

Lieber Urlaubsgast,

die folgenden Hinweise und Bedingungen regeln das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und Reisefalke.

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.

Es gelten die Allgemeinen Reisebedingungen (ARB1992), 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) und angepasst an die Novelle zum Konsumentenschutzgesetz BGBl. 247/93 und an das Gewährleistungsrechts-Änderungsgesetz, BGBl. I Nr. 48/2001 sowie die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Reisefalke GmbH Wien.

Allgemeine Reisebedingungen (ARB 1992)

A. DAS REISEBÜRO ALS VERMITTLER

- 1. Buchung/Vertragsabschluss**
- 2. Informationen und sonstige Nebenleistungen**
- 3. Rechtsstellung und Haftung**
- 4. Leistungsstörungen**

B. DAS REISEBÜRO ALS VERANSTALTER

- 1. Buchung/Vertragsabschluss**
- 2. Wechsel in der Person des Reiseteilnehmers**
- 3. Vertragsinhalt, Informationen und sonstige Nebenleistungen**
- 4. Reisen mit besonderen Risiken**
- 5. Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen**
- 6. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen**
- 7. Rücktritt vom Vertrag**
- 8. Änderungen des Vertrages**
- 9. Auskunftserteilung an Dritte**
- 10. Allgemeines**
- 11. Mitwirkungspflicht durch den Reiseteilnehmer**
- 12. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen**
- 13. Haftung**
- 14. Sonstige Bestimmungen und Vereinbarungen**

- 1. Der Reisevertrag**
- 2. Reiseunterlagen**
- 3. Änderungen**
- 4. Rücktritt seitens des Reiseveranstalters**
- 5. Rücktritt seitens des Reiseteilnehmers**
- 6. Zahlungsmodalitäten/Anzahlung**
- 7. Zahlungsmodalitäten/Restzahlung**
- 8. Versicherungen**
- 9. Pass-, Visa- und Gesundheitsbestimmungen**
- 10. Gewährleistung/Schadenersatz**
- 11. Mitwirkungspflicht durch den Reiseteilnehmer**
- 12. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen**
- 13. Haftung**
- 14. Sonstige Bestimmungen und Vereinbarungen**

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 vor nimmt, 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 über nimmt 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 Leistungs-

trägers 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 Pflichtbereiches 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 den 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 über als Mitverschulden angerechnet werden und insofern seine eventuellen Schadenersatzansprüche schmälern. Der Veranstalter muss den Kunden aber schriftlich entweder direkt oder im Wege des Vermittlers auf diese Mitteilungspflicht hingewiesen haben. Ebenso muss der Kunde gleichzeitig darüber aufgeklärt worden sein, dass eine Unterlassung der Mitteilung seine Gewährleistungsansprüche nicht berührt, sie allerdings als Mitverschulden angerechnet werden kann. Gegebenenfalls empfiehlt es sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungsträger (z.B. Hotel, Fluggesellschaft) oder direkt den Veranstalter über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen.

5.4. Haftungsrechtliche Sondergesetze

Der Veranstalter haftet bei Flugreisen unter anderem nach dem Warschauer Abkommen und seinem Zusatzabkommen, bei Bahn- und Busreisen nach dem Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz.

6. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen

Um die Geltendmachung von Ansprüchen zu erleichtern, wird dem Kunden empfohlen, sich über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung von Leistungen schriftliche Bestätigungen geben zu lassen bzw. Belege, Beweise, Zeugen zu sichern. Gewährleistungsansprüche von Verbrauchern können innerhalb von 2 Jahren geltend gemacht werden. Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren. Es empfiehlt sich im Interesse des Reisenden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Reise direkt beim Veranstalter oder im Wege des vermittelnden Reisebüros geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist.

7. Rücktritt vom Vertrag

7.1. Rücktritt des Kunden vor Antritt der Reise

a) Rücktritt ohne Stornogebühr Abgesehen von den gesetzlich eingeräumten Rücktrittsrechten kann der Kunde, ohne dass der Veranstalter gegen ihn Ansprüche hat, in folgenden, vor Beginn der Leistung eintretenden Fällen zurücktreten: Wenn wesentliche Bestandteile des Vertrages, zu denen auch der Reisepreis zählt erheblich geändert werden. In jedem Fall ist die Vereitelung des bedungenen Zwecks bzw. Charakters der Reiseveranstaltung, sowie eine gemäß Abschnitt 8.1. vorgenommene Erhöhung des vereinbarten Reisepreises um mehr als 10 Prozent eine derartige Vertragsänderung. Der Veranstalter ist verpflichtet, entweder direkt oder im Wege des vermittelnden Reisebüros dem Kunden die Vertragsänderung unverzüglich zu erklären und ihn dabei über die bestehende Wahlmöglichkeit entweder die Vertragsänderung zu akzeptieren oder vom Vertrag zurückzutreten, zu belehren; der Kunde hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben. Sofern den Veranstalter ein Verschulden am Eintritt des den Kunden zum Rücktritt berechtigenden Ereignisses trifft, ist der Veranstalter diesem gegenüber zum Schadenersatz verpflichtet.

b) Anspruch auf Ersatzleistung

Der Kunde kann, wenn er von den Rücktrittsmöglichkeiten laut lit. a nicht Gebrauch macht und bei Stornierung des Reiseveranstalters ohne Verschulden des Kunden, an Stelle der Rückabwicklung des Vertrages dessen Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Reiseveranstaltung verlangen, sofern der Veranstalter zur Erbringung dieser Leistung in der Lage ist. Neben dem Anspruch auf ein Wahlrecht steht dem Kunden auch ein Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages zu, sofern nicht die Fälle des 7.2. zum Tragen kommen.

c) Rücktritt mit Stornogebühr Die Stornogebühr steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung und der jeweiligen Reiseart. Als Reisepreis bzw. Pauschalpreis ist der Gesamtpreis der vertraglich vereinbarten Leistung zu verstehen. Der Kunde ist in allen nicht unter lit. a genannten Fällen gegen Entrichtung einer Stornogebühr berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Im Falle der Unangemessenheit der Stornogebühr kann diese vom Gericht gemäßigt werden. Je nach Reiseart ergeben sich pro Person folgende Stornosätze:

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

schaftsreisen (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 alle der Unangemessenheit der obgenannten 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 Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl ein über die leichte Fahrlässigkeit hinaus gehendes Verschulden, kann der Kunde Schadenersatz verlangen; dieser ist mit der Höhe der Stornogebühr pauschaliert. Die Geltendmachung eines diesen Betrag übersteigenden Schadens wird nicht ausgeschlossen.

b) Die Stornierung erfolgt auf Grund höherer Gewalt, d.h. auf Grund ungewöhnlicher und unvorhersehbarer Ereignisse, auf die derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, keinen Einfluss hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können. Hierzu zählt jedoch nicht die Überbuchung, wohl aber staatliche Anordnungen, Streiks, Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Naturkatastrophen usw.

c) In den Fällen a) und b) erhält der Kunde den eingezahlten Betrag zurück. Das Wahlrecht gemäß 7.1.b, 1. Absatz steht im zu.

7.3. Rücktritt des Veranstalters nach Antritt der Reise

Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung dann befreit, wenn der Kunde im Rahmen einer Gruppenreise die Durchführung der Reise durch grob ungebührliches Verhalten, ungeachtet einer Abmahnung, nachhaltig stört. In diesem Fall ist der Kunde, sofern ihn ein Verschulden trifft, dem Veranstalter gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

8. Änderungen des Vertrages

8.1. Preisänderungen

Der Veranstalter behält sich vor, den mit der Buchung bestätigten Reisepreis aus Gründen, die nicht von seinem Willen abhängig sind, zu erhöhen, sofern der Reisetrip mehr als zwei Monate nach dem Vertragsabschluss liegt. Derartige Gründe sind ausschließlich die Änderung der Beförderungskosten -etwa der Treibstoffkosten - der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen oder die für die betreffende Reiseveranstaltung anzuwendenden Wechselkurse. Bei einer Preissenkung aus diesen Gründen ist diese an den Reisenden weiterzugeben. Innerhalb der Zweimonatsfrist können Preiserhöhungen nur dann vorgenommen werden, wenn die Gründe hierfür bei der Buchung im einzelnen ausgehandelt und am Buchungsschein vermerkt wurden. Ab dem 20. Tag vor dem Abreisetrip gibt es keine Preisänderung. Eine Preisänderung ist nur dann zulässig, wenn bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen auch eine genaue Angabe zur Berechnung des neuen Preises vorgesehen ist. Dem Kunden sind Preisänderungen und deren Umstände unverzüglich zu erklären. Bei Änderungen des Reisepreises um mehr als 10 Prozent ist ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ohne Stornogebühr jedenfalls möglich (siehe Abschnitt 7.1.a.).

8.2. Leistungsänderungen nach Antritt der Reise

Bei Änderungen, die der Veranstalter zu vertreten hat, gelten jene Regelungen, wie sie in Abschnitt 5 (Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen) dargestellt sind. - Ergibt sich nach der Abreise, dass ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht erbracht wird oder nicht erbracht werden kann, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt angemessene Vorkehrungen zu treffen, damit die Reiseveranstaltung weiter durchgeführt werden kann. Können solche Vorkehrungen nicht getroffen werden oder werden sie vom Kunden aus triftigen Gründen nicht akzeptiert, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt gegebenenfalls für eine gleichwertige Möglichkeit zu sorgen, mit der der Kunde zum Ort der Abreise oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort befördert wird. Im Übrigen ist der Veranstalter verpflichtet, bei Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung des Vertrages dem Kunden zur Überwindung von Schwierigkeiten nach Kräften Hilfe zu leisten.

9. Auskunftserteilung an Dritte

Auskünfte über die Namen der Reisetilnehmer und die Aufenthaltsorte von Reisenden werden an dritte Personen auch in dringenden Fällen nicht erteilt, es sei denn, der Reisende hat eine Auskunftserteilung ausdrücklich gewünscht. Die durch die Übermittlung dringender Nachrichten entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden. Es wird daher den Reiseteilnehmern empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsanschrift bekannt zu geben.

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.C. AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen Reisefalke GmbH)Ergänzende Bestimmungen zu den ARB 1992 für alle Reisefalke – Reisen

1. Der Reisevertrag

1.1 Die Reiseanmeldung wird nach Maßgabe der Ausschreibung und mit Zugang verbindlich. Dies gilt auch für telefonische Anmeldungen und für Internetbuchungen. Der Reisevertrag kommt mit Zugang der Reisebestätigung beim Anmelder zustande.

1.2 Für den Umfang der vertraglichen Leistungen sind die Leistungsbeschreibungen in unserer Ausschreibung, 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 von Reisefalke. Alle Angaben in den Ausschreibungen werden vorbehaltlich gesetzlicher oder behördlicher Genehmigungen veröffentlicht. Mit der Veröffentlichung neuer Ausschreibungen verlieren alle früheren Publikationen über gleichlautende Reiseziele und Termine ihre Gültigkeit.

1.3 Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, so liegt darin ein neues Angebot des Reiseveranstalters. Der Reisevertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebotes zustande, wenn der Reisetilnehmer diesem zustimmt. Die Zustimmung kann durch ausdrückliche oder schlüssige Erklärung, wie zum Beispiel durch Antritt der Reise erfolgen.

2. Reiseunterlagen

Sollten die Reisedokumente dem Anmelder bzw. Reiseteilnehmer wider Erwarten nicht bis spätestens sieben Tage vor Reiseantritt zugegangen sein, hat sich dieser unverzüglich mit Reisefalke in Verbindung zu setzen.

3. Änderungen

3.1 Bei vom Reiseteilnehmer veranlassten, nicht nur geringfügigen Änderungen bis 30 Tage vor Reiseantritt wird je Reiseteilnehmer ein Bearbeitungsentgelt von EURO 20,- erhoben. Ergeben sich als Folge einer solchen Änderung für Mitreisende höhere Reisepreise, die nicht durch Storno- bzw. Änderungsgebühren ausgeglichen werden, so gehen etwaige Preisdifferenzen zu seinen Lasten. Bei Ferienwohnungen entspricht die Höhe des Bearbeitungsentgeltes für Änderungen den Rücktrittskosten gemäß Punkt 5.b). Eine Umbuchung ab dem 29. Tag vor Reiseantritt gilt als Rücktritt und es werden die unter Punkt 5. b) angeführten Stornogebühren in Rechnung gestellt.

3.2 Der Reiseveranstalter ist berechtigt, aus organisatorisch notwendigen und nicht vorhersehbaren Gründen einzelne Leistungen zu ändern. Der Reiseveranstalter wird den Reiseteilnehmer von erheblichen Änderungen wesentlicher Vertragsbestandteile unverzüglich unterrichten und ihn über die Wahlmöglichkeit belehren, dass er die Vertragsänderung annehmen oder vom Vertrag zurücktreten kann, ohne zur Zahlung einer Vertragsstrafe oder eines Reuegeldes verpflichtet zu sein. Der Reisende hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben; im Fall des ungenützten Verstreichens einer angemessenen Nachfrist und der Nichtäußerung wird angenommen, dass der Reisende der Vertragsänderung zustimmt.

3.3 Liegt der vereinbarte Abreisetermin mehr als zwei Monate nach Vertragsschluss behält sich der Reiseveranstalter vor, den vertraglich vereinbarten Reisepreis aus sachlich gerechtfertigten Gründen (Erhöhung der Beförderungskosten, der Treibstoffkosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen oder die für die betreffende Reiseveranstaltung anzuwendenden Wechselkurse) in dem Umfang zu erhöhen wie nachzuweisende Tatsachen dies rechtfertigen. Das Preiserhöhungsverlangen ist nur bis zum 21. Tag vor dem vereinbarten Abreisetermin zulässig. Kommt es aus den genannten Gründen zu einer Preissenkung, so wird diese an den Reisenden weitergegeben. Bei Preiserhöhungen über 10% oder im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung kann der Reiseteilnehmer vom Vertrag kostenlos, ohne Stornogebühr zurücktreten oder, wie bei einer zulässigen Reiseabsage durch den Reiseveranstalter, die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Reise verlangen, wenn der Veranstalter in der Lage ist, eine solche Reise aus seinem Angebot anzubieten. Der Reisende ist verpflichtet, diese Rechte unverzüglich nach dem Erhalt der Änderungsmitteilung gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen.

3.4 Ist der Kunde verhindert, die Reiseveranstaltung anzutreten, kann er das Vertragsverhältnis auf eine andere Person übertragen. Diese Übertragung ist der Reisefalke GmbH binnen angemessener Frist vor dem Reiseantritt mitzuteilen. Das Bearbeitungsentgelt beträgt EURO 25,00- je Person bzw.

bei Ferienwohnungen je Änderungsvorgang. Für Änderungen, die nach bereits erfolgter Erstellung der Reiseunterlagen vorgenommen werden, ist Reisefalke berechtigt, die entstandenen Mehrkosten zu berechnen, mindestens jedoch EURO 50,- pro Person. Reisefalke kann 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. Der Überträger und der Erwerber haften für:

4. Rücktritt seitens des Reiseveranstalters

4.1 Rücktritt vor Antritt der Reise:

a) Bei Nichterreichen einer ausdrücklich ausgeschriebenen Mindestteilnehmerzahl ist Reisefalke berechtigt, die Reise bis zu 4 Wochen vor Reisebeginn abzusagen. Bei fakultativen Ausflügen gelten teilweise abweichende Mindestteilnehmerzahlen.

b) Wird die Reise infolge höherer Gewalt unvorhersehbar erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, so kann Reisefalke vom Reisevertrag zurücktreten. In beiden Fällen erhält der Reisende den bezahlten Reisepreis zurück. Das Wahlrecht des Reisenden (5.a) bleibt hiervon unberührt.

4.2 Ist die Durchführung einer Reise nach Ausschöpfung aller Möglichkeiten für Reisefalke deshalb nicht zumutbar, weil das Buchungsaufkommen für diese Reise so gering ist, dass die entstehenden Kosten, bezogen auf die Reise, nicht gedeckt sind, ist die Reisefalke GmbH berechtigt, diese Reise bis 4 Wochen vor Reisebeginn abzusagen, sofern dem Reiseteilnehmer ein gleichwertiges Ersatzangebot unterbreitet wird. Wenn der Reiseteilnehmer von dem Ersatzangebot keinen Gebrauch macht, erhält er den bezahlten Reisepreis erstattet.

4.3 Rücktritt nach Antritt der Reise: Reisefalke ist berechtigt, ohne mit sofortiger Wirkung vom Vertrag zurückzutreten, wenn entweder der Reisende die Durchführung der Reise so erheblich stört, oder sich so vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages auch zum Schutz anderer Mitreisender gerechtfertigt ist. Sofern den Kunden ein Verschulden trifft, ist er in diesem Fall Reisefalke gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet

5. Rücktritt seitens des Reiseteilnehmers

Im Interesse des Reiseteilnehmers und zur Vermeidung von Missverständnissen sollte der Rücktritt unter Angabe der Auftragsnummer schriftlich erklärt werden. Die Rücktrittserklärung wird an dem Tag wirksam, an dem sie beim Veranstalter eingeht. Der Reisende ist verpflichtet, bereits ausgehändigte Reiseunterlagen zurück zu stellen.

a) Rücktrittsrecht ohne Stornogebühr: Der Reisende kann außer in den vom Gesetz geregelten Möglichkeiten kostenlos vom Reiseveranstaltungsvertrag zurücktreten, wenn wesentliche Bestandteile des Vertrages vor Reiseantritt erheblich geändert werden (3.2. und 3.3.). Der Reisende kann anstelle der

Rückabwicklung des Vertrages dessen Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Reiseveranstaltung verlangen, sofern Reisefalke zur Erbringung dieser Leistung in der Lage ist.

b) Rücktrittsrecht mit Stornogebühr:

Reisefalke ist berechtigt, eine Rücktrittspauschale geltend zu machen, die (soweit kein Ersatz-Reiseteilnehmer gestellt wird) pro Person in Prozent des auf sie entfallenden Reisepreises wie folgt berechnet wird:

bis zum 30. Tag vor Reisebeginn 20%,
mindestens EURO 25,- p.P. bis zum 22. Tag vor Reisebeginn 25%
bis zum 15. Tag vor Reisebeginn 30%
bis zum 07. Tag vor Reisebeginn 55%
ab dem 06. Tag vor Reisebeginn 75%
ab dem 01. Tag vor Reisebeginn oder bei Nichterscheinen 90%

5.1 Es bleibt dem Reiseteilnehmer unbenommen, den Nachweis zu führen, dass Reisefalke im Zusammenhang mit dem Rücktritt keine oder geringere Kosten entstanden sind. Sollten die Reisefalke durch den Rücktritt entstandenen Kosten höher sein, als die in lit.

b) angegebenen Pauschalbeträge, so wird dieser höhere Betrag von dem Reiseteilnehmer geschuldet.

5.2 Kosten wie z.B. Visa-, Telefon-, oder Bearbeitungskosten können im Fall einer Stornierung der Reise nicht erstattet werden.

5.3 Die Bestimmungen über die Rücktrittskosten gelten für alle Reisen, soweit nicht aufgrund einzelner Ausschreibungen gesonderte Regelungen festgelegt sind.

6. Zahlungsmodalitäten/Anzahlung

6.1 Mit Erhalt der Reisebestätigung werden Anzahlungen wie folgt fällig:

6.1.1 20% des Reisepreises, mindestens EURO 25,-pro Person. Entsprechendes gilt für Ferienwohnungen pro Wohneinheit.

6.1.2 Geht der Zahlungsbetrag nicht rechtzeitig ein und wird auch nach Aufforderung unter Fristsetzung keine Zahlung geleistet, so ist Reisefalke berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. In diese Fall erhebt Reisefalke die aus Ziffer 5 ersichtlichen Rücktrittskosten (Stornogebühren).

7. Zahlungsmodalitäten/Restzahlung

7.1 Die Restzahlung ist 14 Tage vor Reiseantritt ohne nochmalige Aufforderung zu leisten, Zug um Zug gegen Aushändigung der Reisedokumente.

7.2 Bei Anmeldungen ab 14 Tage vor Reiseantritt ist die Zahlung des gesamten Reisepreises sofort mit Erhalt der Reisebestätigung und den Reiseunterlagen per Nachnahme (zzgl. anfallender Gebühren) fällig.

8. Versicherungen

Eine Reiserücktrittskostenversicherung, deren Abschluss wir besonders empfehlen, ist nicht im Reisepreis eingeschlossen. Ein etwaiger Versicherungsvertrag wird erst wirksam mit Zahlung der Prämie. Der Versicherungsvertrag wird von dem Veranstalter lediglich vermittelt. Er kommt direkt zwischen dem Reisenden und der Versicherungsgesellschaft zustande. Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag sind daher direkt bei der Versicherungsgesellschaft geltend zu machen. Die Versicherungsprämien sind nicht Bestandteil des Reisepreises.

9. Pass-, Visa- und Gesundheitsbestimmungen

Achten Sie sorgfältig auf die in den Veröffentlichungen gegebenen Hinweise auf Gesundheitsbestimmungen für alle Reiseteilnehmer, sowie Pass- und Visabestimmungen für EU-Staatsbürger. Reisegäste ohne deutsche oder österreichische Staatsangehörigkeit, Inhaber eines anderen Passes, wenden sich bitte bzgl. der gültigen Einreise- und Transitbestimmungen an die zuständige Botschaft. Für weitere Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

10. Gewährleistung/Schadenersatz

10.1 Der Kunde hat bei nicht oder mangelhaft erbrachter Leistung einen Gewährleistungsanspruch. Er erklärt sich damit einverstanden, dass ihm Reisefalke 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 findet, erbracht wird.

10.2 Die Reiseleitung von Reisefalke ist nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

11. Mitwirkungspflicht durch den Reiseteilnehmer

11.1 Der Reiseteilnehmer ist verpflichtet, seine Beanstandungen unverzüglich der örtlichen Reiselei-

tung zur Kenntnis zu geben. Diese ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Die Unterlassung dieser Mitteilung ändert nichts an den unter 11. beschriebenen Gewährleistungsansprüchen des Kunden. Sie kann ihm aber als Mitverschulden angerechnet werden und insoweit seine eventuellen Schadenersatzansprüche schmälern.

11.2 Bei Ferienwohnungen sind etwaige Beanstandungen unverzüglich dem Vermieter bzw. seinem Beauftragten anzuzeigen. Notfalls muss der Reiseteilnehmer nicht behobene Mängel Reisefalke unverzüglich anzeigen.

11.3 Sofern bei Flügen Gepäck verloren geht, oder beschädigt wird, muss der Reiseteilnehmer eine Schadenanzeige (P.I.R.) innerhalb von 7 Tagen an Ort und Stelle bei der Fluggesellschaft erstatten. Das Unterlassen der Schadenanzeige kann dem Reisenden als Mitverschulden angerechnet werden.

12. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen

12.1 Ist einem Mangel ganz oder teilweise nicht abgeholfen worden, ist zusammen mit der Reiseleitung eine Niederschrift zu erstellen. Es empfiehlt sich im Interesse des Reisenden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Reise direkt bei Reisefalke geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist.

12.2 Für Leistungsstörungen im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden und die in der Reiseausschreibung ausdrücklich als Fremdleistung gekennzeichnet werden, haftet Reisefalke nicht.

13. Haftung

13.1 Die vertragliche Haftung von Reisefalke für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit ein Schaden nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wird. Das gleiche gilt, soweit Reisefalke für den Schaden allein wegen Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

13.2 Deliktische Schadenersatzansprüche: Für alle Schadenersatzansprüche wegen Sachschäden aus unerlaubter Handlung haftet Reisefalke je Kunde und Reise jeweils bis zu EURO 4.092,-. Liegt der Reisepreis jedoch über EURO 1.364,- gilt die Beschränkung auf den dreifachen Reisepreis. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Regelungen.

13.3 Sind für Leistungsträger von Reisefalke haftungsrechtliche Sondergesetze (wie z.B. internationale Übereinkommen im Luftfahrtsrecht, Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz, etc.) kommen diese zur Anwendung.

13.4 Für Leistungen, bei denen Reisefalke nur als Vermittler auftritt, haftet der jeweilige Veranstalter.

Im Falle einer solchen Reisevermittlung ist die Haftung für Vermittlerfehler ausgeschlossen, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegen.

14. Sonstige Bestimmungen und Vereinbarungen

14.1. Diese Bedingungen gelten, soweit nicht in den einzelnen Reiseverträgen individuelle Vereinbarungen getroffen werden.

14.2 Die uns zur Verfügung gestellten Daten werden im Rahmen der Zweckbestimmung des Vertrages EDV-mäßig verarbeitet, gespeichert und weitergegeben. Personenbezogene Daten werden entsprechend dem Datenschutzgesetz idgF. geschützt.

14.3 Offensichtliche Druck- und Rechenfehler berechtigen Reisefalke zur Anfechtung des Reisevertrages.

14.4 Gerichtsstand für Klagen gegen Reisefalke ist Sitz des Veranstalters.

14.5 Die vorstehenden Bestimmungen haben nur Gültigkeit, sofern und soweit nach Drucklegung in Kraft tretende gesetzliche Vorschriften keine anderen Regelungen vorsehen.

14.6 Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages zur Folge.

14.7 Die Anwendung österreichischen Rechts wird vereinbart.

Angaben zu Ihrem Vertragspartner:

Reisefalke GmbH
Columbusplatz 7 - 8
A-1100 Wien

Tel: +43 (0)50 884-7709

eMail: office@reisefalke.at

Geschäftsführer:
Eva M. Pasternacki-Booz
Norbert Johne

Handelsregister FN332423h
Handelsgericht Wien

Stand: März 2010