

## Allgemeine Reisebedingungen

Intakt-Reisen GmbH & Co KG ([www.intakt-reisen.de](http://www.intakt-reisen.de)) ist ausschließlich Vermittler touristischer Leistungen. Die nachfolgenden Veranstalter-Reisebedingungen entsprechen dem letzten Stand, der uns durch den Veranstalter dieser Reise mitgeteilt wurde und beziehen sich explizit nur auf die Reisen, in welcher die direkte Verlinkung hierauf erfolgt. Für die Rechtsgültigkeit dieser Reisebedingungen kann Intakt-Reisen GmbH & Co. KG nicht verantwortlich gemacht werden.

An dieser Stelle möchten wir Sie über unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen informieren, die die gesetzlichen Bestimmungen der §§ 651a-y BGB ergänzen und, soweit wirksam vereinbart, Bestandteil des zwischen Ihnen und uns geschlossenen Pauschalreisevertrages sind. Bitte nehmen Sie sich Zeit und lesen Sie die Bedingungen in Ruhe durch. Sollten sich Fragen ergeben, stehen wir Ihnen zur Beantwortung gern zur Verfügung.

### Vertragsbedingungen

Der Veranstalter tritt mit seinen Leistungen als Reiseveranstalter auf. Den vom Veranstalter organisierten und veranstalteten Reisen liegen die Reisebedingungen zugrunde, die einen Bestandteil des Anbotes und Grundlage des abzuschließenden Reisevertrages bilden.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten als vereinbart, wenn sie – bevor der Reisende durch eine Vertragserklärung an einen Vertrag gebunden ist – übermittelt wurden oder der Reisende deren Inhalt einsehen konnte. Sie ergänzen den mit dem Reisenden abgeschlossenen Pauschalreisevertrag. Bucht der Reisende für Dritte (Mitreisende), bestätigt er damit, dass er von diesen Dritten bevollmächtigt wurde, ein Angebot für sie einzuholen, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für sie zu vereinbaren sowie einen Pauschalreisevertrag für sie abzuschließen. Der Reisende, der für sich oder für Dritte eine Buchung vornimmt, gilt damit als Auftraggeber und übernimmt analog im Sinne des § 7 Abs 2 PRG, sofern nicht eine andere Vereinbarung getroffen wird, die Verpflichtungen aus dem Vertrag mit dem Veranstalter (Zahlungen, Rücktritt vom Vertrag usw.).

Der Katalog und die Homepage des Veranstalters dienen als bloße Werbemittel. Die darin präsentierten Pauschalreisen und sonstigen Leistungen stellen sofern nicht darauf im Einzelfall hingewiesen wurde keine Angebote dar (vgl. 2.2.). Für die Reise und Grundlage des Reisevertrages gilt die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses aktuelle Version.

Sofern nicht anders ausgeschrieben, sind die vom Veranstalter angebotenen und durchgeführten Reisen für Personen mit eingeschränkter Mobilität aufgrund der Art der Durchführung und ihrem Charakter nicht geeignet.

Unvermeidbare und außergewöhnliche bzw. unvorhersehbare Umstände sind Vorfälle/Ereignisse/Gegebenheiten außerhalb der Sphäre/Kontrolle desjenigen, der sich auf sie beruft und deren Folgen sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären (z.B. Kriegshandlungen, schwerwiegende Beeinträchtigungen der Sicherheit wie Terrorismus, Ausbrüche schwerer Krankheiten, Epidemien, Pandemien, Naturkatastrophen, Witterungsverhältnisse (z.B. Schnee, Regen, Lawinen, Muren etc.), die eine sichere Reise verhindern etc.) (vgl. § 2 Abs 12 PRG). Das Pauschalreisegesetz und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nicht für Pauschalreiseverträge, die auf der Grundlage einer allgemeinen Vereinbarung über die Organisation von Geschäftsreisen (z.B. Rahmenvertrag) zwischen zwei Unternehmern geschlossen werden.

### Aufgaben des Reiseveranstalters

Ausgehend von den Angaben des Reisenden erstellt der Veranstalter für den Reisenden Reisevorschläge bzw. sind Reisevorschläge auf der Website des Veranstalters einsehbar und abrufbar. Diese sind unverbindlich, es handelt sich deshalb – sofern nicht gesondert gekennzeichnet – noch nicht um Anbote iSd § 4 PRG. Können aufgrund der Angaben des Reisenden keine Reisevorschläge erstellt werden (keine Varianten, keine Leistungen etc.) so weist der Veranstalter den Reisenden darauf hin. Die Reisevorschläge des Veranstalters beruhen auf den Angaben bzw. Eingaben des Reisenden in der Anfrage/Buchungsmaske, weshalb unrichtige und/oder unvollständige Angaben durch den Reisenden – mangels Aufklärung durch den Reisenden – Grundlage der Reisevorschläge sein können. Bei der Erstellung von Reisevorschlägen können beispielsweise (ohne Anspruch auf Vollständigkeit), die Höhe des Preises, Fachkompetenzen des Leistungsträgers, Rabatte, das Bestpreisprinzip und anderes mehr allenfalls als Parameter herangezogen werden.

Hat der Reisende ein konkretes Interesse an einem der vom Reiseveranstalter ihm unterbreiteten Reisevorschläge, dann erstellt der Veranstalter auf Grundlage des Reisevorschlags ein Reiseangebot gemäß den Vorgaben des § 4 PRG, soweit diese für die Reise von Relevanz sind. Allenfalls wird aufgrund der konkreten Anfrage auf der Website des Veranstalters dem Reisenden ein buchbares Angebot aufgrund der Angaben erstellt und dem Reisenden zur Kenntnis gebracht, welches dieser sofort buchen kann. Sollte das nicht der Fall sein, so erstellt der Veranstalter ein Reiseangebot. Ein vom Veranstalter auf Anfrage des Reisenden erstelltes Reiseangebot bindet den Veranstalter längstens 24 Stunden. Änderungen der im Reiseangebot enthaltenen vorvertraglichen Informationen aufgrund von Preis- oder Leistungsänderungen sind möglich, sofern sich der Veranstalter dies im Reiseangebot vorbehalten hat, der Veranstalter den Reisenden vor Abschluss des Pauschalreisevertrages klar, verständlich und deutlich über die Änderungen informiert und die Änderungen im Einvernehmen zwischen Reisenden und dem Veranstalter vorgenommen werden (vgl. § 5 Abs 1 PRG).

Der Veranstalter berät und informiert den Reisenden auf Grundlage der vom Reisenden dem Veranstalter mitgeteilten Angaben. Der Veranstalter stellt die vom Reisenden angefragte Pauschalreise unter Rücksichtnahme auf die landesüblichen Gegebenheiten des jeweiligen Bestimmungslandes/Bestimmungsortes sowie unter Rücksichtnahme auf die mit der Pauschalreise allenfalls verbundenen Besonderheiten (z.B. Expeditionsreisen) nach bestem Wissen dar. Zu berücksichtigen ist, dass es sich bei den vom Veranstalter angebotenen Pauschalreisen um Reisen handelt, die einerseits körperliche Anforderungen an die Reisenden stellen, andererseits aufgrund der Durchführung witterungsabhängig sind und es daher unter Rücksicht der Eigenarten des jeweiligen Landes zu Änderungen des Reiseverlaufs kommen kann. Eine Pflicht zur Information über allgemein bekannte Gegebenheiten (z.B. Topographie, Klima, Flora und Fauna der vom Reisenden gewünschten Destination etc.) besteht nicht, sofern, je nach Art der Pauschalreise, keine Umstände vorliegen, die einer gesonderten Aufklärung bedürfen oder sofern nicht die Aufklärung über Gegebenheiten für die Erbringung und den Ablauf bzw. die Durchführung der zu vereinbarenden Leistungen erforderlich ist. Grundsätzlich ist zu berücksichtigen, dass sich der Reisende bewusst für eine andere Umgebung entscheidet und der Standard, die Ausstattung, die Speisen (insbesondere Gewürze) sowie Hygiene sich an den jeweiligen für das Bestimmungsland/den Bestimmungsort üblichen regionalen Standards/Kriterien orientieren. Darüber hinaus hat der Reisende die Möglichkeit, nähere Angaben zu den landesüblichen Gegebenheiten, insbesondere in Hinblick auf Lage, Ort und Standard (Landesüblichkeit) der zu vereinbarenden Leistungen grundsätzlich auf der Website des Veranstalters, sowie in den Informationen und Routenbeschreibung in den Reiseunterlagen nachzulesen.

Der Veranstalter informiert den Reisenden gemäß § 4 PRG, bevor dieser durch eine Vertragserklärung an einen Pauschalreisevertrag gebunden ist:

Über das Vorliegen einer Pauschalreise mittels Standardinformationsblatt gemäß § 4 Abs 1 PRG. Darüber hinaus ist das Standardinformationsblatt für Pauschalreisen grundsätzlich auf der Website des Veranstalters einsehbar.  
Über die in § 4 Abs 1 PRG angeführten Informationen, sofern diese für die zu vereinbarende Pauschalreise einschlägig und für die Durchführung und Leistungserbringung erforderlich sind (z.B. Ausübung, Kondition, Anforderung etc. erforderlich, sofern diese nicht Teil der vereinbarten Leistungen sind). Darüber hinaus können diese Informationen grundsätzlich auf der Homepage des Veranstalters eingesehen werden.

Über allgemeine Pass- und Visumserfordernisse des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa und für die Abwicklung von gesundheitspolizeilichen Formalitäten (§ 4 Abs 1 Z 6 PRG), sofern diese

Informationen für die betreffende Pauschalreise einschlägig sind. Auf Nachfrage informiert der Veranstalter über Devisen- und Zollvorschriften. Darüber hinaus können allgemeine Informationen zu Pass- und Visumserfordernissen, zu gesundheitspolizeilichen Formalitäten sowie zu Devisen- und Zollvorschriften von Reisenden mit österreichischer Staatsbürgerschaft durch Auswahl des gewünschten Bestimmungslandes unter <https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/> – bzw. von EU-Bürgern von ihren jeweiligen Vertretungsbehörden – eingeholt werden. Als bekannt wird vorausgesetzt, dass für Reisen ins Ausland in der Regel ein gültiger Reisepass (z.B. nicht abgelaufen, nicht als gestohlen oder verloren gemeldet etc.) erforderlich ist, für dessen Gültigkeit der Reisende selbst verantwortlich ist. Der Reisende ist für die Einhaltung der ihm mitgeteilten gesundheitspolizeilichen Formalitäten selbst verantwortlich. Für die Gültigkeit des Passes sowie die Erlangung eines notwendigen Visums ist der Reisende, sofern sich nicht der Veranstalter oder ein Reisevermittler bereit erklärt hat, die Besorgung eines Visums zu übernehmen, selbst verantwortlich.

Der Veranstalter informiert den Reisenden gemäß Art 11 VO 2111/05 über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft, sofern diese bereits bei Vertragsabschluss feststeht. Steht bei Vertragsabschluss die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, informiert der Veranstalter den Reisenden über jene Fluggesellschaft, die voraussichtlich den Flug durchführen wird. Sobald die ausführende Fluggesellschaft feststeht oder wenn es nach der Buchung zu einem Wechsel der ausführenden Fluggesellschaft kommt, wird der Reisende so rasch wie möglich informiert.

Aufgrund der besonderen Art (Lage, Örtlichkeit, Region etc.) der vom Veranstalter veranstalteten Pauschalreisen sind die besonderen Wünsche von Reisenden nicht möglich. Besondere Wünsche des Reisenden im Sinne von Kundenwünschen (z.B. Lage des Zimmers, Zimmer mit Balkon/Terrasse, Verpflegung und Ernährungswünsche (z.B. vegane oder vegetarische Ernährung, Unverträglichkeiten), Meerblick, besondere Anforderungen an Leihfahrräder, Ausrüstung im Allgemeinen, etc.), sind grundsätzlich unverbindlich und lösen keinen Rechtsanspruch aus, solange diese Wünsche nicht vom Veranstalter im Sinne einer Vorgabe des Reisenden gemäß § 6 Abs 2 Z 1 PRG bestätigt worden sind. Erfolgt eine Bestätigung, liegt eine verbindliche Leistungszusage vor.

Die Aufnahme von Kundenwünschen durch den Veranstalter stellt lediglich eine Verwendungszusage dar, diese an den konkreten Leistungsträger weiterzuleiten bzw. ihre Erfüllbarkeit abzuklären und ist keine rechtlich verbindliche Zusage, solange sie nicht vom Veranstalter bestätigt wurde.

Bucht der Reisende nicht direkt beim Veranstalter (z.B. durch Besuch in der Filiale, Anfrage per Telefon, E-Mail oder online auf der Veranstalter-Webseite etc.), sondern über einen Reisevermittler gelten für diesen die Bestimmungen gemäß Punkt 2. dieser AGB.

An den Veranstalter-Reisen und Veranstalter-Kursen kann jeder Reisende teilnehmen, der gesund, den in der jeweiligen Reisebeschreibung genannten Anforderungen gewachsen und entsprechend der Ausrüstungsliste ausgerüstet ist. Die Guides sind berechtigt, zu Beginn und Reise oder Ausbildungskurse einen Reisenden, der erkennbar diese Voraussetzungen nicht erfüllt, ganz oder teilweise vom Programm auszuschließen. Soweit dem Veranstalter dadurch Aufwendungen erspart werden, werden diese Kosten erstattet.

Der Veranstalter behält sich das Recht vor, Reisenden, die der Meinung des Veranstalters und/oder eines der Erfüllungsgehilfen (z.B. Airline, Hotel etc.) nach nicht reisefähig sind oder nicht für die Pauschalreise aufgrund des Reiseverlaufs, der Reisedestination etc. geeignet sind oder eine Gefahr für sich oder andere Teilnehmer während der Pauschalreise darstellen, die Teilnahme an der Pauschalreise aus Sicherheitsgründen zu verweigern.

## **Befugnisse des Reisevermittlers und vor Ort gebuchte Leistungen**

Für den Fall, dass ein Reisender nicht direkt beim Veranstalter bucht, ist folgendes zu beachten: Reisevermittler sind vom Veranstalter nicht ermächtigt, abweichende Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrags abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen des Veranstalters hinausgehen oder im Widerspruch zum Reiseangebot stehen. Reisekataloge und Internetausschreibungen, die nicht vom Veranstalter herausgegeben wurden, sind für den Veranstalter und dessen Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung zwischen dem Veranstalter und Reisendem zum Gegenstand des Reiseangebots oder zum Inhalt der Leistungspflicht des Veranstalters gemacht wurden.

Bei Dritten vom Veranstalter verschiedenen bzw. dem Veranstalter nicht zurechenbaren Leistungsträgern gebuchte Leistungen vor Ort sind für den Veranstalter und dessen Leistungspflicht nicht verbindlich und werden diesen nicht zugerechnet, sofern diese Leistungen nicht ausdrücklich vom Veranstalter bestätigt/autorisiert wurden (vgl. auch 20.6.).

## Aufklärungs- und Mitwirkungspflicht des Reisenden

Für den Fall, dass ein Reisender nicht direkt beim Veranstalter bucht, ist folgendes zu beachten: Der Reisende hat der Veranstalter – gegebenenfalls unter Zuhilfenahme eines Reisevermittlers, wenn über einen solchen gebucht wurde – alle für die Pauschalreise erforderlichen und relevanten personenbezogenen (z.B. Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit etc.) Daten und sachbezogenen Informationen (z.B. geplante Einfuhr/Mitnahme von Medikamenten, Prothesen, Tieren etc.), sowie seine allenfalls für die Durchführung erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten (Seil-, Kletterkunde etc.) rechtzeitig, vollständig und wahrheitsgemäß mitzuteilen. Der Reisende hat den Veranstalter über alle in seiner Person oder der von Mitreisenden gelegenen Umstände (z.B. Allergien, Nahrungsmittelunverträglichkeit, keine Reiseerfahrung etc.) und über seine bzw. die besonderen Bedürfnisse seiner Mitreisenden, insbesondere über eine vorliegende eingeschränkte Mobilität bzw. den Gesundheitszustand und sonstige Einschränkungen, welche für die Erstellung von Reiseanboten bzw. für die Aus- bzw. Durchführung einer Pauschalreise mit den zu vereinbarenden Leistungen von Relevanz sein können (z.B. bei Wanderreisen etc.), wenn erforderlich unter Beibringung eines vollständigen qualifizierten Nachweises (z.B. ärztliches Attest), in Kenntnis zu setzen.

Dem Reisenden wird empfohlen – da die Reisen für Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht geeignet sind –, bei Vorliegen einer eingeschränkten Mobilität oder anderen Einschränkungen bzw. besonderen Bedürfnissen im Sinne des Punktes 4.1. (z.B. Erfordernis spezieller Medikation, regelmäßiger medizinischer Behandlungen etc.), die geeignet erscheinen, die Reisedurchführung zu beeinträchtigen, vor Buchung mit einem Arzt abzuklären, ob die notwendige Reisefähigkeit gegeben ist. Für den Fall, dass der Reisende nicht in der Lage ist, die Reise aufgrund der Einschränkung durchzuführen bzw. fortzusetzen, bzw. wird dieser im Ablauf (z.B.: Bergtour) etc. beeinträchtigt, behält sich der Veranstalter vor, den Reisenden auszuschließen. Allfällige Mehrkosten in diesem Zusammenhang trägt der Reisende.

Kommt es im Zeitraum zwischen Vertragsabschluss und Antritt der Pauschalreise zu einer Einschränkung der Mobilität oder Gesundheit des Reisenden oder ergeben sich in diesem Zeitraum sonstige Einschränkungen im Sinne des 4.1., hat der Reisende dem Veranstalter dies unverzüglich – wobei die Schriftform aus Beweisgründen empfohlen wird – mitzuteilen, damit dieser entscheiden kann, ob der Reisende weiterhin ohne Gefährdung der eigenen Person oder der Mitreisenden an der Pauschalreise teilnehmen kann, oder ob er zum Ausschluss des Reisenden und Vertragsrücktritt berechtigt ist. Kommt der Reisende seiner Aufklärungs- und Mitwirkungspflicht nicht vollständig bzw. rechtzeitig nach und erklärt der Veranstalter den Vertragsrücktritt, steht dem Veranstalter ein Anspruch auf Entschädigung gemäß den Entschädigungspauschalen zu.

Der Reisende, der für sich oder Dritte (Mitreisende) eine Buchung vornimmt, gilt als Auftraggeber und übernimmt analog im Sinne des § 7 Abs 2 PRG, sofern nicht eine andere Vereinbarung getroffen wird, die Verpflichtungen aus dem Vertrag mit dem Veranstalter (z.B. Entrichtung des Entgelts; nur der Auftraggeber ist berechtigt den Rücktritt vom Vertrag zu erklären etc.) (vgl. 1.2.).

Der Reisende ist verpflichtet, sämtliche durch den Veranstalter übermittelten Vertragsdokumente (z.B. Pauschalreisevertrag, Buchungsbestätigung, Gutscheine, Vouchers) auf sachliche Richtigkeit zu seinen Angaben/Daten und auf allfällige Abweichungen (Schreibfehler; z.B. Namen, Geburtsdatum) sowie Unvollständigkeiten zu überprüfen und im Fall von Unrichtigkeiten/Abweichungen/Unvollständigkeiten diese dem Veranstalter unverzüglich zur Berichtigung – wobei die Schriftform aus Beweisgründen empfohlen wird – mitzuteilen. Einen allenfalls dadurch entstehenden Mehraufwand, wenn dieser Mehraufwand auf falschen oder unrichtigen Angaben des Reisenden beruht, hat der Reisende zu tragen, wobei die Gebühr mindestens € 50,- pro Person beträgt.

Der Veranstalter trägt im Fall der Unmöglichkeit der vertraglich vereinbarten Rückbeförderung des Reisenden aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände die Kosten für die notwendige Unterbringung für höchstens drei Nächte. Dies gilt nicht für Reisende mit eingeschränkter Mobilität (gemäß Artikel 2 Buchstabe a der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität) und deren Mitreisende, für

schwangere Reisende, für unbegleitete minderjährige Reisende und für Reisende, die besondere medizinische Betreuung benötigen, sofern die genannten Personen ihre besonderen Bedürfnisse, die bei Buchung noch nicht bestanden haben oder ihnen noch nicht bekannt sein mussten, dem Veranstalter 48 Stunden vor Reisebeginn mitteilen. Für den Fall, dass die Reisenden im Fall eines aufgrund von unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen im Sinne des § 2 (13) PRG bedingten Abrechens der Reise durch den Veranstalter nicht mit dem Veranstalter zurückbefördert werden will, sondern im Urlaubsland verbleiben will, so verbleibt der Reisende auf eigenes Risiko. Den Veranstalter trifft in diesem Fall keine Haftung. Der Reisende hat gemäß § 11 Abs 2 PRG jede von ihm wahrgenommene Vertragswidrigkeit der vereinbarten Reiseleistungen unverzüglich und vollständig, inklusive konkreter Bezeichnung der Vertragswidrigkeit/des Mangels, zu melden, damit der Reiseveranstalter in die Lage versetzt werden kann, die Vertragswidrigkeit – sofern dies je nach Einzelfall möglich oder tunlich ist – unter Berücksichtigung der jeweiligen Umstände (z.B. Zeitverschiebung, Unmöglichkeit der Kontaktaufnahme bei Expeditionsreise, Vorliegen einer Alternative bzw. einer Austausch-/Verbesserungsmöglichkeit etc.) – und des allenfalls damit einhergehenden Aufwandes (z.B. Ersatzzimmer säubern, Ersatzhotel ausfindig machen etc.), vor Ort zu beheben. Der Reisende hat den behaupteten Mangel vor Ort dem begleitenden Guide bekanntzugeben, sollte ein solcher nicht vorhanden sein, der örtlichen bzw. vor Ort befindlichen Reiseagentur. Erreicht der Reisende beide nicht oder sind diese nicht vorhanden, da eine solche nicht Gegenstand der geschuldeten Leistung gewesen ist, so hat der Reisende den Mangel über die Telefonnr.: +43 512 546 000 bekannt zu geben. Bucht der Reisende über einen Reisevermittler und tritt eine Vertragswidrigkeit während der Geschäftszeiten des Reisevermittlers auf, hat der Reisende die Vertragswidrigkeit diesem zu melden. Es wird dem Reisenden empfohlen, sich dabei insbesondere aus Beweisgründen der Schriftform zu bedienen. Außerhalb der üblichen Geschäftszeiten hat der Reisende Vertragswidrigkeiten dem Vertreter des Veranstalters vor Ort, oder, wenn ein solcher nicht vorhanden und/oder nicht vertraglich geschuldet ist, direkt beim Veranstalter unter der im Pauschalreisevertrag (Reiseunterlagen) mitgeteilten Notfallnummer zu melden. Im Falle des Unterlassens der Meldung einer Vertragswidrigkeit hat dies, wenn Abhilfe vor Ort möglich und eine Meldung auch zumutbar gewesen wäre, Auswirkungen auf allfällige gewährleistungsrechtliche Ansprüche des Reisenden. Das Unterlassen der Meldung kann gemäß § 12 Abs 2 PRG hinsichtlich schadenersatzrechtlicher Ansprüche auch als Mitverschulden (§ 1304 ABGB) angerechnet werden. Eine Meldung einer Vertragswidrigkeit bewirkt noch keine Leistungszusage des Veranstalters.

Der Reisende ist verpflichtet, den im Rahmen des getroffenen Pauschalreisevertrages vereinbarten Reisepreis gemäß den Zahlungsbestimmungen fristgerecht und vollständig zu bezahlen. Nach Erhalt der Buchungsbestätigung werden 20% des Reisepreises als Anzahlung sofort fällig, die Restzahlung ist nicht früher als 20 Tage vor Reiseantritt zu zahlen. Bei kurzfristig gebuchten Reisen ist der Reisepreis sofort in voller Höhe zu zahlen. Im Fall der nicht fristgerechten oder nicht vollständigen Anzahlung oder Restzahlung behält sich der Veranstalter nach Mahnung unter Setzung einer Nachfrist vor, den Rücktritt vom Vertrag zu erklären und unabhängig von der anfallenden Entschädigungspauschale einen allenfalls darüberhinausgehenden Schadenersatz anzusprechen.

Der Reisende hat im Fall der Geltendmachung und des Erhalts von Zahlungen aus Schadenersatz- oder Preisminderungsansprüchen im Sinne des § 12 Abs 5 PRG (z.B. Ausgleichszahlung gemäß Art 7 FluggastrechteVO) oder im Falle des Erhalts sonstiger Auszahlungen und Leistungen von Leistungsträgern oder von Dritten, die auf Schadenersatz- oder Preisminderungsansprüche des Reisenden gegen den Veranstalter anzurechnen sind (z.B. Auszahlungen des Hotels), den Reisevermittler oder den Veranstalter von diesem Umstand vollständig und wahrheitsgemäß in Kenntnis zu setzen.

Den Reisenden trifft bei Auftreten von Vertragswidrigkeiten grundsätzlich eine Schadenminderungspflicht (§ 1304 ABGB).

## Versicherung

Grundsätzlich ist bei Urlaubsreisen zu beachten, dass keine wertvollen Gegenstände, wichtige Dokumente etc. mitgenommen werden sollten. Bei wichtigen Dokumenten wird die Anfertigung und Verwendung von Kopien – soweit deren Gebrauch erlaubt ist – empfohlen. Der Diebstahl von Wertgegenständen kann nicht ausgeschlossen werden und ist vom Reisenden grundsätzlich selbst, als Verwirklichung des allgemeinen Lebensrisikos, zu tragen.

Es wird empfohlen, eine Versicherung (Reiserücktrittsversicherung, Reiseabbruchversicherung, Reisegepäckversicherung, Reisehaftpflichtversicherung, Auslandsreisekrankenversicherung, Verspätungsschutz, Personenschutz etc.), welche

ausreichende Deckung ab dem Datum des Pauschalreisevertrages bis zum Ende der Pauschalreise gewährleistet, abzuschließen. Nähere Informationen zu Versicherungen kann der Reisende auf der Website des Veranstalters nachlesen.

## **Umbuchung**

Bei Veranstalter-Eigenreisen ist eine Umbuchung bis zum 31. Tag vor Reiseantritt möglich. Spätere Buchungsänderungen können nur mehr im Zuge einer Stornierung der bestehenden Buchung und einer Neubuchung vorgenommen werden. Bei Umbuchung einer vom Veranstalter veranstalteten Reise auf eine andere bereits vom Veranstalter veröffentlichten Eigenreise oder einen anderen Termin der gleichen Reise (Preistoleranz bis 10% des ursprünglichen Reisepreises) verrechnet der Veranstalter eine einmalige Bearbeitungsgebühr von mindestens € 50,- pro Person (die Bearbeitungsgebühr entfällt bei Buchung des Veranstalter-Flextarifs). Fallen bei der Umbuchung zusätzliche Kosten bei Leistungsträgern (z.B. bei Fluggesellschaften für nicht erstattbare Flugtickets, bei Kartenvermittlern für nicht erstattbare Eintrittskarten oder bei anderen Leistungsträgern für nicht kostenfrei stornierbare Leistungen) an, werden dem Kunden die effektiv anfallenden Kosten zusätzlich zur Umbuchungsgebühr in Rechnung gestellt.

Bei Umbuchungen von vom Veranstalter vermittelten Reisen gelten die Umbuchungsbedingungen des vermittelten Leistungsträgers. Zusätzlich erhebt der Veranstalter eine Bearbeitungsgebühr von € 50,- pro Buchung.

## **Buchung/Vertragsabschluss/Anzahlung**

Der Pauschalreisevertrag kommt zwischen dem Reisenden und dem Veranstalter zustande, wenn Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht und der Reisende das Angebot des Veranstalters annimmt.

**Direktbuchung:** Der Reisende kann direkt auf der Website des Veranstalters eine Reise anfragen. Der Reisevertrag kommt mit Übermittlung der Buchungsbestätigung zustande.

**Prüfung Verfügbarkeit:** Muss der Veranstalter aufgrund der Anfrage des Reisenden eine Verfügbarkeit etc. überprüfen, so erhält der Reisende idF einen für 24 Stunden gültigen Reisevorschlag. Der Reisende kann dann auf der Webseite des Veranstalters diesen Reisevorschlags diese Reise buchen (Angebot). Der Reisevertrag kommt auch in diesem Fall mit Übermittlung der Veranstalter-Buchungsbestätigung (Annahme) zustande.

Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Veranstalter und für den Reisenden.

Der Reisende hat – sofern keine andere Vereinbarung getroffen wird – sofort nach Zugang des Pauschalreisevertrages, frühestens jedoch 11 Monate vor dem Ende der Pauschalreise, eine Anzahlung von 20% des Reisepreises auf das im Pauschalreisevertrag genannte Konto (oder auf das vom Reisevermittler bekanntgegebene Konto) zu überweisen.

Erfolgt ein Vertragsschluss innerhalb von 20 Tagen vor Abreise, ist der gesamte Reisepreis bei Zugang des Pauschalreisevertrages auf das dort genannte Konto (oder auf das vom Reisevermittler bekanntgegebene Konto) sofort zu überweisen.

Kommt der Reisende seinen Zahlungsverpflichtungen gemäß 7.2. oder 7.3. nicht nach, behält sich der Veranstalter nach Mahnung mit Fristsetzung vor, den Rücktritt vom Vertrag zu erklären und Schadenersatz entsprechend den Entschädigungspauschalen zu verlangen.

## **Pauschalreisevertrag**

Der Reisende erhält bei Abschluss eines Pauschalreisevertrages oder unverzüglich danach eine Ausfertigung des Vertragsdokuments oder eine Bestätigung des Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, E-Mail). Wird der Pauschalreisevertrag in gleichzeitiger Anwesenheit der Vertragsparteien geschlossen, hat der Reisende Anspruch auf eine Papierfassung. Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen im Sinne des § 3 Z 1 FAGG stimmt der Reisenden zu, die Ausfertigung oder Bestätigung des Pauschalreisevertrages alternativ auch auf einem anderen dauerhaften Datenträger (z.B. E-Mail) zur Verfügung gestellt zu bekommen.

Dem Reisenden werden an der zuletzt von ihm bekanntgegebenen Zustell-/Kontaktadresse (auch E-Mail) rechtzeitig vor Beginn der Pauschalreise, sofern nichts anderes vereinbart wurde, die Buchungsbelege, Gutscheine, Beförderungsausweise und Eintrittskarten, Informationen zu den geplanten voraussichtlichen Abreisezeiten und gegebenenfalls zu planmäßigen Zwischenstationen, Anschlussverbindungen und Ankunftszeiten zur Verfügung gestellt. Sollten die soeben genannten Dokumente/Unterlagen Unrichtigkeiten/Abweichungen/Unvollständigkeiten im Sinne von 4.5. aufweisen, hat der Reisende den Reisevermittler oder den Veranstalter zu kontaktieren (vgl. 4.5.).

## **Ersatzperson**

Der Reisende hat gemäß § 7 PRG das Recht, den Pauschalreisevertrag auf eine andere Person, die sämtliche Vertragsbedingungen erfüllt und auch für die konkrete Pauschalreise geeignet ist (Kriterien können z.B. das Geschlecht (bei gleichgeschlechtlich geteilten Zimmern), das (Nicht)vorliegen einer Schwangerschaft, der Gesundheitszustand, erforderliche Impfungen/ausreichender Impfschutz, besondere Kenntnisse und Fähigkeiten, Visa, gültige Einreisedokumente, das Nichtbestehen eines Einreiseverbotes etc. sein) zu übertragen. Erfüllt die andere Person nicht alle Vertragsbedingungen oder ist sie nicht für die Pauschalreise geeignet, kann der Veranstalter der Übertragung des Vertrages widersprechen. Der Veranstalter ist innerhalb einer angemessenen Frist von 5 Tagen, spätestens jedoch sieben Tage vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, E-Mail) über die Übertragung des Vertrages in Kenntnis zu setzen. Für die Übertragung des Pauschalreisevertrages ist eine Mindestmanipulationsgebühr von € 50,- pro Person zu entrichten, sofern nicht darüber hinaus Mehrkosten entstehen. Der Reisende, der den Pauschalreisevertrag überträgt, und die Person, die in den Vertrag eintritt, haften dem Veranstalter als Gesamtschuldner für den noch ausstehenden Betrag des Reisepreises und die Mindestmanipulationsgebühr, sowie für allenfalls darüber hinaus entstehende Mehrkosten. Viele Fluggesellschaften oder andere Beförderer oder Dienstleister behandeln Änderungen des Reisedatums oder des Namens des Reisenden als Stornierungen und berechnen diese entsprechend. Entstehen dabei Mehrkosten, werden diese dem Reisenden in Rechnung gestellt (analog § 7 Abs 2 PRG).

## **Preisänderungen vor Reisebeginn**

Der Veranstalter behält sich im Pauschalreisevertrag das Recht vor, nach Abschluss des Pauschalreisevertrages bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise Preisänderungen vorzunehmen. Der Veranstalter wird den Reisenden an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, E-Mail) spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise über die Preiserhöhung (inklusive Berechnung) unter Angabe der Gründe in Kenntnis setzen.

Bei Änderung folgender Kosten nach Vertragsschluss sind Preisänderungen zulässig:

- 1) Kosten für die Personenbeförderung infolge der Kosten für Treibstoff oder andere Energiequellen;
- 2) Höhe der Steuern und Abgaben, die für die vertraglich vereinbarten Reiseleistungen zu entrichten sind, wie z.B. Aufenthaltsgebühren, Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen, entsprechende Gebühren auf Flughäfen sowie Gebühren für Dienstleistungen in Häfen oder Flughäfen;
- 3) die für die Pauschalreise geltenden Wechselkurse.

Preisänderungen können Preiserhöhungen oder Preissenkungen zur Folge haben. Bezuglich 1) entspricht jede Änderung des Reisepreises dem vom Leistungsträger für Bus, Bahn oder Flug zusätzlich berechneten Betrag bzw. XX % des Reisepreises pro Dollar der Preissteigerung eines Barrels Treibstoff (NY-MEX Index), bezüglich 2) entspricht jede Änderung des Reisepreises dem vollen Betrag der Gebühren, bezüglich 3) entspricht jede Änderung des Reisepreises der Veränderung der Wechselkurse. Im Fall von Preissenkungen wird dem Reisenden der Betrag der Preissenkung erstattet. Von diesem Betrag kann der Veranstalter aber tatsächliche Verwaltungsausgaben abziehen. Auf Verlangen des Reisenden belegt der Veranstalter diese Verwaltungsausgaben.

Bei einer Erhöhung von mehr als 8 % des Reisepreises (iSd § 8 PRG) kommt 11.4. zur Anwendung. Der Reisende hat die Wahl, die Erhöhung als Vertragsänderung anzunehmen, der Teilnahme an einer Ersatzreise – sofern diese angeboten wird –

zuzustimmen oder vom Vertrag zurückzutreten, ohne zur Zahlung einer Entschädigungspauschale verpflichtet zu sein. Bereits geleistete Versicherungsprämien können dem Reisenden nicht zurückerstattet werden.

## **Änderungen der Leistung vor Reisebeginn**

Der Veranstalter darf vor Reisebeginn unerhebliche Leistungsänderungen vornehmen, sofern er sich dieses Recht im Vertrag vorbehalten hat. Der Veranstalter bzw. der Reisevermittler, wenn die Pauschalreise über einen solchen gebucht wurde, informiert den Reisenden klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, E-Mail) an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse über die Änderungen.

Unerhebliche Änderungen sind – wobei dies jeweils im Einzelfall zu prüfen ist – geringfügige, sachlich gerechtfertigte Änderungen, die den Charakter und/oder die Dauer und/oder den Leistungsinhalt und/oder die Qualität der gebuchten Pauschalreise nicht wesentlich verändern.

Bei erheblichen Änderungen kann es sich um eine erhebliche Verringerung der Qualität oder des Wertes von Reiseleistungen, zu denen der Veranstalter gezwungen ist, handeln, wenn die Änderungen wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen betreffen und/oder Einfluss auf die Pauschalreise und/oder Reiseabwicklung entfalten. Ob eine Änderung bzw. Verringerung der Qualität oder des Wertes von Reiseleistungen erheblich sind, muss im Einzelfall unter Rücksichtnahme auf die Art, die Dauer, den Zweck und Preis der Pauschalreise sowie unter Rücksichtnahme auf die Intensität und Dauer sowie Ursächlichkeit der Änderung und allenfalls auf die Vorwerfbarkeit der Umstände, die zur Änderung geführt haben, beurteilt werden.

Ist der Veranstalter gemäß § 9 Abs 2 PRG zu erheblichen Änderungen im oben angeführten Sinn jener wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen, die den Charakter und Zweck der Pauschalreise ausmachen (vgl. § 4 Abs 1 Z 1 PRG), gezwungen oder kann Vorgaben des Reisenden, die vom Veranstalter ausdrücklich bestätigt wurden, nicht erfüllen oder erhöht den Gesamtpreis der Pauschalreise entsprechend den Bestimmungen des § 8 PRG um mehr als 8 %, kann der Reisende

-innerhalb einer vom Veranstalter festgelegten, angemessenen Frist den vorgeschlagenen Änderungen zustimmen, oder der Teilnahme an einer Ersatzreise zustimmen, sofern diese vom Veranstalter angeboten wird, oder  
-vom Vertrag ohne Zahlung einer Entschädigung zurücktreten.

Der Veranstalter wird den Reisenden in den eben angeführten Fällen über folgende Punkte an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, E-Mail) informieren:

- die Änderungen der Reiseleistungen sowie gegebenenfalls deren Auswirkungen auf den Preis der Pauschalreise
- die angemessene Frist, innerhalb derer der Reisende den Veranstalter über seine Entscheidung in Kenntnis zu setzen hat, sowie die Rechtswirkung der Nichtabgabe einer Erklärung innerhalb der angemessenen Frist,
- gegebenenfalls die als Ersatz angebotene Pauschalreise und deren Preis.

Dem Reisenden wird empfohlen, sich bei seiner Erklärung der Schriftform zu bedienen. Gibt der Reisende innerhalb der Frist keine Erklärung ab, so gilt dies als Zustimmung zu den Änderungen.

## **Reiseroute/Änderungen**

Aufgrund von beispielsweise (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) Umwelt- und Wettereinflüssen (z.B. Regen, Schnee, Wind, Lawinen, Muren etc.), Naturkatastrophen (z.B. Erdbeben, Überflutungen, Hurrikans, Vulkanausbruch etc.), Grenzsperren, staatlichen Anordnungen, Staus, Flugzeitenänderungen, Terroranschlägen, Bürgerkriegen, Aufständen, Streiks, Verkehrsunfällen, Unterbrechungen der Beförderungslinien, Stromausfällen, kurzfristig geänderten Öffnungszeiten usw. kann von der beworbenen bzw. vertraglich vereinbarten Route abgewichen werden, Stationen der Rundreise verschoben oder vorgezogen werden, geplante Besichtigungen ausgelassen oder geändert werden. In diesen Fällen bemüht sich der Veranstalter gleichwertige Alternativen anzubieten bzw. allenfalls entfallene Teile an anderer Stelle nachzuholen sofern möglich und sinnvoll.

Die Veranstalter Guides sind – in der Regel – staatlich zertifizierte Bergführer oder nach den jeweiligen Destinationen

vergleichbar ähnlich qualifizierte Personen. Den Anordnungen der Guides ist unbedingt Folge zu leisten. Reisende finden die Guide-Einteilung auf der Homepage des Veranstalters und am jeweils angegeben Reisetermin. Die Einteilung der Guides ist nicht verbindlich – Änderungen werden vorbehalten – und kann sich jederzeit aus wichtigem Grund (ohne Anspruch auf Vollständigkeit z.B. Verfügbarkeit, Erkrankung, Teilnehmerzahl, Familienplanung etc.) ändern. Ein Anspruch des Reisenden auf einen bestimmten Guide besteht nicht, es sei denn, mit dem Reisenden ist ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart. Der Reisende erklärt sich einverstanden, angemessene Nutzungsregelungen oder -beschränkungen der Leistungserbringer bei der Inanspruchnahme von Reiseleistungen zu beachten und im Falle von auftretenden, typischen Krankheitssymptomen dem Veranstalter Guide, der Agentur oder dem Veranstalter unverzüglich zu verständigen – dies kann persönlich oder per Telefon (der Veranstalter Notrufnummer) oder schriftlich erfolgen.

## Gewährleistung

Die Vertragsparteien sind sich einig und ist dies Geschäftsgrundlage, dass die vereinbarten Reiseleistungen durch die Leistungsträger und den Veranstalter stets unter Einhaltung und nach Maßgabe der zum jeweiligen Reisezeitpunkt vor Ort, sowie regional geltenden behördlichen Vorgaben und Auflagen erbracht werden.

Liegt eine Vertragswidrigkeit vor, weil eine vereinbarte Reiseleistung nicht oder mangelhaft (=vertragswidrig) erbracht wurde, behebt der Veranstalter die Vertragswidrigkeit, sofern der Reisende oder seine Mitreisenden (z.B. Familienmitglieder) diese nicht selbst herbeiführt und/oder seine Mitwirkungspflichten nicht verletzt und/oder die Behebung nicht durch den Reisenden vereitelt wird und/oder die Behebung nicht unmöglich oder mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden wäre. Der Reisende hat dem Veranstalter jedenfalls eine angemessene Frist für die Behebung der Vertragswidrigkeit zu setzen, wobei die Angemessenheit der Frist jeweils im Einzelfall, ausgehend von Art/Zweck/Dauer der Pauschalreise, der angezeigten Vertragswidrigkeit, dem Zeitpunkt der Meldung (z.B. spätabends etc.), sowie den erforderlichen Zeitressourcen, die für Ersatzbeschaffung z.B. eines Objektes (Umzug etc.) sowie die Art der Reise z.B.: Bergtour, Örtlichkeit und Gelände etc. notwendig sind, zu beurteilen ist. Eine Fristsetzung hat gegenüber dem Guide, bzw. wenn ein solcher nicht Bestandteil der vereinbarten Leistung, ist gegenüber dem Vertreter des Veranstalters vor Ort, oder, wenn ein solcher nicht vorhanden und/oder nicht vertraglich geschuldet ist, gegenüber dem Veranstalter unter der im Pauschalreisevertrag mitgeteilten Notfallnummer zu erfolgen.

Unterlässt es der Reisende seiner Mitteilungspflicht gemäß Punkt 4.7. oder seinen Mitwirkungspflichten nachzukommen (z.B. sich ein vom Reiseveranstalter angebotenes Ersatzzimmer anzusehen oder seine Koffer für einen Zimmerwechsel zu packen; Wartezeiten beim Ein- und Auschecken etc.) oder setzt er dem Reiseveranstalter eine unangemessen kurze Frist zur Behebung der Vertragswidrigkeit oder unterstützt er den Reiseveranstalter im Rahmen des zumutbaren bei der Behebung der Vertragswidrigkeit nicht oder verweigert er rechtsgrundlos, die vom Reiseveranstalter zur Behebung der Vertragswidrigkeit angebotenen Ersatzleistungen, hat der Reisende die nachteiligen Rechtsfolgen (vgl. Punkt 4.7.) zu tragen. Zu berücksichtigen ist, dass eine mangelhafte Ausrüstung grundsätzlich in die Sphäre des Reisenden fällt. Ebenso ist darauf zu verweisen, dass für eine allfällige Behebung die destinationsbedingten, regionalen Eigenheiten z.B. ein anderes Zeitgefühl etc., zu berücksichtigen sind.

Behebt der Veranstalter innerhalb der angemessenen Frist die Vertragswidrigkeit nicht, kann der Reisende selbst Abhilfe schaffen und vom Veranstalter den Ersatz der dafür erforderlichen Ausgaben verlangen (vgl. § 11 Abs 4 PRG). Es gilt der Grundsatz der Schadenminderungspflicht, d.h. der entstandene Schaden (z.B. Kosten für Ersatzvornahme) ist möglichst gering zu halten, wobei von Dauer, Wert und Zweck der Reise auszugehen ist. Darüber hinaus ist von einer objektiven Betrachtungsweise der Vertragswidrigkeit auszugehen.

Kann ein erheblicher Teil der vereinbarten Reiseleistungen nicht vertragsgemäß erbracht werden, so bietet der Veranstalter dem Reisenden ohne Mehrkosten, sofern dies aufgrund der Umstände und Verhältnisse (vor Ort) möglich ist (Unmöglichkeit z.B. wenn nur ein Hotel in der gebuchten Kategorie vorhanden ist), angemessene andere Vorkehrungen (Ersatzleistung) zur Fortsetzung der Pauschalreise an, die, sofern möglich, den vertraglich vereinbarten Leistungen qualitativ gleichwertig oder höherwertig sind; Gleichermaßen gilt auch dann, wenn der Reisende nicht vertragsgemäß an den Ort der Abreise zurückbefördert wird. Haben die vom Veranstalter angebotenen anderen Vorkehrungen unter Umständen eine gegenüber den vertraglich

vereinbarten Leistungen geringere Qualität der Pauschalreise zur Folge (z.B. Halbpension anstelle von All-inclusive), so gewährt der Veranstalter dem Reisenden eine angemessene Preisminderung. Der Reisende kann die vorgeschlagenen, anderen Vorkehrungen nur dann ablehnen, wenn diese nicht mit den im Pauschalreisevertrag vereinbarten Leistungen vergleichbar sind oder die gewährte Preisminderung nicht angemessen ist. Im Fall der Ablehnung hat der Reisende darzulegen, dass die vom Veranstalter angebotenen anderen Vorkehrungen gegenüber den vertraglich vereinbarten Leistungen nicht gleichwertig/vergleichbar sind und/oder die angebotene Preisminderung nicht ausreichend ist.

Hat die Vertragswidrigkeit erhebliche Auswirkungen im Sinne von Punkt 11.3. auf die Durchführung der Pauschalreise und behebt der Veranstalter die Vertragswidrigkeit innerhalb einer vom Reisenden gesetzten, die Umstände und Vertragswidrigkeiten berücksichtigenden angemessenen Frist (vgl. 13.1.), nicht, so kann der Reisende, sofern ihm die Fortsetzung der Pauschalreise ausgehend von der Maßfigur eines durchschnittlichen Reisenden nicht zumutbar ist, ohne Zahlung einer Entschädigung vom Pauschalreisevertrag zurücktreten und gegebenenfalls gewährleistungs- und schadenersatzrechtliche Ansprüche gemäß § 12 PRG erheben. Tritt der Reisende vom Pauschalreisevertrag zurück, sollte er sich bewusst sein, dass damit ein gewisses Risiko verbunden ist, da sowohl die Erheblichkeit der Auswirkungen von Vertragswidrigkeiten als auch die Zumutbarkeit der Fortsetzung der Reise im subjektiven Einzelfall (von einem Richter) zu beurteilen sind und das Ergebnis dieser Beurteilung von der Wahrnehmung des Reisenden abweichen kann. Können keine anderen Vorkehrungen nach Punkt 13.4. angeboten werden oder lehnt der Reisende die angebotenen anderen Vorkehrungen nach Punkt 13.4. ab, stehen dem Reisenden bei vorliegender Vertragswidrigkeit gewährleistungs- und schadenersatzrechtliche Ansprüche gemäß § 12 PRG, auch ohne Beendigung des Pauschalreisevertrags, zu. Im Fall der Ablehnung hat der Reisende darzulegen, dass die vom Veranstalter angebotenen anderen Vorkehrungen gegenüber den vertraglich vereinbarten Leistungen nicht gleichwertig/vergleichbar sind und/oder die angebotene Preisminderung nicht ausreichend ist. Ist die Beförderung von Personen Bestandteil der Pauschalreise, so sorgt der Veranstalter in den in diesem Absatz genannten Fällen außerdem für die unverzügliche Rückbeförderung des Reisenden mit einem gleichwertigen Beförderungsdienst ohne Mehrkosten für den Reisenden.

Können Leistungen aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände nicht erbracht werden und tritt der Veranstalter dennoch nicht von der Pauschalreise zurück (vgl. 17.1.), sondern bietet Ersatzleistungen an, sind die dadurch allenfalls entstehenden Mehrkosten vom Reisenden zu tragen.

Für den Fall, dass unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände vorliegen und der Reisende das Angebot des Veranstalters infolge Abbruchs der Reise auf Rückforderung nicht annimmt, trägt die dadurch entstehenden Mehrkosten der Reisende. Der Veranstalter übernimmt in einem solchen Fall nicht mehr die Kosten der Rückbeförderung bzw. fällt das Verbleiben in die Risikosphäre des Reisenden.

### **Rücktritt des Reisenden ohne Entrichtung einer Entschädigungspauschale**

Der Reisende kann vor Beginn der Pauschalreise – ohne Entrichtung einer Entschädigungspauschale – in folgenden Fällen vom Pauschalreisevertrag zurücktreten:

Wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe, wobei dies im Einzelfall unter Berücksichtigung des Vertragsinhalts und der Ausstrahlung des relevanten Umstands, welcher die Gefahr mit sich bringt, zu beurteilen ist, unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich im Sinne des 11.3. beeinträchtigen. Tritt der Reisende in diesen Fällen vom Vertrag zurück, hat er Anspruch auf die volle Erstattung aller für die Pauschalreise getätigten Zahlungen, nicht aber auf eine zusätzliche Entschädigung (vgl. § 10 Abs 2 PRG).

In den Fällen des Punktes 11.4.

Hat der Reisende zu einer Veranstalter-Eigenreise einen Veranstalter-Flextarif hinzugebucht, ist ein kostenfreier Rücktritt bis zum 31. Tag vor Reiseantritt möglich. Ab dem 30. Tag vor Reiseantritt gelten die unter 15 genannten Entschädigungspauschalen.

Der Rücktritt ist gegenüber dem Veranstalter – wobei aus Gründen der Beweisbarkeit Schriftform empfohlen wird – zu erklären.

## **Rücktritt des Reisenden unter Entrichtung einer Entschädigungspauschale**

Der Reisende ist jederzeit berechtigt, gegen Entrichtung einer Entschädigungspauschale (Stornogebühr) vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt ist gegenüber dem Veranstalter schriftlich zu erklären. Wenn die Pauschalreise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch gegenüber diesem schriftlich erklärt werden. Der Reisende muss den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, E-Mail) erklären.

Die Entschädigungspauschale steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung sowie nach den erwarteten ersparten Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitiger Verwendung der Reiseleistungen. Im Falle der Unangemessenheit der Entschädigungspauschale kann diese vom Gericht gemäßigt werden.

Je nach Pauschalreiseart ergeben sich pro Person folgende Entschädigungspauschalen:

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt 25%  
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt 40%  
ab dem 24. Tag vor Reiseantritt 50%  
ab dem 17. Tag vor Reiseantritt 60%  
ab dem 10. Tag vor Reiseantritt 80%  
ab dem 03. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise 90%

Stornobedingungen für Schiffsreisen:

bis zum 84. Tag vor Reiseantritt 20%  
ab dem 83. Tag vor Reiseantritt 30%  
ab dem 41. Tag vor Reiseantritt 60%  
ab dem 27. Tag vor Reiseantritt 80%  
ab dem 03. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise 90%

Bitte beachten Sie darüber hinaus, dass für einzelne Angebote/Leistungen abweichende Stornobedingungen gelten. Diese werden bereits im Rahmen der Angebotsstellung und Reisebestätigung gesondert gekennzeichnet. Bei vermittelten Reisen gelten die Geschäftsbedingungen des jeweiligen Reiseveranstalters (z.B. TUI Deutschland GmbH etc.) bzw. des jeweiligen Leistungsträgers (z.B. Airline).

## **No-show**

No-show liegt vor, wenn der Reisende der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reisewillen mangelt oder wenn er die Abreise wegen einer ihm zurechenbaren Handlung oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Ist weiters klargestellt, dass der Reisende die verbleibenden Reiseleistungen nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er folgende Entschädigungspauschale zu entrichten: 90% des Reisepreises.

## **Rücktritt des Reiseveranstalters vor Beginn der Reise**

Der Veranstalter kann vor Beginn der Pauschalreise vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn der Veranstalter aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert ist und die Rücktrittserklärung dem Reisenden an der zuletzt von ihm genannten Zustell-/Kontaktadresse unverzüglich, spätestens vor Beginn der Pauschalreise, zugeht (vgl. § 10 Abs 3 lit b PRG).

Der Veranstalter kann vor Beginn der Pauschalreise vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn sich für die Pauschalreise weniger Personen als die im Vertrag angegebene Mindestteilnehmerzahl angemeldet haben und die Rücktrittserklärung des Veranstalters dem Reisenden an der zuletzt von ihm genannten Zustell-/Kontaktadresse innerhalb der im Vertrag festgelegten Frist, spätestens jedoch:

a. 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen von mehr als sechs Tagen,

- b. 7 Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen zwischen zwei und sechs Tagen,
  - c. 48 Stunden vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen, die weniger als zwei Tage dauern, zugeht (vgl. § 10 Abs 3 lit a PRG).
- Tritt der Veranstalter gemäß 17.1. oder 17.2. vom Pauschalreisevertrag zurück, erstattet der Veranstalter dem Reisenden den Reisepreis, hat jedoch keine zusätzliche Entschädigung zu leisten.

### **Rücktritt seitens des Veranstalters nach Beginn der Pauschalreise**

Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung ohne Verpflichtung zur Rückerstattung des Reisepreises befreit, wenn der Reisende die Durchführung der Pauschalreise durch grob ungebührliches Verhalten (wie z.B. Alkohol, Drogen, Nichteinhalten eines Rauchverbotes, Missachten bestimmter Bekleidungsvorschriften z.B. beim Besuch religiöser Stätten oder bei der Einnahme von Mahlzeiten, strafbares Verhalten, störendes Verhalten gegenüber Mitreisenden, Nichteinhalten der Vorgaben des Reiseleiters wie z.B. regelmäßiges Zusätzlichkommen etc.), ungeachtet einer Abmahnung stört, sodass der Reiseablauf oder Mitreisende gestört und in einem Ausmaß behindert werden, dass geeignet ist, die Urlaubserholung Dritter oder Mitreisender zu beinträchtigen oder den Reisezweck zu vereiteln. In einem solchen Fall ist der Reisende dem Veranstalter gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

Treten während der Reise außergewöhnliche und unvermeidbare Umstände auf, so kann der Veranstalter die Reise abbrechen bzw. die Reiseroute ändern. Weigert sich der Reisende im Falle des Abbruchs der Reise mit dem Veranstalter zurückzureisen, so verbleibt der Reisende auf eigenes Risiko sowie eigene Kosten.

### **Allgemeines Lebensrisiko des Reisenden**

Eine Pauschalreise bringt in der Regel eine Veränderung der gewohnten Umgebung mit sich. Eine damit einhergehende Verwirklichung des allgemeinen Lebensrisikos des Reisenden wie beispielsweise (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) Stress, Übelkeit (z.B. aufgrund klimatischer Veränderungen), Müdigkeit (z.B. aufgrund eines feucht-schwülen Klimas), Verdauungsprobleme (z.B. aufgrund ungewohnter Gewürze, Speisen etc.), nicht verfügbarer spezieller Ernährungswünsche oder geringerer Auswahl der Speisen (z.B. veganes oder vegetarisches Essen) und/oder eine Verwirklichung eines allenfalls mit der Reise verbundenen Risikos wie beispielsweise (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) Ohrenschmerzen bei Tauchreisen, Höhenkrankheit bei Reisen in große Höhe, Seekrankheit bei Kreuzfahrten, Probleme mit Höhe und ausgesetzten Wegen, der Schwindelfreiheit oder Trittsicherheit und vieles mehr, fallen in die Sphäre des Reisenden und sind dem Veranstalter nicht zuzurechnen.

Alle Reisen und Kurse werden vom Veranstalter gewissenhaft vorbereitet. Der Veranstalter kann aber keine Garantie für Gipfel oder subjektiv vorgestellte Reiseerfolge geben. Vielen der vom Veranstalter angebotenen Reisen und Kurse haftet ein Hauch von Abenteuer, Risiko und Ungewissheit an. Dies macht nicht zuletzt ihren besonderen Reiz aus. Daran sollten die Reisenden aber vor der Buchung denken und mit diesem Bewusstsein teilnehmen. Der Veranstalter ist sicher, dass die Reisenden dann die gebuchte Reise in bester Erinnerung behalten. Bei sämtlichen Kursen, Führungen, Trekkings, Bike-Touren und Expeditionen ist zu beachten, dass gerade im Bergsport ein erhöhtes Unfall- und Verletzungsrisiko besteht (Absturzgefahr, Lawinen, Steinschlag, Spaltensturz, Höhenkrankheit, Kälteschäden etc.), das auch durch umsichtige und fürsorgliche Betreuung der vom Veranstalter eingesetzten Guides nicht vollkommen reduziert und ausgeschlossen werden kann. Auch ist zu beachten, dass im Gebirge, vor allem in abgelegenen Regionen, aufgrund technischer oder logistischer Schwierigkeiten nur in sehr eingeschränktem Umfang Rettungs- und/oder medizinische Behandlungsmöglichkeiten gegeben sein können, sodass auch kleinere Verletzungen oder Zwischenfälle schwerwiegende Folgen haben können. Hier wird von jedem Teilnehmer ein erhebliches Maß an Eigenverantwortung und Umsichtigkeit, eine angemessene eigene Tourenvorbereitung, aber auch ein erhöhtes Maß an Risikobereitschaft vorausgesetzt. Es wird dem Reisenden deshalb dringend empfohlen, sich intensiv (z. B. durch Studium der einschlägigen alpinen Fachliteratur) mit den Anforderungen und Risiken auseinanderzusetzen, die mit dem von ihm gebuchten Programm verbunden sein können. Bei sämtlichen Reisen außerhalb des Alpengebietes erfolgt die Teilnahme im Hinblick auf den bergsteigerischen Teil der Reiseveranstaltung auf der Webseite des Veranstalters als selbstständiger Bergsteiger. Je nach Tourenziel (z. B. bei Expeditionen und Trekkingtouren)

kann dabei die eigentliche Bergbesteigung entsprechend der jeweiligen Reiseausschreibung nicht Bestandteil der vertraglich vereinbarten Reiseleistung sein. Die außeralpinen Reisen des Veranstalters führen häufig in abgelegene und wenig erschlossene, zum Teil ausgesprochen wilde Regionen mit entsprechend reduzierter Infrastruktur und gelegentlich auch schwierigen Wetterbedingungen. Auch in diesen Gebieten müssen aber lokale Transportmittel wie z.B. Flugzeuge, Busse, Fähren und/oder sonstige Fahrzeuge benutzt werden, die im Einzelfall nicht europäischen Sicherheitsmaßstäben entsprechen, für die es aber keine Alternativen gibt. Dadurch können sich teilweise erhebliche Transportrisiken ergeben, auf die der Veranstalter keinen Einfluss hat. Auch insoweit muss deshalb der Reisende eine entsprechende Risikobereitschaft mitbringen. Sollten Reisende Fragen zum Gefahren- und Risikopotenzial einer Reise haben, bitten wir sie, sich vor Abschluss des Reisevertrages mit dem Veranstalter in Verbindung zu setzen.

Nimmt der Reisende Leistungen, die ihm ordnungsgemäß angeboten wurden, aus den oben genannten Gründen nicht in Anspruch oder erklärt er aus einem solchen Grund den Vertragsrücktritt, ist er nicht berechtigt, gewährleistungsrechtliche Ansprüche oder Rückforderungen von nicht in Anspruch genommenen Teilen von Reiseleistungen geltend zu machen.

## **Haftung**

Verletzen der Veranstalter oder ihm zurechenbare Leistungsträger schuldhaft die dem Veranstalter aus dem Vertragsverhältnis mit dem Reisenden obliegenden Pflichten, so ist der Veranstalter dem Reisenden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet.

Der Veranstalter haftet nicht für Personen-, Sach- und Vermögensschäden des Reisenden, die im Zusammenhang mit gebuchten Leistungen entstehen, sofern sie eine Verwirklichung des allgemeinen Lebensrisikos des Reisenden oder eines allenfalls mit der Pauschalreise verbundenen allgemeinen Risikos, welches in die Sphäre des Reisenden fällt, darstellen (vgl. 19.)

dem Verschulden des Reisenden zuzurechnen sind;

einem Dritten zuzurechnen sind, der an der Erbringung der vom Pauschalreisevertrag umfassten Reiseleistungen nicht beteiligt ist und die Vertragswidrigkeit weder vorhersehbar noch vermeidbar war; oder auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände zurückzuführen sind.

Für Sach- und Vermögensschäden des Reisenden, die auf unvorhersehbare und /oder unvermeidbare Umstände, mit denen der Veranstalter nicht rechnen musste, zurückzuführen sind, haftet der Reisende, sofern den Veranstalter kein Verschulden trifft.

Bei Reisen mit besonderen Risiken (z.B. Bergwandern, Abenteuerreise, Expeditionscharakter) haftet der Veranstalter nicht für die Folgen, die sich im Zuge der Verwirklichung der Risiken ergeben, wenn dies außerhalb des Pflichtenbereiches des Veranstalters geschieht. Unberührt bleibt die Verpflichtung des Veranstalters, die Pauschalreise sorgfältig vorzubereiten und die mit der Erbringung der einzelnen Reiseleistungen beauftragten Personen und Unternehmen sorgfältig auszuwählen.

Der Reisende hat Gesetzen und Vorschriften, sowie Anweisungen und Anordnungen des Guides bzw. des Personals vor Ort, sowie Geboten und Verboten (z.B. Kletterverbote durch naturschutzbedingte Einschränkungen bzw. Warnhinweisen, Badeverbot, Tauchverbot etc.) Folge zu leisten. Bei Nichtbefolgen durch den Reisenden haftet der Reiseveranstalter nicht für allenfalls daraus entstehende Personen- und Sachschäden des Reisenden oder Personen- und Sachschäden Dritter.

Der Veranstalter haftet nicht für die Erbringung einer Leistung, welche nicht von ihm zugesagt worden ist bzw. welche vom Reisenden nach Reiseantritt selbst vor Ort bei Dritten bzw. dem Veranstalter nicht zurechenbaren Leistungsträgern zusätzlich gebucht worden ist.

Dem Reisenden wird empfohlen, keine Gegenstände besonderen Werts mitzunehmen. Weiters wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände ordnungsgemäß zu verwahren bzw. zu versichern (vgl. 5.1.).

Soweit das Montrealer Übereinkommen über die Beförderung im internationalen Luftverkehr 2001, das Athener Protokoll 2002 zum Athener Übereinkommen über die Beförderung auf See 1974 oder das Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr 1980 idF 1999 den Umfang des Schadenersatzes oder die Bedingungen, unter denen ein Erbringer einer vom Pauschalreisevertrag umfassten Reiseleistung Schadenersatz zu leisten hat, einschränken, gelten diese Einschränkungen auch für den Veranstalter (vgl. § 12 Abs 4 PRG).

## **Geltendmachung von Ansprüchen**

Um die Geltendmachung und Verifizierung von behaupteten Ansprüchen zu erleichtern, wird dem Reisenden empfohlen, sich über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung von Leistungen schriftliche Bestätigungen geben zu lassen bzw. Belege, Beweise, Zeugenaussagen zu sichern.

Gewährleistungsansprüche 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 Pauschalreise vollständig und konkret bezeichnet in schriftlicher Form direkt beim Veranstalter oder im Wege des Reisevermittlers schriftlich geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist.

Sollte ein Verlust oder eine Beschädigung des Reisegepäcks auftreten, so haftet der Veranstalter grundsätzlich nur, wenn diese durch den Veranstalter (bzw. den beauftragten Transportdienstleister) verursacht wurde sowie sämtliche Gepäckbestimmungen eingehalten wurden (und die Schadensmeldung unmittelbar nach Schadeneintritt erfolgt. Optische Schäden (Kratzer, Dellen, ober-flächliche Lack-/Stoffschäden) – lt. Rechtsprechung Bestandteil gewöhnlicher Reisegepäck-Nutzung – oder Schäden durch unerlaubten Gepäckinhalt (Flüssigkeiten, zerbrechliche Gegenstände etc.) sind von der Haftung ausgenommen. Bei einem Funktionsschaden (Bruch, Riss, Verschluss-Schaden, Rolle oder Griff abgebrochen o.ä.) wird geprüft, ob eine Reparatur möglich ist oder ein Neukauf erforderlich ist. Der Veranstalter haftet in jedem Falle nur bis maximal € 200 pro Gepäckstück bzw. Person. Eine mögliche Erstattung wird durch den Schadens-umfang und Zeitwert beeinflusst.

Wenn Sie einen Mangel an Ihrem Gepäckstück feststellen, benachrichtigen Sie bitte umgehend bei Schadeneintritt die Rezeption Ihres aktuellen Hotels und lassen Sie sich den Schaden/die Beschädigung formlos vom Hotel bestätigen (bei geführten Touren ggf. auch vom Wanderführer). Das Hotel/der Wanderführer bestätigt dabei lediglich den Zeitpunkt des Schadenseintritts, der zur Ermittlung des Verursachers (Transportfahrers) erforderlich ist. Dokumentieren Sie den Schaden daher immer direkt vor Ort durch Fotos, da Digitalkamera-/Handy-Bilder über einen Zeitstempel verfügen. Ohne Vorlage eines Schadensfotos bzw. einer Schadensanzeige-Bestätigung durch das Hotel/den Wanderführer erfolgt grundsätzlich keine Bearbeitung (fehlender Verursacher-Nachweis).

Bitte fügen Sie der o.a. Schadensmeldung auch die Schadensanzeige-Bestätigung des Hotels / des Wander-führers sowie den Kaufbeleg des Gepäckstücks (z.B. als Foto oder Scan) via Foto-Upload bei (Format jpg / pdf / png / doc). Bei Schadensmeldung nicht vorliegende Belege (z.B. Kaufbeleg) können unter Angabe Ihrer Buchungsnummer auch an den Veranstalter nachgereicht werden.

Nach Erhalt Ihrer Unterlagen unterzieht der Veranstalter Ihren Schadensfall einer sorgfältigen Prüfung, wobei er auch Rücksprache mit dem involvierten Transportpartner nimmt. Der Veranstalter bittet um Verständnis, dass dieser Vorgang etwas Zeit in Anspruch nehmen kann und bittet von zwischenzeitlichen Rückfragen abzusehen. Der Veranstalter kommt zeitnah und unaufgefordert auf Sie zu.

## **Zustellung – elektronischer Schriftverkehr**

Als Zustell-/ Kontaktadresse des Reisenden gilt die dem Veranstalter zuletzt bekannt gegebene Adresse (z.B. E-Mail-Adresse). Änderungen sind vom Reisenden unverzüglich bekanntzugeben. Es wird dem Reisenden empfohlen, sich dabei der Schriftform zu bedienen.

## **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 und der Berechtigte wird bei Buchung bekannt gegeben. Die durch die Übermittlung dringender Nachrichten entstehenden Kosten

gehen zu Lasten des Reisenden. Es wird daher den Reisenden empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsanschrift bekanntzugeben.

### **Reiseinsolvenzversicherung**

Als Abwickler im Insolvenzfall des Veranstalters fungiert die Europäische Reiseversicherung AG, Kratochwilestr. 4, 1220 Wien, Tel. Nr. +43 1 317 25 00, Fax.Nr.+43 1 319 93 67). Die Anmeldung sämtlicher Ansprüche ist bei sonstigem Anspruchsverlust innerhalb von 8 Wochen ab Eintritt einer Insolvenz beim Abwickler vorzunehmen. Garant ist die Bank für Tirol und Vorarlberg AG, Stadtforum, 6020 Innsbruck. (Bankgarantie Nr. 19922 v. 9.11.2000).

### **Allgemeines**

Erfüllungsort ist Natters/Innsbruck. Es gilt das österreichische Recht und Ausschluss der Kollisionsnormen. Alle Angaben entsprechen dem Stand September 2018. Die Eintragung ins Verzeichnis des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit ist unter der Eintragsnummer 1998/0089 erfolgt. Sollte eine der obenstehenden Bestimmungen ungültig sein, so wird hierdurch die Gültigkeit der restlichen Bestimmungen nicht berührt. Die ungültige Bestimmung wird durch eine solche gültige oder wirksame ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung am weitesten entspricht.

**Stand: August 2025**