

## **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 gemäßigt werden. Je nach Reiseart ergeben sich pro Person folgende Stornosätze:

1. Sonderflüge (Charter), Gruppen-IT (Gruppenpauschalreisen im Linienverkehr), Autobusgesellschaftsreisen (Mehrtagesfahrten)

- bis 30. Tag vor Reiseantritt 10%
- ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt 25%
- ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt 50%
- ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt 65%
- ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt 85% des Reisepreises.

2. Einzel-IT (individuelle Pauschalreisen im Linienverkehr), Bahngesellschaftsreisen (ausgenommen Sonderzüge)

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

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

#### Rücktrittserklärung

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

#### d) No-show

No-show liegt vor, wenn der Kunde der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reisewillen mangelt oder wenn er die Abreise wegen einer ihm unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Ist weiters klargestellt, 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 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. € 40,00) 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 Reisekategorien 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 Flugpauschalreisen mit Buchung der Zimmerkategorien "R", "T" & "Y" sowie für Nur-Flug-Angebote sowie alle Leistungen aus dem Katalog Nordamerika und Thomas Cook Selection:

- 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:

- 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, 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 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%.
- am 1. Tag vor Einschiffungstermin 90%
- am Tag der Abreise oder bei No-Show 100%.

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

h) 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 80%

- ab 14. bis zum Tag des Reiseantritts oder bei No-Show 90%.

i) 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.

j) 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 (zB 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 Zurich Insurance Plc, Niederlassung für Deutschland, D-60252 Frankfurt am Main, unter der Polizzenummer 701.014.973.670, eine für Veranstalter lt. Reisebürosicherungsverordnung verpflichtende Versicherung gegen Insolvenz abgeschlossen. Das entspricht dem nach deutschem Recht auszustellenden Sicherungsschein. Abwickler ist die AGA International S.A., Niederlassung für Österreich, Pottendorfer Straße 25-27, 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