilt folgendes:

8.1. Wenn Sie die Reise direkt bei uns gebucht haben, werden wir Ihnen die Stornierung der Reise schriftlich oder, sofern sie uns eine E-Mailadresse oder Faxnummer bekanntgegeben haben, per E-Mail oder per Fax mitteilen. Wenn die Buchung in einem Reisebüro erfolgt ist, und uns daher Ihre Kontaktdaten nicht bekannt sind, werden wir die Rücktrittserklärung gegenüber dem Reisebüro abgeben.

8.2. Falls uns beim Abschluss des Reisevertrages ein Irrtum unterlaufen ist (z.B. Angabe eines zu niedrigen Reisepreises), behalten wir es uns vor, den Reisevertrag bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen wegen Irrtums anzufechten (insbesondere bei rechtzeitiger Aufklärung des Irrtums oder wenn Ihnen unser Irrtum hätte auffallen müssen).

## **9. Reiseversicherung**

Eine Reiseversicherung ist im Reisepreis nicht eingeschlossen.

## **10. Insolvenzabsicherung / Urlaubsgarantie**

Wir haben bei der Swiss Re International SE, Niederlassung Deutschland, D-81925 München, Arabellastr. 30 unter der Polizzenummer 03-1034060603-8, eine für Veranstalter lt.

Reisebürosicherungsverordnung verpflichtende Versicherung gegen Insolvenz abgeschlossen. Das entspricht dem nach deutschem Recht auszustellenden Sicherungsschein. Abwickler ist die AWP P&C S.A., Niederlassung für Österreich, Pottendorfer Straße 23–25, A-1120 Wien, Fax +43 1 525 03-999, Email [vertragsverwaltung@allianz-assistance.at](mailto:vertragsverwaltung@allianz-assistance.at). Die Anmeldung sämtlicher Ansprüche ist bei sonstigem Anspruchsverlust innerhalb von 8 Wochen ab Eintritt einer allfälligen Insolvenz beim Abwickler vorzunehmen.

## **11. Rechtswahl und Gerichtsstand**

Bei Verträgen, die nicht mit Verbrauchern geschlossen werden, werden die Anwendbarkeit österreichischen Rechts und die Zuständigkeit der die Handelsgerichtsbarkeit in 1030 Wien ausübenden Gerichte vereinbart.

Reiseveranstalter  
THOMAS COOK AUSTRIA AG  
Ungargasse 59-61  
A-1030 WIEN, Österreich  
DVR-Nr. 0664537, FN 120288w (HG Wien)  
Sitz: Wien, UID-Nr.: ATU 15475108  
Veranstalternummer: 1998/0222

Stand Mai 2017

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten bis 30. Juni 2018.