

## Allgemeine Reisebedingungen (ARB)

Anpassung an die Novelle zum Konsumentenschutzgesetz BGBl. 247/93

Gemeinsam beraten im Konsumentenpolitischen Beirat des Bundesministeriums für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz in Entsprechung des § 73 Abs. 1 GewO 1994 und des § 8 der Verordnung des Bundesministeriums für wirtschaftliche Angelegenheiten in der Fassung 1994 über die Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe. Der vollständige Wortlaut kann in jedem Reisebüro eingesehen oder vom Veranstalter angefordert werden. Das **Reisebüro** kann als **Vermittler** und/oder als **Veranstalter** auftreten. Der **Vermittler** übernimmt die Verpflichtung, sich um die Besorgung eines Anspruchs auf Leistungen anderer zu bemühen. **Veranstalter** ist das Unternehmen, das entweder 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, Flüge organisieren, etc.), sofern es auf diese Vermittlerfunktion hinweist. Die nachstehenden Bedingungen stellen jenen Vertragstext, zu dem üblicherweise Reisebüros als Vermittler oder als Veranstalter mit ihren Kunden/Reisenden (Anm.: im Sinne des KSchG) Verträge abschließen. Die besonderen Bedingungen der vermittelten Reiseveranstalter, der vermittelten Transportunternehmungen (z. B. Bahn, Flugzeug, Schiff) und der anderen vermittelten Leistungsträger gehen vor.

**Das Reisebüro als Veranstalter:** Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrags, die der Buchende mit einem Veranstalter entweder direkt oder über einen Vermittler abschließt. Für den Fall des Direktabschlusses treffen den Veranstalter die Vermittlerpflichten sinngemäß. Der Veranstalter anerkennt grundsätzlich die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN, Abweichungen sind in den Werbeunterlagen gemäß § 8 der Ausübungsvorschriften nachstehend ersichtlich gemacht. Für Buchungen ab dem 1.7.2018 treten die Bestimmungen des Pauschalreisegesetzes (PRG) an die Stelle der Paragraphen 31b bis 31f Konsumentenschutzgesetz (KSchG).

Es gelten die **Allgemeinen Österreichischen Reisebedingungen (ARB 1992) – Anpassung an die Novelle zum Konsumentenschutzgesetz BGBl. 247/93 und an das Gewährleistungsrechts-Änderungsgesetz BGBl. I Nr. 48/2001** – in der derzeit gültigen Fassung mit folgenden Änderungen bzw. Ergänzungen: **ad B7.2a:** Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung befreit, wenn eine in der Ausschreibung von vornherein bestimmte Teilnehmerzahl nicht erreicht wird und dem Kunden die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Reiseveranstaltung angegebenen oder folgenden Fristen schriftlich mitgeteilt wurde: bis zum 14. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von mehr als 6 Tagen, bis zum 7. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von 2 bis 6 Tagen. Die **Mindestteilnehmerzahl** beträgt bei allen Reisen 18 Personen, sofern bei der einzelnen Reisebeschreibung keine andere Angabe gemacht wurde. **ad B7.1b:** Für alle Reisen aus dem Programm gelten folgende **Stornobedingungen:** Generell für alle Reisen ab Buchung bis 30. Tag vor Reiseantritt 20 % vom Reisepreis, ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt 25 % vom Reisepreis, ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt 50 % vom Reisepreis, ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt 65 % vom Reisepreis, ab 3. Tag vor Reiseantritt 85 % vom Reisepreis, bei Nichterscheinen (No Show) 100 % vom Reisepreis. **No-Show:** Kunde bleibt bei Abreise fern, weil es ihm am Reisewillen mangelt oder wenn der Kunde die Abreise durch Fahrlässigkeit oder eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Nicht in Anspruch genommene Leistungen (z.B. bei Abbruch) werden nicht zurückerstattet. Bereits vom Veranstalter getätigte und nachweislich nicht refundierbare Ausgaben (z. B. Visa-Besorgung, nicht refundierbare Anzahlungen für Hotels und andere Leistungen, Tickets ohne Rückerstattungsmöglichkeit etc.) sind im Falle eines Stornos in jedem Fall zur Gänze vom Kunden zu begleichen. Zusätzlich bei Reisen mit **Flug** ab dem 60. Tag vor Reiseantritt Euro 180,- (Airline Bearbeitungsgebühr), Flugtickets ab Ausstellung 100 %. Für Hotelunterkünfte, Ferienwohnungen, Schiffsreisen, Bus-Eintagesfahrten, Sonderzüge und Linienflüge gelten besondere Bedingungen, diese sind im Detailprogramm angeführt. Für im Reisepreis enthaltene Eintrittskarten zu Konzert- oder Theateraufführungen u. Ä. gelten 100 % Stornokosten für den Fall, dass diese nicht

wiederverkauft werden können. **Eintritte:** Wenn nicht anders angegeben, sind Eintritte im Reisepreis nicht enthalten. **Flugsteuern/Sicherheitsgebühren:** Diese sind im jeweiligen Reisepreis inkludiert. Aufgrund dauernder Änderungen durch Kursschwankungen, neue Bestimmungen usw. müssen wir uns eine Änderung der Flugsteuern & Sicherheitsgebühren vorbehalten sowie die Einführung und Änderung von Treibstoffzuschlägen.

**Anmeldung/Buchung/Bezahlung:** Die **Reiseanmeldung** kann telefonisch, schriftlich oder online erfolgen, wobei die Anmeldung nach Übersendung der Buchungsbestätigung verbindlich ist. Nach Erhalt der Buchungsbestätigung ist eine **Anzahlung** von 10 % des Reisepreises fällig. **Diese ist binnen 14 Tagen auf das in der Buchungsbestätigung angegebene Konto zu überweisen.** Bei kurzfristiger Buchung ab 20 Tage vor Reiseantritt ist der volle Reisebetrag fällig. **Sitzplätze:** Die Plätze im Bus werden nach Reihenfolge der Anmeldungen vergeben. Eine frühzeitige Buchung sichert Ihnen den Platz Ihrer Wahl. Der Veranstalter behält sich jedoch eine kurzfristige Änderung der zugeteilten Sitzplätze in erforderlichen Situationen vor. Sitzplatzreservierungen sind generell unverbindlich und nicht Inhalt des Reisevertrages. Der Kunde ist für die Einhaltung aller geltenden **Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen-, Flughafen- und Gesundheitsbestimmungen**, für die Vollständigkeit seiner Reisedokumente und für die Einhaltung der **Straßenverkehrsordnung** bzw. dass er den körperlichen Anforderungen der Reise gewachsen ist selbst verantwortlich. **Impfungen:** Allfällige notwendige Kosten für Impfungen sind im Reisepreis nicht inkludiert. Wir empfehlen Ihnen, Ihren Hausarzt zu kontaktieren. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich sich früh genug über Infektions- und Impfschutz zu informieren. Es gibt Länder die das Mitführen eines **Impfpasses** vorschreiben, entsprechend sind länderspezifische Impfvorschriften zu beachten. Die Teilnahme an der Reise erfolgt auf eigene Gefahr. Die Teilnahme Minderjähriger ist nur in Begleitung eines Erziehungsberechtigten möglich. Über die auch den Vermittler treffenden Informationspflichten hinaus hat der Veranstalter in ausreichender Weise über die von ihm angebotenen Leistungen zu informieren.

**Flüge:** Alle angegebenen Flüge sind in der Economy Klasse reserviert. Allfällige Änderungen aufgrund von Flugzeitenänderungen, Fluggerätwechsel usw. müssen wir uns vorbehalten.

**Unterbringung:** Die Unterbringung erfolgt generell in Zimmern mit Bad oder Dusche/WC mit dem Komfort der jeweiligen Landeskategorie. Die Kategorisierung erfolgt nach Angabe des jeweiligen Reiselandes. Das österreichische Maß kann hier nicht angelegt werden. **Halbe Doppelzimmer:** Eine allein reisende Person hat die Möglichkeit, sich für ein sogenanntes „halbes DZ“ anzumelden. Sofern kein Zimmerpartner gefunden wird, erfolgt die Unterbringung im Einzelzimmer gegen den entsprechenden Mehrpreis. Bei Unvereinbarkeit von Teilnehmern in halben Doppelzimmern während der Reise ist von jedem Teilnehmer der anfallende Einzelzimmerzuschlag zu bezahlen.

**Aktivreisen, Radreisen:** Die sportliche Betätigung stellt ein höheres Risiko für Teilnehmer dar. Es werden auch höhere Ansprüche an Gesundheit, Ausdauer und an die Ausrüstung gestellt als bei normalen Rundreisen. Weder der Reiseveranstalter noch der/die GruppenführerIn (bei Einhaltung der entsprechend gesetzlich geregelten Sorgfaltspflicht) haften für Unfälle, Schäden oder Verletzungen. Der Teilnehmer nimmt an diesen Reisen auf eigene Gefahr teil – insbesondere ist der Reiseteilnehmer bei Radreisen verpflichtet, die im jeweiligen Zielgebiet gültige Straßenverkehrsordnung betreffend die örtlichen Bestimmungen einzuhalten. Auf vereinzelt Streckenabschnitten muss auch mit Straßenverschmutzung, Schlaglöchern oder Baustellen gerechnet werden. Bei ungeeigneter Straßen Beschaffenheit, in Fußgängerzonen, auf Fußwegen, Wanderwegen etc. besteht Fahrrad schiebepflicht (ungeachtet dem Verhalten anderer RadfahrerInnen oder der Reiseleitung). Der Veranstalter haftet nicht für Schäden, die ein Teilnehmer sich, anderen Teilnehmern oder Dritten durch die Verletzung der Sorgfaltspflicht zufügt. Jeder Reisende ist alleine dafür verantwortlich, dass er den Anforderungen der gebuchten Reise gesundheitlich gewachsen ist. **Kurzfristige Routenänderungen:** Diese müssen wir uns vorbehalten, da es durch Flugänderungen bzw. unvorhersehbare Wetter- oder Verkehrsbedingungen zu Änderungen kommen kann. Wir werden uns aber bemühen, den Charakter der Reise zu erhalten. **Reiseleitung:** Ein Wechsel der namentlich genannten Reiseleiter bleibt uns vorbehalten.

**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 Anspruchs 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. **Schadenersatz:** Verletzen der Veranstalter oder seine Gehilfen schuldhaft die dem Veranstalter aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist dieser dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet. Soweit der Reiseveranstalter für andere Personen als seine Angestellten einzustehen hat, haftet er – ausgenommen in Fällen eines Personenschadens – nur, wenn er nicht beweist, dass diese weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit treffen. Außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit trifft den Reiseveranstalter keine Haftung für Gegenstände, die üblicherweise nicht mitgenommen werden, außer er hat diese in Kenntnis der Umstände in Verwahrung genommen. Es wird daher dem Kunden empfohlen, keine Gegenstände besonderen Werts mitzunehmen. Weiters wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände ordnungsgemäß zu verwahren. **Mitteilung von Mängeln:** Der Kunde hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrages, den er während der Reise feststellt, unverzüglich einem Repräsentanten bzw. dem Veranstalter direkt mitzuteilen. Dies setzt jedoch voraus, dass ihm ein solcher bekannt gegeben wurde und dieser an Ort und Stelle ohne nennenswerte Mühe erreichbar ist. Die Unterlassung dieser Mitteilung ändert nichts an den beschriebenen Gewährleistungsansprüchen, kann ihm aber als Mitverschulden angerechnet werden und insofern seine eventuellen Schadenersatzansprüche schmälern. Der Veranstalter muss den Kunden aber schriftlich entweder direkt oder über den Vermittler auf diese Mitteilungspflicht hingewiesen haben. **Mitwirkungspflicht:** Der Reisende ist verpflichtet, bei aufgetretenen Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen mitzuwirken, eventuelle Schäden zu vermeiden oder gering zu halten. Ist eine örtliche Reiseleitung nicht erreichbar, so sind die Beanstandungen jeweils dem Leistungsträger mitzuteilen. **Haftungsrechtliche Sondergesetze:** Der Veranstalter haftet im Rahmen der Sorgfaltspflicht eines ordentlichen Kaufmanns für die gewissenhafte Reisevorbereitung, die sorgfältige Auswahl und Überwachung der Leistungsträger sowie die Richtigkeit der für die Reisezeit gültigen Leistungsbeschreibungen zum Zeitpunkt der Drucklegung des Kataloges, bei Flugreisen unter anderem nach dem Warschauer Abkommen und seine Zusatzabkommen, bei Bahn- und Busreisen nach dem Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz.

**Reisegepäck–Gepäcktransport:** Bei täglichem Transport des Reisegepäcks wird dieses stärker beansprucht. Es wird empfohlen, möglichst robuste Gepäckstücke zu verwenden. Pro Person kann nur 1 Gepäckstück à max. 20 kg transportiert werden. Für optische Schäden und Schäden an Tragegriffen, die auch durch den üblichen Gebrauch entstehen können, kann keine Haftung übernommen werden. Für Schäden oder den Verlust des Reisegepäcks haftet der Veranstalter lediglich bis max. € 360,00 pro Person. Während des Gepäcktransports haftet der Veranstalter nur, wenn Schäden schuldhaft von einem gesetzlichen Vertreter, Stellvertreter oder Erfüllungsgehilfen des Veranstalters verursacht wurden und diese sofort nach dem Auftreten dem Veranstalter gemeldet werden. Der Transport von Kundenfahrrädern ist nur auf Kundenrisiko möglich. **Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen:** Um die Geltendmachung von Ansprüchen zu erleichtern, wird dem Kunden empfohlen, sich über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung von Leistungen schriftliche Bestätigungen geben zu lassen bzw. Belege, Beweise, Zeugen zu sichern. Gewährleistungsansprüche können nur innerhalb von 6 Monaten geltend gemacht werden, Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren. Es empfiehlt sich im Interesse des Reisenden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Reise (spätestens 4 Wochen nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung) direkt beim Veranstalter oder im Wege des vermittelnden Reisebüros geltend zu machen.

**Rücktritt** des Kunden vom Vertrag: Wenn wesentliche Bestandteile des Vertrages vom Veranstalter geändert werden, kann der Kunde kostenlos vom Vertrag zurücktreten. Der Veranstalter ist verpflichtet, die Vertragsänderung dem Kunden unverzüglich mitzuteilen und ihn dabei über die bestehende Wahlmöglichkeit, entweder vom Vertrag zurückzutreten oder die Änderung zu akzeptieren, zu belehren; der Kunde hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben. Beim Rücktritt von einer gebuchten Reise aus anderen Gründen empfiehlt es

sich, diesen schriftlich und in eingeschriebener Form vorzunehmen. **Rücktritt des Veranstalters vor Antritt der Reise:** Der Veranstalter behält sich vor, eine Reise abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird (bis 14 Tage vor Reiseantritt) bzw. aufgrund höherer Gewalt (Streik, Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Naturkatastrophen etc). Das heißt aufgrund 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. Geleistete Zahlungen werden rückerstattet. Weitere Ansprüche bestehen nicht. **Rücktritt des Veranstalters nach Antritt der Reise:** Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung befreit, wenn der Kunde 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. 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. Leistungsänderungen bzw. Änderungen im Programmablauf und Ersatzleistungen kann der Kunde nur aus wichtigen, objektiv erkennbaren Gründen ablehnen. Änderungen im Reiseablauf infolge klimatischer und/oder technischer Einflüsse sind möglich, bedeuten keine Wertminderung und berechtigen nicht zur Rückerstattung oder Annullierung der Reise. Bei Transfers mit Schiffen bzw. Schiffsreisen behält sich die Reederei das Recht vor, bei extremem Hoch- oder Niedrigwasser Teilstrecken per Bus zu überbrücken und/oder im Extremfall die Reise auch kurzfristig abzusagen, ohne dass sich daraus ein Rechtsanspruch ableiten lässt (Wasserstand ist höhere Gewalt). Gleiches gilt bei behördlich angeordneten, im Vorfeld nicht bekannt gegebenen Schleusen und/ oder Brückenreparaturen oder bei unverschuldetem Motor- oder Antriebsschaden des Schiffes. Der Veranstalter behält sich vor, die ausgeschriebenen und mit der Buchung bestätigten Preise im Fall der Erhöhung der Beförderungskosten oder der Abgaben für bestimmte Leistungen wie Hafen- und Landegebühren oder eine Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse zu ändern. Im Falle einer nachträglichen Änderung des Reisepreises hat der Veranstalter den Kunden unverzüglich zu informieren. Bei Preiserhöhungen um mehr als 5 % ist der Kunde berechtigt, ohne Gebühren vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn der Veranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis aus dem eigenem Reiseangebot anzubieten. Die genannten Rechte soll der Kunde unverzüglich nach Erklärung über die Preiserhöhung dem Veranstalter gegenüber geltend machen. **Gerichtsstand/Anwendbares Recht:** Das Vertragsverhältnis unterliegt österreichischem Recht. Gerichtsstand ist Innsbruck. Für Klagen des Reiseveranstalters gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgeblich, es sei denn, die Klage richtet sich gegen Vollkaufleute oder Personen, die keinen allgemeinen Gerichtsstand in Österreich haben. In diesem Fall ist der Sitz des Reiseveranstalters maßgeblich. Alle Angaben erfolgen nach bestem Wissen und Gewissen, jedoch ohne Gewähr. Angebot/Preise entsprechen dem Stand bei Drucklegung des Kataloges (Jänner 2020), vorbehaltlich nach Drucklegung eingetretener Änderungen von Wechselkursen, Steuern und behördlich festgelegten Gebühren. Preis- und Programmänderungen sowie Berichtigungen von Rechenfehlern, Druckfehlern oder Eingabefehlern und Irrtum ausdrücklich vorbehalten. **Versicherungen:** Diese sind im Reisepreis nicht inkludiert. Der Abschluss einer Reiserücktrittskosten-, einer Reiseunfall-, einer Reisekranken- sowie einer Reisegepäckversicherung wird empfohlen. **Reisebürosicherungsverordnung: Veranstalter Wolfgang di-Lena, GISA-Zahl: 21315954, Eintragungsnummer 2014/0009** im Veranstalterverzeichnis des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (BMDW). Alle Reiseteilnehmer sind mittels Bankgarantie bei der BTV Innsbruck nach Maßgabe der österreichischen Reisebürosicherungsverordnung (RSV) abgesichert. Ein direkter Anspruch des einzelnen Reisenden ist bei der BTV Innsbruck gegeben. Die Bank garantiert gegenüber allen auf der Reisebestätigung oder Rechnung angeführten Kunden die Rückerstattung des gezahlten Reisepreises, soweit Reiseleistungen infolge Insolvenz des Veranstalters ganz

oder teilweise nicht erfüllt werden können oder aus diesem Grunde dem Kunden notwendige Aufwendungen für die Rückreise entstehen. Die Haftung der Bank beschränkt sich gegenüber dem Kunden auf den von ihm gezahlten Reisepreis und ist im Schadensfalle mit der Bankgarantiesumme begrenzt. Zuständig für die Abwicklung ist die Europäische Reiseversicherung Wien, **Notrufnummer 01-5044400**.

Gemäß der **Reisebürosicherungsverordnung** (RSV) sind Kundengelder bei Pauschalreisen des Veranstalters Wolfgang di-Lena unter folgenden Voraussetzungen abgesichert:

Die Anzahlung erfolgt frühestens elf Monate vor dem vereinbarten Ende der Reise und beträgt 10 % des Reisepreises. Die Restzahlung erfolgt frühestens 20 Tage vor Reiseantritt – Zug um Zug gegen Aushändigung der Reiseunterlagen an den Reisenden. Darüber hinausgehende oder vorzeitig geleistete Anzahlungen bzw. Restzahlungen dürfen nicht gefordert werden. Anzahlungen bzw. Restzahlungen sind nur in dem Umfang abgesichert, in dem der Reiseveranstalter zu deren Entgegennahme berechtigt ist. Die Absicherungssumme wird vorrangig zur Befriedigung von vorschriftsmäßig entgegengenommenen Zahlungen verwendet. **Garant ist die Bank für Tirol und Vorarlberg, Stadtforum, 6020 Innsbruck, Bankgarantie Nr. 62640 vom 17.01.2014.**

Die Anmeldung sämtlicher Ansprüche ist bei sonstigem Anspruchsverlust innerhalb von 8 Wochen ab Eintritt einer Insolvenz beim Abwickler Europäische Reiseversicherung, Kratochwjlestraße 4, 1220 Wien, 24-Stunden-Notrufnummer 01-5044400, vorzunehmen.

Es gelten die AGB/ARB, die derzeit gültige Fassung mit den Änderungen und Ergänzungen händigen wir gerne aus bzw. senden Ihnen diese zu, sie sind auch unter [www.radreisen-tirol.at](http://www.radreisen-tirol.at) nachzulesen.

Copyright: Bilder Wolfgang di-Lena, Karten: base maps <http://d-maps.com>

