



# REISEBEDINGUNGEN ÖSTERREICH

## ALLGEMEINE REISEBEDINGUNGEN (ARB 1992)

Anpassung an die Novelle zum Konsumentenschutzgesetz BGBl.247/93 inklusive  
„Ergänzende Bestimmungen zu den ARB 1992 für alle Reisen des Veranstalters  
TUI Deutschland GmbH“



airtours

# ALLGEMEINE REISEBEDINGUNGEN

## Anpassung an die Novelle zum Konsumentenschutzgesetz BGBI.247/93

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. 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 Transportunternehmen z. B. Bahn, Bus, Flugzeug und Schiff) u.
  - 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 sollten 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 § 8 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 auszuhandeln. Soweit Leistungen ausländischer Unternehmer (Leistungsträger, Reiseveranstalter) vermittelt werden, kann auch ausländisches Recht zur Anwendung gelangen. Derjenige, der für sich oder 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 u. sonst. 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 (insbesondere an Hand des TIM). Im übrigen ist der Kunde für die Einhaltung dieser Vorschriften selbst verantwortlich. Nach Möglichen-

keit 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 Geschäfts 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 erkennt grundsätzlich die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN, Abweichungen sind in allen seien detaillierten Werbeunterlagen gemäß § 8 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 Reise teilnehmers

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 Abreisetermint 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 schulhaft 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 trefft.

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 Wertes 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 hin gewiesen 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 können seit 1.1.2002 innerhalb von 2 Jahren geltend gemacht werden. Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren.

Es empfiehlt sich im Interesse des Reisenden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Reise direkt beim Veranstalter oder im Wege des vermittelnden Reisebüros geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist.

## 7. Rücktritt vom Vertrag

### 7.1. Rücktritt des Kunden vor Antritt der Reise

#### a) Rücktritt ohne Stornogebühr

Abgesehen von den gesetzlich eingeräumten Rücktrittsrechten kann der Kunde, ohne dass der Veranstalter gegen ihn Ansprüche hat, in folgenden, vor Beginn der Leistung eintretenden Fällen zurücktreten: Wenn wesentliche Bestandteile des Vertrages, zu denen auch der Reisepreis zählt, erheblich geändert werden.

In jedem Fall ist die Vereitelung des bedungenen Zwecks bzw. Charakters der Reiseveranstaltung, sowie eine gemäß Abschnitt 8.1. vorgenommene Erhöhung des vereinbarten Reisepreises um mehr als 10 Prozent eine derartige Vertragsänderung.

Der Veranstalter ist verpflichtet, entweder direkt oder im Wege des vermittelnden Reisebüros dem Kunden die Vertragsänderung unverzüglich zu erklären und ihn dabei über die bestehende Wahlmöglichkeit entweder die Vertragsänderung zu akzeptieren oder vom Vertrag zurückzutreten, zu belehren; der Kunde hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben.

Sofern den Veranstalter ein Verschulden am Eintritt des Kunden zum Rücktritt berechtigender 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)

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-Eintagsfahrten, Sonderzüge und Linienflugreisen zu Sondertarifern 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 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 obigenannten 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 Nickerreichung 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. Änderung des Vertrages

### 8.1. Preisänderungen

Der Veranstalter behält sich vor, den mit der Buchung bestätigten Reisepreis aus Gründen, die nicht von seinem Willen abhängig sind, zu erhöhen, sofern der Reisetermin mehr als zwei Monate nach dem Vertragsabschluss liegt. Derartige Gründe sind ausschließlich die Änderung der Beförderungskosten - etwa der Treibstoffkosten - der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen.

Bei einer Preissenkung aus diesen Gründen ist diese an den Reisenden weiterzugeben.

Innerhalb der Zweimonatsfrist können Preiserhöhungen nur dann vorgenommen werden, wenn die Gründe hierfür bei der Buchung im einzelnen ausgehandelt und am Buchungsschein vermerkt wurden. Ab dem 20. Tag vor dem Abreisetermin gibt es keine Preisänderung. Eine Preisänderung ist nur dann zulässig, wenn bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen auch eine genaue Angabe zur Berechnung des neuen Preises vorgesehen ist. Dem Kunden sind Preisänderungen und deren Umstände unverzüglich zu erklären.

Bei Änderung des Reisepreises um mehr als 10 Prozent ist ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ohne Stornogebühr jedenfalls möglich (siehe Abschnitt 7.1.a).

### 8.2. Leistungsänderungen nach Antritt der Reise

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

- Ergibt sich nach der Abreise, dass ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht erbracht wird oder nicht erbracht werden kann, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt angemessene Vorkehrungen zu treffen, damit die Reiseveranstaltung weiter durchgeführt werden kann. Können solche Vorkehrungen nicht getroffen werden oder werden sie vom Kunden aus triftigen Gründen nicht akzeptiert, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt gegebenenfalls für eine gleichwertige Möglichkeit zu sorgen, mit der der Kunde zum Ort der Abreise oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort befördert wird. Im Übrigen ist der Veranstalter verpflichtet, bei Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung des Vertrages dem Kunden zur Überwindung von Schwierigkeiten nach Kräften Hilfe zu leisten.

### 9. Auskunftserteilung an Dritte

Auskünfte über die Namen der Reiseteilnehmer 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 Reiseteilnehmern empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsanschrift bekanntzugeben.

### 10. Allgemeines

Die unter B angeführten Abschnitte 7.1. lit. c, vormals lit. b (Rück-

tritt), 7.1. lit. d, vormals lit. c. (No-show) sowie 8.1. (Preisänderungen) sind als unverbindliche Verbandsempfehlungen unter 1 Kt 718/93-3 im Kartellregister eingetragen.

### Ergänzende Bestimmungen zu den ARB1992 für alle Reisen des Veranstalters TUI Deutschland GmbH:

Beachten Sie bitte den nachfolgenden Text, denn er wird zusammen mit den „ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN“ (ARB 1992) gemeinsam beraten im Konsumentenpolitischen Beirat des Bundesministers für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz, Inhalt Ihres mit uns abgeschlossenen Reisevertrages.

#### 1. Buchung/Vertragsabschluss

1.1. Ihre Anmeldung ist für uns verbindlich, sobald wir sie Ihrem Reisebüro gegenüber schriftlich bestätigt haben.

1.2. Zur Absicherung der Kundengelder hat der Veranstalter eine Insolvenzversicherung beim Deutschen Reisepreis Sicherungsverein VVaG (DRS) abgeschlossen. Ein Sicherungsschein befindet sich auf der Bestätigung. Darüber hinaus ergeben sich aus der Bestätigung die Beträge für An- und Restzahlung und gegebenenfalls Stornierung.

1.3. Bei Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung der Bestätigung die Anzahlung in Höhe von i. d. R. 25 % des Gesamtpreises fällig. Bei Angeboten von XTUI, X1-2-FLY sowie bei Ticket-Paketen bestehend aus Musical-/Showticket und Unterkunft beträgt die Anzahlung 40 % des Gesamtpreises. Die Kosten für Reiseversicherungen werden in voller Höhe zusammen mit der Anzahlung fällig.

1.4. Der restliche Preis wird fällig, wenn feststeht, dass Ihre Reise – wie gebucht – durchgeführt wird und der Reiseplan (bei ticketlosem Reisen) bzw. die Reiseunterlagen entweder bei Ihrer Buchungsstelle (z.B. Reisebüro, Online-Reisebüro, Call Center) bereitliegen oder Ihnen verabredungsgemäß übermittelt werden. Bei Kurzfristbuchungen (ab dem 30. Tag vor Reisebeginn) wird der gesamte Reisepreis sofort fällig. Sofern Sie unser Angebot nach Drucklegung des Kataloges ändert oder Druckfehler festgestellt wurden, teilt Ihnen diese Abweichungen Ihr Reisebüro mit.

1.5. Der Reiseteilnehmer hat während der Zeit der Vertragsabwicklung Änderungen seines Namens, sowie jede Änderung seiner Anschrift sofort schriftlich anzuzeigen. Gibt der Reiseteilnehmer eine Änderung seiner Anschrift nicht bekannt und gehen ihm deshalb an die von ihm zuletzt bekannt gegebene Anschrift gesandte, rechtlich bedeutsame Erklärungen nicht zu, so gelten die Erklärungen trotzdem als zugegangen.

#### 2. Vermittlung von Fremdleistungen

Der Veranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort).

#### 3. Leistungen/Preise

Nicht in Anspruch genommene Leistungen können im Allgemeinen nicht erstattet werden.

Die Verlängerung Ihres Urlaubaufenthaltes ist nur nach Rücksprache mit unserer Reiseleitung sowie bei Verfügbarkeit der Unterbringung und späteren Rückflugplätzen möglich. Bei Ferienaufenthalten über 3 Wochen entstehen Kosten für freibleibende oder frei zu haltende Flugplätze, daher ist die Berechnung einer Flugausgleichsgebühr möglich. Im Linienflugverkehr sind besondere Tarif- und Anwendungsbestimmungen zu berücksichtigen.

Allfällige Reisepreisdifferenzen gegenüber inländischen oder ausländischen Anbietern für vergleichbare Leistungen erklären sich mit unterschiedlich verfügbaren Kapazitäten.

Seit dem 16.07.2006 ist der Veranstalter gemäß der Verordnung (EG) 2111/2005 vom 14.12.2005 verpflichtet, Sie bei Buchung über die Identität der/des ausführenden Luftfahrtunternehmen(s) zu unterrichten. Steht ein ausführendes Luftfahrtunternehmen bei Buchung noch nicht fest, sind Sie insoweit zunächst über die Identität des wahrscheinlich ausführenden Luftfahrtunternehmens zu unterrichten. Sobald die Identität endgültig feststeht, werden Sie entsprechend unterrichtet. Im Falle eines Wechsels des ausführenden Luftfahrtunternehmens nach Buchung sind Sie über den Wechsel so rasch wie möglich zu unterrichten. Die Liste von Luftfahrtunternehmen, die in der EU einer Betriebsuntersagung unterliegen („gemeinschaftliche Liste“) finden Sie auf der Internetseite der TUI in Österreich ([www.tui.at](http://www.tui.at)).

#### 4. Preisänderungen zum Katalog

##### 4.1. Vor Vertragsabschluss

Wir behalten uns vor, bis zum Vertragsabschluss Änderungen der Katalogpreise, die sich zum Beispiel aus gestiegenen Kosten und Gebühren ergeben, vorzunehmen.

# ALLGEMEINE REISEBEDINGUNGEN

## 4.2. Nach Vertragsabschluss

Eine Reisepreiserhöhung ist in dem Umfang möglich, wie sich durch die Preisänderung der Leistungsträger die Erhöhung des (entsprechenden) Reisekostenanteils auf den Reisepreis im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses auswirkt. Der Reisepreis kann sich in dem Verhältnis erhöhen, in dem sich die jeweilige Kostenposition erhöht, an die die Preiserhöhung geknüpft ist.

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

1) Bei einer Preiserhöhung, welche vom Beförderungsunternehmen dem Reiseveranstalter pro Sitzplatz in Rechnung gestellt wird, kann der Reiseveranstalter diese Zusatzkosten an den Kunden weiterverrechnen.

2) Wird seitens des Beförderungsunternehmens die Preiserhöhung für das gesamte Beförderungsmittel in Rechnung gestellt, so können diese zusätzlichen Kosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt, und der sich so für den Einzelplatz ergebende Erhöhungsbetrag vom Reisenden verlangt werden. Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben/Steuern, wie z.B. Hafen- oder Flughafengebühren, Umsatzsteuer oder Taxen gegenüber dem Reiseveranstalter erhöht, so kann der Reisepreis um den sich aus diesen erhöhten Kosten ergebenden Betrag gegenüber den Kunden erhöht werden.

Eine Preissenkung aus diesen Gründen ist an den Reisenden weiterzugeben. Die Berechnung des neuen (gesenkten) Preises bzw. die Preissenkung erfolgt sinngemäß bzw. analog zu den obigen Bestimmungen.

## 5. Gewährleistung/Haftung

Bei Fluggesellschaften ist die Haftung der Höhe nach in jedem Fall gesetzlich mit den in Artikel 22 des Warschauer Abkommens BGBI 286/1961 idF. jeweils BGBI 161/1971 genannten Höchstbeträgen beschränkt.

## 6. Umbuchung/Stornierung/Namensänderung

Werden von Ihnen nach erfolgter Buchung Änderungen hinsichtlich des abgeschlossenen Vertrages gewünscht (Reiseterminal, Reiseziel, Unterkunft, Beförderungsart, etc.), bedarf es einer neuen Vereinbarung mit dem Veranstalter. Auf Ihren Wunsch nimmt der Veranstalter, soweit durchführbar, bis zum 31. Tag vor Reiseantritt eine Abänderung der Bestätigung (Umbuchung) vor. Als Umbuchungen gelten z. B. Änderungen des Reiseterminals, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderung. Dafür wird eine gesonderte Gebühr von € 50,- pro Person erhoben. Gegenüber Leistungsträgern (z. B. Fluggesellschaften) entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet. Bitte achten Sie deshalb auch auf die korrekte Schreibweise Ihres Namens. Darüber hinaus gilt Folgendes: Bei einer Änderung der Beförderung, der Unterkunft (außer Änderungen innerhalb der gebuchten Unterkunft) oder des Reiseterminals wird der Reisepreis für die geänderten Leistungen komplett neu berechnet auf der Basis der dann geltenden Preise und Bedingungen.

Bei einer Änderung innerhalb der gebuchten Unterkunft (z. B. Änderung der Zimmerkategorie, der Verpflegungsart oder der Zimmerbeliegung des gebuchten Zimmers) wird der Preis für die geänderten Leistungen anhand der der Buchung bisher zugrundeliegenden Preise und Bedingungen neu ermittelt. Später Änderungen sowie Änderungen über den Geltungszeitraum der der Buchung zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung hinaus, können nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den Bedingungen gemäß Ziffer 7.1.c) bei gleichzeitiger Neuanmeldung vorgenommen werden. Des Weiteren können Flugumbuchungen, Änderungen des Reiseterminals, des Reiseziels und des Reiseantritts bei Angeboten von XTUI und X1-2-FLY stets nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den geltenden Bedingungen bei gleichzeitiger Neuanmeldung vorgenommen werden.

Bei Rücktritt von „Hotel only“ Buchungen gelten die gleichen Stornogebühren wie unter Punkt 7.1. c) auf Seite 3 angeführt.

Bei Buchung von „Hotel only“-Buchungen mit speziellen oder restriktiven Tarifbedingungen, Ferienwohnungen, Ferienhäusern, Campern, Eintrittskarten sowie bei Schiffsreisen, Spezialprogrammen und bei XTUI bzw. X1-2-FLY Buchungen gelten die Stornobedingungen laut den für das Produkt festgelegten Gebühren, die Ihnen von Ihrem Reisebüro bei Buchung mitgeteilt werden müssen (z.B. sind diese in den ausführlichen Reise- und Versicherungsbedingungen der TUI Deutschland GmbH und der Wolters Reisen GmbH ersichtlich, die in den Reisebüros aufliegen und im Internet abrufbar sind).

Gleiches gilt für Reisen, die aus mehr als einem der obigen Leistungs-

bestandteile oder in Verbindung mit mindestens einer Flug-/Hotelleistung zu speziellen Sonderkonditionen bestehen (z.B. Linien-, Charter oder LowCost-Flug / zugesteuerte Hotels. In diesen Fällen wird bei Buchung der jeweiligen Leistung auf besondere Bedingungen hingewiesen).

Tritt ein Dritter an die Stelle des angemeldeten Teilnehmers, ist der Veranstalter berechtigt, für die ihm durch die Teilnahme der Ersatzperson entstehenden Bearbeitungskosten pauschal € 10,- zu verlangen. Gegenüber Leistungsträgern (z. B. Fluggesellschaften) entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet.

## 7. Versicherung

Wir empfehlen Ihnen bei jeder Buchung den Abschluss eines Reiseschutzes. Angebote und Informationen dazu finden Sie in den Preisstellen unserer Kataloge von unserem Partner, der Europäischen Reiseversicherung AG Wien.

Als Vertragsgrundlage gelten die EUROPÄISCHEN Reiseversicherungsbedingungen ERV-RVB 2013 – diese erhalten Sie auf Wunsch von Ihrem Reisebüro oder von der Europäischen Reiseversicherung. Der Versicherungsschutz gilt subsidiär. Auf den Versicherungsvertrag ist österreichisches Recht anzuwenden.

## Wichtige Informationen zur Stornoversicherung:

Ein **Stornoversicherungsfall** liegt vor, wenn aus einem der folgenden Gründe eine Reise nicht angetreten werden kann oder abgebrochen werden muss:

a) unerwartete schwere Erkrankung, schwere unfallbedingte Körperverletzung, Impfunverträglichkeit oder Tod der versicherten Person, wenn sich daraus für die gebuchte Reise zwingend die Reiseunfähigkeit ergibt (bei psychischen Erkrankungen nur bei stationärem Krankenhausaufenthalt oder Behandlung durch einen Facharzt der Psychiatrie);

b) Lockerung von implantierten Gelenken der versicherten Person, wenn sich daraus für die gebuchte Reise zwingend die Reiseunfähigkeit ergibt;

c) Schwangerschaft der versicherten Person, wenn die Schwangerschaft erst nach Versicherungsabschluss festgestellt wurde. Wurde die Schwangerschaft bereits vor Versicherungsabschluss festgestellt, werden die Stornokosten nur übernommen, wenn bis einschließlich der 35. Schwangerschaftswoche eine Frühgeburt oder schwere Schwangerschaftskomplikationen (diese müssen ärztlich bestätigt sein) auftreten;

d) unerwartete schwere Erkrankung, schwere unfallbedingte Körperverletzung oder Tod (auch Selbstmord) von Familienangehörigen oder einer anderen persönlich nahe stehenden Person (diese muss dem Versicherer bei Versicherungsabschluss in geschriebener Form namentlich genannt werden; pro versicherter Person kann eine nahestehende Person angegeben werden), wodurch die Anwesenheit der versicherten Person dringend erforderlich ist;

e) bedeutender Sachschaden am Eigentum der versicherten Person an ihrem Wohnsitz infolge Elementarerregnis (Hochwasser, Sturm usw.), Feuer, Wasserrohrbruch oder Straftat eines Dritten, der ihre Anwesenheit dringend erforderlich macht;

f) unverschuldet er Verlust des Arbeitsplatzes infolge Kündigung der versicherten Person durch den Arbeitgeber;

g) Einberufung der versicherten Person zum Grundwehr- bzw. Zivildienst, vorausgesetzt die zuständige Behörde akzeptiert die Reisebuchung nicht als Grund zur Verschiebung der Einberufung;

h) Einreichung der Scheidungsklage (bei einvernehmlicher Trennung der dementsprechende Antrag) beim zuständigen Gericht vor der versicherten gemeinsamen Reise der betroffenen Ehepartner;

i) bei eingetragenen Lebenspartnerschaften die Einreichung der Auflösungsklage (bei einvernehmlicher Trennung der entsprechende Antrag) vor der versicherten gemeinsamen Reise der betroffenen Lebenspartner;

j) Auflösung der Lebensgemeinschaft (mit gleicher Meldeadresse seit mindestens sechs Monaten) durch Aufgabe des gemeinsamen Wohnsitzes vor der versicherten gemeinsamen Reise der betroffenen Lebensgefährten;

k) Nichtbestehen der Reifeprüfung oder einer gleichartigen Abschlussprüfung einer mindestens 3-jährigen Schulausbildung durch die versicherte Person unmittelbar vor dem Reiseterminal der vor der Prüfung gebuchten, versicherten Reise;

l) Eintreffen einer unerwarteten gerichtlichen Vorladung der versicherten Person, vorausgesetzt das zuständige Gericht akzeptiert die Reisebuchung nicht als Grund zur Verschiebung der Vorladung.

Als Familienangehörige gelten Ehepartner (bzw. eingetragener Lebenspartner oder im gemeinsamen Haushalt lebender Lebensgefährte), Kinder (Stief-, Schwieger-, Enkel-, Pflege-, Adoptiv-), Eltern (Stief-, Schwieger-, Groß-, Pflege-, Adoptiv-), Geschwister, Stief-

geschwister und Schwager/Schwägerin der versicherten Person - bei eingetragenem Lebenspartner oder im gemeinsamen Haushalt lebendem Lebensgefährten zusätzlich dessen Kinder, Eltern und Geschwister.

Von der Reisestornierung ausgeschlossen sind Stornierungen, u.a. wenn

1. der Reisestornogrund bei Versicherungsabschluss bzw. der Reiseabbruchgrund bei Reiseantritt bereits vorgelegen hat oder voraussehbar gewesen ist;

2. der Reisestorno- oder Reiseabbruchgrund in Zusammenhang steht mit einer bestehenden Erkrankung oder Unfallfolge, wenn diese

- ambulant in den letzten sechs Monaten oder

- stationär in den letzten neun Monaten

vor Versicherungsabschluss (bei Reisestorno) bzw. vor Reiseantritt (bei Reiseabbruch) behandelt wurde (ausgenommen Kontrolluntersuchungen);

3. der vom Versicherer beauftragte Facharzt/Vertrauensarzt die Reiseunfähigkeit nicht bestätigt;

4. der Reisestornogrund in Zusammenhang steht mit einer Pandemie oder Epidemie.

Wenn Sie die Reise nicht antreten können, stornieren Sie bitte unverzüglich bei der Buchungsstelle (z.B. Reisebüro) und verständigen Sie gleichzeitig das Service Center der Europäischen (per Fax, Post, E-Mail oder Online-Schadensmeldung). Geben Sie dabei folgende Daten bekannt: Vor- und Zuname, Adresse, Reiseterminal, Stornonummer und -grund, Buchungsbestätigung und Versicherungsnachweis.

Bei Erkrankung/Unfall lassen Sie sich bitte ein detailliertes ärztliches Attest/Unfallbericht ausstellen - verwenden Sie dazu das Schadensformular. Legen Sie die Krankmeldung bei der Sozialversicherung und die Bestätigung über verordnete Medikamente bei.

## Schadensabwicklung/Versicherer:

Europäische Reiseversicherung AG,  
Kratochwielesstraße 4, A-1220 Wien  
Service Center:

Tel. +43/1/317 25 00 - 73930

Fax +43/1/319 93 67 - 73930

Mail: schaden@europaeische.at  
[www.europaeische.at](http://www.europaeische.at)

## Notruf 24 Stunden täglich: +43/1/50 444 00

Sitz in Wien. Firmenbuch HG Wien FN 55418y,  
DVR-Nr. 0490083.

Die Gesellschaft gehört zur Unternehmensgruppe der Assicurazioni Generali S.p.A., Triest, eingetragen im Versicherungsgruppenregister der IVASS unter der Nummer 026.

Aufsichtsbehörde:

FMA Finanzmarktaufsicht,

Bereich: Versicherungsaufsicht,

Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Wien.

TUI ist mit der Schadensregulierung in keiner Weise befasst. Über die Anerkennung oder Ablehnung von Versicherungsleistungen entscheidet ausschließlich der Versicherer.

**Europäische**   
Reiseversicherung

Änderungen vorbehalten.

TUI Deutschland GmbH

Karl-Wiechert-Allee 23

30625 Hannover

Handelsregister: Hannover HRB 62522