

AGB

1. Geltungsbereich und Definitionen

1.1. Ein Reiseveranstalter ist ein Unternehmer, der entweder direkt oder über einen anderen Unternehmer oder gemeinsam mit einem anderen Unternehmer Pauschalreisen (iSd § 2 Abs 2 PRG) zusammenstellt und vertraglich zusagt oder anbietet (Vgl. § 2 Abs 7 PRG). Der Reiseveranstalter erbringt seine Leistungen entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere dem Pauschalreisegesetz (PRG), sowie der Pauschalreiseverordnung (PRV) mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers. Ein Unternehmer ist jede natürliche oder juristische Person, der Unternehmereigenschaft nach § 1 KSchG zukommt (Vgl § 2 Abs 9 PRG).

1.2. 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.

1.3. Reisender ist jede Person, die einen den Bestimmungen des Pauschalreisegesetzes unterliegenden Vertrag (z.B. Pauschalreisevertrag) zu schließen beabsichtigt oder die aufgrund eines solchen Vertrags berechtigt ist, Reiseleistungen in Anspruch zu nehmen.

1.4. Der Katalog und die Homepage des Reiseveranstalters dienen als bloße Werbemittel. Die darin präsentierten Pauschalreisen und sonstigen Leistungen stellen keine Angebote dar.

1.5. 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.

1.6. 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, Naturkatastrophen, Witterungsverhältnisse, die eine sichere Reise verhindern etc.)

Die folgenden allgemeinen Reisebedingungen (kurz: ARB) gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen der Windrose Reisen – travel in style & luxury GmbH, 6020 Innsbruck, Meinhardstraße 3, Betriebstätte: 1010 Wien, Kämtnering 15 (kurz: WR) und ihren Kunden (Reisenden), sofern nicht ausdrücklich abweichende Bedingungen vereinbart werden. WR 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 WR als Vermittler (Abschnitt A) oder als Veranstalter (Abschnitt B) mit ihren Kunden (Reisenden) Verträge abschließt. Die besonderen Bedingungen der vermittelten Reiseveranstalter, der vermittelten Transportunternehmen (z.B. Bahn, Bus, Flugzeug und Schiff) und der anderen vermittelten Leistungsträger gehen vor.

A: WR ALS VERMITTLER

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages (Geschäftsbesorgungsvertrag), den Kunden (Reisende) mit einem Vermittler schließen.

1. Buchung/Vertragsabschluss:

1.1. Die Buchung kann schriftlich oder (fern) mündlich erfolgen. (Fern)mündliche Buchungen werden von WR umgehend schriftlich bestätigt. Der Vertragsabschluss erfolgt erst mit dem Zugang der schriftlichen Reisebestätigung (Buchungsschein) der WR an den Kunden (Reisenden).

1.2. WR wird Buchungsscheine verwenden, die alle wesentlichen Angaben über die Bestellung des Kunden (Reisenden) unter Hinweis auf die der Buchung zugrundeliegende Reiseausschreibung (Katalog, Prospekt usw.) im Sinne des § 6 Pauschalreisegesetz (kurz: PRG) aufweisen.

1.3. WR wird im Hinblick auf ihre eigenen Vermittlungsleistungen und auf die von ihr vermittelte Leistung des Veranstalters entsprechend den Bestimmungen des PRG auf die gegenständlichen ARB hinweisen, auf davon abweichende Reisebedingungen (insbesondere von Dritten) nachweislich aufmerksam machen und sie in diesem Fall vor Vertragsabschluss aushändigen.

1.4. Soweit Leistungen ausländischer Unternehmer (Leistungsträger, Reiseveranstalter) vermittelt werden und die Geltung der Reisebedingungen dieses dritten Unternehmens ausdrücklich vereinbart werden, kann auch ausländisches Recht zur Anwendung gelangen.

1.5. Derjenige, der für sich oder für Dritte eine Buchung vornimmt, gilt damit als Auftraggeber und übernimmt mangels anderweitiger Erklärung die Verpflichtungen aus der Auftragserteilung gegenüber dem Reisebüro (Zahlungen, Rücktritt vom Vertrag usw.).

1.6. Bei der Buchung kann WR eine Servicegebühr pro Reisendem und eine Anzahlung verlangen.

1.7. Die Höhe der Anzahlung richtet sich nach den AGB des vermittelten Unternehmens und kann bei Flugtickets und ausländischen Leistungsträgern (insbesondere „Onlinehotels“) bis zu 100% des Vertragspreises betragen.

1.8. Die Restzahlung ist beim Aushändigen der Reisedokumente (dazu gehören nicht Personaldokumente) des jeweiligen Veranstalters oder Leistungsträgers bei WR zur Zahlung fällig.

1.9. WR verpflichtet sich, dem Kunden (Reisenden) bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss eine Bestätigung über den Reisevertrag (Reisebestätigung) zur Verfügung zu stellen.

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. WR hat den Kunden (Reisenden) 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 (Reisende) für die Einhaltung dieser Vorschriften selbst verantwortlich. Soweit der Kunde (Reisende) den Auftrag erteilt, übernimmt WR gegen Entgelt die Besorgung eines allenfalls erforderlichen Visums. Auf Anfrage erteilt WR nach Möglichkeit Auskunft über besondere Vorschriften für Ausländer, Staatenlose sowie Inhaber von Doppelstaatsbürgerschaften.

2.2. Informationen über die Reiseleistung:

WR ist gemäß § 4 PRG verpflichtet, die zu vermittelnde Leistung des Reiseveranstalters oder Leistungsträgers unter Bedachtnahme auf die Besonderheiten des jeweils vermittelten Vertrages und auf die Gegebenheiten des jeweiligen Ziellandes bzw. Zielortes nach bestem Wissen darzustellen. Die dem Kunden (Reisenden) übermittelten Informationen sind Bestandteil des vermittelten Vertrages mit dem Veranstalter oder Leistungsträger. Änderungen sind nur dann wirksam, wenn sie zwischen WR und dem Kunden (Reisenden) ausdrücklich vereinbart wurden. WR verpflichtet sich, dem Kunden (Reisenden) die sich aus den §§ 4 und 15 PRG ergebenden Informationen vor Vertragsabschluss zu erteilen und dem Kunden (Reisenden) vor Vertragsabschluss das entsprechende Standardinformationsblatt auszuhändigen.

3. Rechtsstellung und Haftung

3.1. Die Haftung der WR erstreckt sich auf:

3.1.1. die sorgfältige Auswahl des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers sowie die sorgfältige Auswertung von gewonnenen Erfahrungen;

3.1.2. die einwandfreie Besorgung von Leistungen einschließlich einer vollständigen Information des Kunden (Reisenden) und Ausfolgung des Standardinformationsblattes (§§ 4, 5 und 15 PRG), des Reisevertrages (§ 6 PRG) und der Reisedokumente;

3.1.3. die unverzügliche nachweisliche Weiterleitung von Anzeigen, Willenserklärungen und Zahlungen zwischen Kunden (Reisenden) und vermitteltem Unternehmen und umgekehrt (wie z.B. von Änderungen der vereinbarten Leistung und des vereinbarten Preises, Rücktrittserklärungen, Reklamationen);

3.1.4. Buchungsfehler (§ 17 PRG);

3.1.5. die Erbringung der vertraglichen Reiseleistungen sowie Gewährleistung und Schadenersatz bei der Vermittlung von Verträgen von Veranstaltern oder Leistungsträgern, die ihren Sitz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) haben. WR ist von dieser Haftung befreit, wenn sie gegenüber dem Kunden (Reisenden) nachweist, dass der Veranstalter seinen Verpflichtungen aus dem PRG (§§ 11 bis 14 PRG) nachkommt.

3.1.6. WR haftet nicht für die Erbringung der von ihr vermittelten bzw. besorgten Leistung.

3.1.7. WR hat dem Kunden (Reisenden) mit der Reisebestätigung den Firmenwortlaut (Produktname), die Anschrift des Reiseveranstalters und gegebenenfalls eines Versicherers bekanntzugeben, sofern sich diese Angaben nicht schon im Prospekt, Katalog oder sonstigen detaillierten Werbeunterlagen finden. Unterlässt WR dies, so haftet sie dem Kunden (Reisenden) als Veranstalter bzw. Leistungsträger.

B. WR ALS VERANSTALTER:

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages (in der Folge: Reisevertrag genannt), den Kunden (Reisende) entweder direkt mit WR oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers schließen. Für den Fall des Direktabschlusses treffen WR die Vermittlerpflichten sinngemäß. Abweichungen von den gegenständlichen ARB sind gemäß den Bestimmungen des PRG ersichtlich gemacht

4. Buchung/Vertragsabschluss

Der Vertragsabschluss erfolgt erst mit dem Zugang der schriftlichen Reisebestätigung (Buchungsschein) der WR an den Kunden (Reisenden). Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Kunden (Reisenden).

5. Vertragsinhalt, Informationen und sonstige Nebenleistungen:

5.1. Der Reiseveranstalter berät und informiert den Reisenden auf Grundlage der vom Reisenden dem Reiseveranstalter mitgeteilten Angaben. Der Reiseveranstalter 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. Bei umfangreichen bzw. kurzfristigen oder mehrfach seitens des Reisenden geänderten Angeboten, behält sich der Reiseveranstalter das Recht vor, eine dem Zeitaufwand angemessene Bearbeitungsgebühr zu verrechnen. 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 im Katalog oder auf der Website des Reiseveranstalters nachzulesen.

5.2. Ein Vertrag zwischen Reiseveranstalter und Reisendem kommt zustande, wenn das Reiseangebot durch den Reisenden angenommen wird (= Vertragserklärung des Reisenden).

5.3. Der Reiseveranstalter informiert den Reisenden gemäß § 4 PRG, bevor dieser durch eine Vertragserklärung an einen Pauschalreisevertrag gebunden ist. Über die in § 4 Abs 1 PRG angeführten Informationen, sofern diese für die zu vereinbarenden Pauschalreise einschlägig und für die Durchführung und Leistungserbringung erforderlich sind (z.B. sind bei einem reinen Badeurlaub keine Hinweise auf Besichtigungen wie bei Studienreisen etc. erforderlich, sofern diese nicht Teil der vereinbarten Leistungen sind). Darüber hinaus können diese Informationen grundsätzlich – sofern vorhanden – im Katalog oder auf der Homepage des jeweiligen Reiseveranstalters eingesehen werden.

5.4. Information ob die zu vereinbarenden Pauschalreise im Allgemeinen für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist, sofern diese

Information für die betreffende Pauschalreise einschlägig ist (§ 4 Abs 1 Z 1 lit h PRG).

5.5. 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 Reiseveranstalter 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-services/laender-a-bis-z> 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 Erlangung eines notwendigen Visums ist der Reisende, sofern sich nicht der Reiseveranstalter oder Reisevermittler bereit erklärt hat, die Besorgung eines solchen zu übernehmen, selbst verantwortlich.

5.6. Besondere Wünsche des Reisenden im Sinne von Kundenwünschen (z.B. Meerblick), sind grundsätzlich unverbindlich und lösen keinen Rechtsanspruch aus, solange diese Wünsche nicht vom Reiseveranstalter im Sinne einer Vorgabe des Reisenden gemäß § 6 Abs 2 Z 1 PRG bestätigt worden sind. Erfolgt eine Bestätigung, liegt eine verbindliche Leistungszusage vor.

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

5.8. Bucht der Reisende nicht direkt beim Reiseveranstalter (z.B. durch Besuch in der Filiale, Anfrage per Telefon oder Mail etc.), sondern über einen Reisevermittler gelten für diesen die Bestimmungen gemäß Punkt A. dieser AGB.

5.9. Über die auch den Vermittler treffenden Informationspflichten (nämlich Informationen gemäß §§ 4 und 15 PRG über Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften) hinaus hat WR den Kunden (Reisenden) über die von ihr 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.

5.10. Vorbehaltlich Verfügbarkeit zum Zeitpunkt der Buchung. Preise verstehen sich inkl. Taxen und Gebühren. Änderungen und Tippfehler vorbehalten.

6. Buchung/Vertragsabschluss/Anzahlung/Restzahlung

6.1. Der Pauschalreisevertrag kommt zwischen dem Reisenden und dem Reiseveranstalter zustande, wenn Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht und der Reisende das Anbot des Reiseveranstalters annimmt. Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Reiseveranstalter und für den Reisenden.

6.2. Der Reisende hat – sofern keine andere Vereinbarung getroffen wird – innerhalb von 5 Tagen nach Zugang des Pauschalreisevertrages, frühestens jedoch 11 Monate vor dem Ende der Pauschalreise, eine Anzahlung von 10% des Reisepreises auf das im Pauschalreisevertrag genannte Konto (oder auf das vom Reisevermittler bekanntgegebene Konto) zu überweisen.

6.3. 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.

6.4. Kommt der Reisende seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nach, behält sich der Reiseveranstalter nach Mahnung mit Fristsetzung vor, den Rücktritt vom Vertrag zu erklären und Schadenersatz entsprechend den Entschädigungspauschalen zu verlangen.

6.5. Der Reisende ist verpflichtet, den im Rahmen des getroffenen Pauschalreisevertrages vereinbarten Reisepreis gemäß den Zahlungsbestimmungen fristgerecht und vollständig zu bezahlen. Im Fall der nicht fristgerechten oder nicht vollständigen Anzahlung oder Restzahlung behält sich der Reiseveranstalter nach Mahnung unter Setzung einer Nachfrist vor, den Rücktritt vom Vertrag zu erklären und unabhängig von der anfallenden Entschädigungspauschale einen allenfalls darüber hinausgehenden Schadenersatz anzusprechen.

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

7. Wechsel in der Person des Reiseteilnehmers:

7.1. Ein Wechsel in der Person des Kunden (Reisenden) (=Übertragung des Pauschalreisevertrages auf einen anderen Reisenden) ist gemäß § 7 PRG dann möglich, wenn die Ersatzperson alle Bedingungen für die Teilnahme und auch für die Pauschalreise geeignet ist erfüllt und kann auf zwei Arten erfolgen:

Abtretung des Anspruchs auf Reiseleistung: Die Verpflichtungen des Kunden (Reisenden) aus dem Reisevertrag bleiben aufrecht, wenn er alle oder einzelne Ansprüche aus diesem Vertrag an einen Dritten abtritt. In diesem Fall trägt der Kunde (Reisende) die sich daraus ergebenden Mehrkosten.

Übertragung des Reiseveranstaltungsvertrages: Der Kunde (Reisende) kann den zwischen ihm und WR geschlossenen Reisevertrag auf einen Dritten übertragen. Die gewünschte Übertragung ist WR direkt oder über den Vermittler anzuzeigen. Die Mitteilung des Kunden (Reisenden) über die gewünschte Übertragung hat schriftlich (auch mit E-Mail) bis spätestens 7 Tage vor Beginn der Pauschalreise zu erfolgen.

Der Überträger und der Erwerber haften WR als Gesamtschuldner für den noch ausstehenden Betrag des Reisepreises sowie für durch die Übertragung zusätzlich entstandene Gebühren, Entgelte und sonstigen Kosten, soweit diese tatsächlich angefallen sind.

7.2. Erfüllt die andere Person nicht alle Vertragsbedingungen oder ist sie nicht für die Pauschalreise geeignet, kann der Reiseveranstalter der Übertragung des Vertrages widersprechen. Der Reiseveranstalter ist innerhalb einer angemessenen Frist spätestens jedoch sieben Tage vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) über die Übertragung des Vertrages in Kenntnis zu setzen.

7.3. Bei einem Wechsel in der Person des Reisenden werden dem Kunden (Reisenden), nur die tatsächlich entstandenen, angemessenen Kosten verrechnet, die sich aus dem damit verbundenen Aufwand für WR und den anfallenden Fremdkosten für Fluglinien, Hotels, Agenturen etc. zusammensetzt. 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).

8. Reisen mit besonderen Risiken:

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

9. Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen:

9.1. Gewährleistung:

Der Kunde (Reisende) hat bei nicht oder mangelhaft erbrachter Leistung einen verschuldens-unabhängigen Gewährleistungsanspruch gemäß § 12 Abs 1 PRG, soweit die Vertragswidrigkeit nicht dem Kunden (Reisenden) zuzurechnen ist. Abhilfe kann in der Weise erfolgen, dass der Mangel behoben wird oder eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung, die auch die ausdrückliche Zustimmung des Kunden (Reisenden) findet, erbracht wird. Erst wenn diese Verbesserung fehlschlägt oder eine Verbesserung für WR unmöglich, oder unter Berücksichtigung des Ausmaßes der Vertragswidrigkeit und des Wertes der betroffenen Reiseleistung mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist, stehen dem Kunden (Reisenden) die Abhilferechte gemäß § 11 Abs 4 bis Abs 8 PRG zu.

10. Schadenersatz:

Verletzen WR oder ihre Gehilfen schuldhaft die WR aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist diese dem Kunden (Reisenden) zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet. Außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit trifft WR keine Haftung für Gegenstände, die üblicherweise nicht mitgenommen werden, außer sie hat diese in Kenntnis der Umstände in Verwahrung genommen. Hinweis: Es wird daher dem Kunden (Reisenden) empfohlen, keine Gegenstände besonderen Werts mitzunehmen. Des Weiteren wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände ordnungsgemäß zu verwahren.

11. Mitteilung von Mängeln:

Der Kunde (Reisende) hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrages, den er während der Reise feststellt, WR unter Berücksichtigung der jeweiligen Umstände ohne nennenswerte Mühe unverzüglich mitzuteilen. Die Kontaktaufnahme kann direkt mit WR, einen Repräsentanten vor Ort oder über den Vermittler erfolgen. Die jeweiligen Kontaktdaten werden dem Kunden (Reisenden) zusammen mit den Reiseunterlagen bekanntgegeben. Die Unterlassung dieser Mit-

teilung ändert nichts an den Gewährleistungsansprüchen des Kunden (Reisenden). Sie kann ihm aber als Mitverschulden angerechnet werden und insofern seine allenfalls zustehenden Schadenersatzansprüche schmälern. WR muss den Kunden (Reisenden) aber schriftlich entweder direkt oder im Wege des Vermittlers auf diese Mitteilungspflicht hingewiesen haben. Ebenso muss der Kunde (Reisende) gleichzeitig darüber aufgeklärt worden sein, dass eine Unterlassung der Mitteilung seine Gewährleistungsansprüche nicht berührt, sie allerdings als Mitverschulden angerechnet werden kann. Hinweis: Es empfiehlt sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungsträger (z.B. Hotel, Fluggesellschaft) oder WR direkt über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen.

12. Haftungsrechtliche Sondergesetze:

WR haftet bei Flugreisen unter anderem nach dem Warschauer Abkommen und seinem Zusatzabkommen (Montrealer Übereinkommen), bei Bahn- und Busreisen nach dem Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz. Das Recht des Kunden (Reisenden) auf Preisminderung oder Schadenersatz nach den Bestimmungen des PRG lässt dessen Ansprüche auf Grundlage anderer Rechtsvorschriften (z.B. EU-Fluggastrechte-Verordnung) unberührt.

13. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen:

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

14. Rücktritt vom Vertrag:

14.1. Rücktritt des Kunden (Reisenden) vor Antritt der Reise:

14.1.1. Rücktritt ohne Stornogegebühr:

Abgesehen von den gesetzlich eingeräumten Rücktrittsrechten kann der Kunde (Reisende), ohne dass WR gegen ihn Ansprüche hat, in folgenden, vor Beginn der Leistung eintretenden Fällen zurückzutreten: Wenn wesentliche Bestandteile des Reisevertrages, zu denen auch der Reisepreis zählt, erheblich geändert werden. In jedem Fall ist die Vereitelung des bedungenen Zwecks bzw. Charakters der Pauschalreise, sowie eine Erhöhung des vereinbarten Reisepreises um mehr als 8 Prozent eine derartige Vertragsänderung. WR ist verpflichtet, entweder direkt oder im Wege des Vermittlers dem Kunden (Reisenden) 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 (Reisende) hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben. Wenn der Kunde (Reisende)

innerhalb der von WR gesetzten Frist keine Erklärung abgibt, ist dies als Zustimmung zur Änderung zu werten. Sofern WR ein Verschulden am Eintritt des den Kunden (Reisenden) zum Rücktritt berechtigenden Ereignisses trifft, ist der WR diesem gegenüber zum Schadenersatz verpflichtet.

14.1.2. Anspruch auf Ersatzleistung:

Der Kunde (Reisende) kann, wenn er von den Rücktrittsmöglichkeiten laut lit. a) nicht Gebrauch macht und bei Stornierung der WR ohne Verschulden des Kunden (Reisenden), Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Pauschalreise verlangen, sofern WR zur Erbringung dieser Leistung in der Lage ist.

14.1.3. Rücktritt mit Stornogegebühr:

Die Stornogegebühr steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung und der jeweiligen Reiseart, sowie den ersparten Aufwendungen, den allenfalls zu erwartenden Einnahmen aus anderweitigen Verwendungen der Reiseleistungen sowie der tatsächlich zu leistenden Zahlungen an die jeweiligen Leistungsträger. Als Reisepreis bzw. Pauschalpreis ist der Gesamtpreis der vertraglich vereinbarten Leistung zu verstehen.

Der Kunde (Reisende) ist berechtigt gegen Entrichtung einer Stornogegebühr vom Vertrag zurückzutreten. Im Falle der Unangemessenheit der Stornogegebühr kann diese vom Gericht gemäßigt werden. Für Pauschalreisen, bei denen WR als Veranstalter auftritt, gelten – sofern nicht mit dem Kunden (Reisenden) gesondert vereinbart – folgende Stornogegebühren:

bis zum 30.Tag vor Reiseantritt	25%
zwischen dem 29. und dem 20. Tag vor Reiseantritt	50%
zwischen dem 19. und dem 10. Tag vor Reiseantritt	75%
ab dem 9. Tag vor Reiseantritt und bei No-Show	100%

des Reisepreises.

15. Rücktrittserklärung:

Beim Rücktritt vom Vertrag ist zu beachten: Der Kunde (Reisende) kann jederzeit dem Vermittler, bei dem die Pauschalreise 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.

16. No-show

No-Show liegt vor, wenn der Kunde (Reisende) der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reise-willen mangelt oder wenn er die Abreise wegen einer ihm unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Ist weiters klaggestellt, dass der Kunde (Reisende) die verbleibende Reiseleistung nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er den vollständigen Reisepreis zu bezahlen. Im Falle der Unangemessenheit der obgenannten Sätze können diese vom Gericht im Einzelfall gemäßigt werden.

17. Rücktritt der WR vor Antritt der Reise:

WR wird von der Vertragserfüllung befreit, wenn eine in der Ausschreibung von vornherein bestimmte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird und dem Kunden (Reisenden) die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Pauschalreise 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 Reisen, die weniger als zwei Tage dauern.

Trifft WR an der Nichterreichung der Mindestteilnehmerzahl ein über die leichte Fahrlässigkeit hinausgehendes Verschulden, kann der Kunde (Reisende) Schadenersatz verlangen; dieser ist mit der Höhe der Stornogeühr pauschaliert. Die Geltendmachung eines diesen Betrag übersteigenden Schadens wird nicht ausgeschlossen.

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.

Tritt der Reiseveranstalter vom Pauschalreisevertrag zurück, erstattet er dem Reisenden den Reisepreis, er hat jedoch keine zusätzliche Entschädigung zu leisten.

18. Rücktritt der WR nach Antritt der Reise:

WR wird von der Vertragserfüllung dann befreit, wenn der Kunde (Reisende) im Rahmen einer Gruppenreise die Durchführung der Reise durch grob ungehörliches Verhalten, ungeachtet einer Abmahnung 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 Zutspätkommen etc., nachhaltig stört. In einem solchen Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die ersparten Aufwendungen oder anderweitig erzielten Einnahmen an den Kunden (Reisenden) rückzuerstatten.

19. Änderungen des Vertrages:

19.1. Preisänderungen:

WR behält sich vor, den mit der Buchung bestätigten Reisepreis aus Gründen, die nicht von ihrem Willen abhängig sind, zu erhöhen, sofern der Reiseternin 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 Ausschiffsgebühren 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 Kunden (Reisenden) weiterzugeben. Innerhalb der Zweimonatsfrist können Preiserhöhungen nur dann vorgenommen werden, wenn die Gründe hierfür bei der Buchung im Einzelnen ausgehandelt und am Buchungsschein vermerkt wurden. Ab dem 20. Tag vor dem Abreisetermin gibt es keine Preisänderung. Eine Preisänderung ist nur dann zulässig, wenn bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen auch eine genaue Angabe zur Berechnung des neuen Preises vorgesehen ist. Dem Kunden (Reisenden) sind Preisänderungen und deren Umstände unverzüglich zu erklären. Bei Änderung des Reisepreises um mehr als 8 Prozent ist ein Rücktritt des Kunden (Reisenden) vom Vertrag ohne Stornogeühr jedenfalls möglich. Bereits geleistete Versicherungsprämien können dem Reisenden nicht zurückerstattet werden.

19.2. Leistungsänderungen nach Antritt der Reise:

Ergibt sich nach der Abreise, dass ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht erbracht wird oder nicht erbracht werden kann, so hat WR ohne zusätzliches Entgelt angemessene Vorkehrungen zu treffen, damit die Pauschalreise weiter durchgeführt werden kann. Können solche Vorkehrungen nicht getroffen werden oder werden sie vom Kunden (Reisenden) aus triftigen Gründen nicht akzeptiert, so hat WR ohne zusätzliches Entgelt

gegebenenfalls für eine gleichwertige Möglichkeit zu sorgen, mit der der Kunde (Reisende) zum Ort der Abreise oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort befördert wird. Im Übrigen ist WR verpflichtet, bei Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung des Vertrages dem Kunden (Reisenden) zur Überwindung von Schwierigkeiten nach Kräften Hilfe zu leisten. Aufgrund von beispielsweise (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) Umwelt- und Wettereinflüssen (z.B. Regen, Wind, Lawinen, Muren etc.), Naturkatastrophen (z.B. Erdbeben, Überflutungen, Hurrikans etc.), Grenzsperrern, staatlichen Anordnungen, Staus, Flugzeitenänderungen, Terroranschlägen, 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 Reiseveranstalter gleichwertige Alternativen anzubieten bzw. allenfalls entfallene Teile an anderer Stelle nachzuholen.

20. 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.) und/oder eine Verwirklichung eines allenfalls mit der Reise verbundenen Risikos wie beispielsweise (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) Ohrenscherzen bei Tauchreisen, Höhenkrankheit bei Reisen in große Höhe, Seekrankheit bei Kreuzfahrten und vieles mehr, fallen in die Sphäre des Reisenden und sind dem Reiseveranstalter nicht zuzurechnen. 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.

21. 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

22. Personen mit eingeschränkter Mobilität

Ob eine Pauschalreise für Personen mit eingeschränkter Mobilität konkret geeignet ist, ist im Einzelfall unter Berücksichtigung der Art und des Ausmaßes der eingeschränkten Mobilität, des Charakters der Pauschalreise (z.B. Abenteuerreise, Studienreise, Städtetrip etc.), des Bestimmungslandes/Bestimmungsortes, der Transportmittel (z.B. Bus, Flugzeug, Schiff etc.), sowie der Unterkunft (z.B. Hotel, Almhütte, Zelt etc.) abzuklären. Personen mit eingeschränkter Mobilität haben deshalb beim Reiseveranstalter nachzufragen, ob die gewünschte Pauschalreise im konkreten Fall für

sie geeignet ist. Die Eignung einer Pauschalreise im konkreten Fall für Personen mit eingeschränkter Mobilität, bedeutet nicht, dass sämtliche im Pauschalreisevertrag enthaltene Leistungen uneingeschränkt von der Person mit eingeschränkter Mobilität in Anspruch genommen werden können (so kann z.B. eine Hotelanlage über geeignete Zimmer und andere Bereiche für Personen mit eingeschränkter Mobilität verfügen. Dies bedeutet aber nicht, dass die gesamte Anlage (z.B. Benützung des Pools etc.) für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist). Ist dies der Fall und bucht die Person mit eingeschränkter Mobilität die Pauschalreise, führt der Reiseveranstalter ein Handicap-Protokoll. Dieses ist Grundlage des abzuschließenden Pauschalreisevertrages.

Der Reisende hat dem Reiseveranstalter – gegebenenfalls unter Zuhilfenahme eines Reisevermittlers, wenn über einen solchen gebucht wurde - alle für die Pauschalreise erforderlichen und relevanten personenbezogenen (z.B. Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit etc.) und sachbezogenen Informationen (z.B. geplante Einfuhr/Mitnahme von Medikamenten, Prothesen, Tieren etc.) rechtzeitig, vollständig und wahrheitsgemäß mitzuteilen. Der Reisende hat den Reiseveranstalter 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, bei Vorliegen einer eingeschränkten Mobilität oder anderen Einschränkungen bzw. besonderen Bedürfnissen (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. Der Reiseveranstalter kann die Buchung einer Pauschalreise durch eine Person mit eingeschränkter Mobilität ablehnen, sofern der Reiseveranstalter und/oder einer der Erfüllungsgehilfen (z.B. Hotel, Airline etc.) nach einer sorgfältigen Einschätzung der spezifischen Anforderungen und Bedürfnisse des Reisenden zu dem Schluss kommen, dass dieser nicht sicher und in Übereinstimmung mit den Sicherheitsbestimmungen befördert/untergebracht werden kann oder zur Auffassung gelangen, dass die konkrete Pauschalreise für den Reisenden nicht geeignet ist.

Der Reiseveranstalter und/oder einer der Erfüllungsgehilfen (z.B. Airline, Hotel etc.) behält sich das Recht vor, die Beförderung/Unterbringung eines Reisenden abzulehnen, der es versäumt hat, den Reiseveranstalter ausreichend über seine eingeschränkte Mobilität und/oder besonderen Bedürfnisse zu benachrichtigen, um dadurch den Reiseveranstalter und/oder den Erfüllungsgehilfen in die Lage zu versetzen, die Möglichkeit der sicheren und organisatorisch praktikablen Beförderung/Unterbringung zu beurteilen.

Der Reiseveranstalter behält sich das Recht vor, Reisenden, die der Meinung des Reiseveranstalters 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 während der Pauschalreise darstellen, die Teilnahme an der Pauschalreise aus Sicherheitsgründen zu verweigern.

23. Haftung

Verletzen der Reiseveranstalter oder ihm zu-rechenbare Leistungsträger schuldhaft die dem Reiseveranstalter aus dem Vertragsverhältnis mit dem Reisenden obliegenden Pflichten, so ist dieser dem Reisenden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet.

Der Reiseveranstalter 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. 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.

Bei Reisen mit besonderen Risiken (z.B. Expeditionscharakter) haftet der Reiseveranstalter nicht für die Folgen, die sich im Zuge der Verwirklichung der Risiken ergeben, wenn dies außerhalb seines Pflichtenbereiches geschieht. Unberührt bleibt die Verpflichtung des Reiseveranstalters, die Pauschalreise sorgfältig vorzubereiten und die mit der Erbringung der einzelnen Reiseleistungen beauftragten Personen und Unternehmen sorgfältig auszuwählen. Der Reisende hat Gesetzen und Vorschriften, Anweisungen und Anordnungen des Personals vor Ort, sowie Geboten und Verboten (z.B. Badeverbot, Tauchverbot etc.) Folge zu leisten. Bei Nichtbefolgen durch den Reisenden haftet der Reiseveranstalter nicht für allenfalls daraus entstehende Schäden des Reisenden oder Dritter -ausgenommen davon sind Personenschäden und Sachschäden, welche aufgrund grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Veranstalters oder seiner Leute verursacht wurden. Der Reiseveranstalter 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 Reiseveranstalter 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. Soweit das Montreale 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 Reiseveranstalter (Vgl § 12 Abs 4 PRG).

24. 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 direkt beim Reiseveranstalter oder im Wege des Reisevermittlers geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwie-

rigkeiten zu rechnen ist.

25. Gewährleistung

Der Reiseveranstalter 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 Reiseveranstalter 48 Stunden vor Reisebeginn mitteilen.

Der Reisende hat gemäß § 11 Abs 2 PRG jede von ihm wahrgenommene Vertragswidrigkeit der vereinbarten Reiseleistungen unverzüglich und vollständig, inklusive konkrete 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. 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 Reiseveranstalters vor Ort, oder, wenn ein solcher nicht vorhanden und/oder nicht vertraglich geschuldet ist, direkt dem Reiseveranstalter unter der im Pauschalreisevertrag 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, ein Mitverschulden des Reisenden gemäß § 12 Abs 1 PRG bewirken. Eine Meldung einer Vertragswidrigkeit bewirkt noch keine Leistungszusage des Reiseveranstalters.

Den Reisenden trifft bei Auftreten von Vertragswidrigkeiten grundsätzlich eine Schadensminderungspflicht (§ 1304 ABGB). Liegt eine Vertragswidrigkeit vor, weil eine vereinbarte Reiseleistung nicht oder mangelhaft (=vertragswidrig) erbracht wurde, behebt der Reiseveranstalter 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 Reiseveranstalter 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 Zeiträumen, die für Ersatzbeschaffung z.B. eines Objektes (Umzug etc.) notwendig sind, zu

beurteilen ist. Eine Fristsetzung hat gegenüber dem Vertreter des Reiseveranstalters vor Ort, oder, wenn ein solcher nicht vorhanden und/oder nicht vertraglich geschuldet ist, gegenüber dem Reiseveranstalter unter der im Pauschalreisevertrag mitgeteilten Notfallnummer zu erfolgen.

Unterlässt es der Reisende seiner Mitteilungspflicht oder seinen Mitwirkungspflichten nachzukommen (z.B. sich ein vom Reiseveranstalter angebotenes Ersatzzimmer anzusehen oder seine Koffer für einen Zimmerwechsel zu packen 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 zu tragen.

Behebt der Reiseveranstalter innerhalb der angemessenen Frist die Vertragswidrigkeit nicht, kann der Reisende selbst Abhilfe schaffen und vom Reiseveranstalter den Ersatz der dafür erforderlichen Ausgaben verlangen (Vgl § 11 Abs 4 PRG). Es gilt der Grundsatz der Schadensminderungspflicht, dh. 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 Reiseveranstalter 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; Gleiches gilt auch dann, wenn der Reisende nicht vertragsgemäß an den Ort der Abreise zurückbefördert wird.

26. Zustelladresse Reiseunterlagen/Auskunftsverteilung an Dritte:

Der Reisende ist verpflichtet, sämtliche durch den Reiseveranstalter 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 Reiseveranstalter unverzüglich zur Berichtigung – wobei die Schriftform aus Beweisgründen empfohlen wird - mitzuteilen. Dem Reisenden werden an der zuletzt von ihm bekanntgegebenen Zustell-/Kontaktadresse 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.

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

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 Kunden (Reisenden). Es wird daher den Reiseteilnehmern empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsanschrift bekanntzugeben.

27. Spezielle Bedingungen im Fernabsatz (Online-Geschäft)

Die Bezahlung im Fernabsatz (Online-Geschäft) erfolgt per Kreditkarte (Visa, Mastercard) oder Sofortüberweisung.

Die Lieferung erfolgt per Post, DHL oder E-Mail. Die Vertragsdaten werden zur Fakturierung gespeichert und dem Kunden (Reisenden) in Form eines Bestellscheins übermittelt.

Erfüllungsort für alle Geschäfte ist Wien.

Vertrags-, Bestell- und Geschäftssprache ist Deutsch.

Die Verrechnung erfolgt in Euro (€).

Unsere E-Mail-Adresse:

info@windrosereisen.at. Hat der Verbraucher im Inland seinen Wohnsitz oder seinen gewöhnlichen Aufenthalt oder ist er im Inland beschäftigt, so kann für eine Klage gegen ihn nach den §§ 88, 89, 93 Abs. 2 und 104 Abs. 1 JN nur die Zuständigkeit des Gerichts begründet werden, in dessen Sprengel der Wohnsitz, der gewöhnliche Aufenthalt oder der Ort der Beschäftigung liegt; dies gilt nicht für Rechtsstreitigkeiten, die bereits entstanden sind. Für eventuelle gerichtliche Auseinandersetzungen aus dem Vertrag sind auch die zwingenden verbraucherrechtlichen Bestimmungen am Wohnsitz des Verbrauchers auf das Vertragsverhältnis anwendbar.

28. Reisepreisabsicherung

Reiseveranstalter Windrose Reisen – travel in style & luxury GmbH, 6020 Innsbruck, Meinhardstraße 3, Betriebsstätte: 1010 Wien, Kärntner Ring 15/2. Stock, Eintragungsnummer 2012/0033 im Veranstalterverzeichnis des Bundesministeriums für Wirtschaft, Familie und Jugend. Gemäß der Reisebüro-sicherungsverordnung (RSV) sind Kundengelder bei Pauschalreisen des Veranstalters Windrose Reisen – travel in style & luxury GmbH 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 und sind auch nicht abgesichert. 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.

Im Insolvenzfall sind sämtliche Ansprüche innerhalb von 8 Wochen direkt beim zuständigen Insolvenzabwickler call us Assistance International GmbH, Waschhausgasse 2, 1020 Wien, unter der Fax: +43 1 31670-70897 oder Email: windrose@call-us.com anzumelden. Wir nehmen an keiner Versicherungsgemeinschaft teil und haben daher eine Bankgarantie bei der Erste Bank abgeschlossen. Die Anmeldung sämtlicher Ansprüche ist bei sonstigem Anspruchsverlust innerhalb von 8 Wochen ab Eintritt einer Insolvenz beim Abwickler vorzunehmen.

29. Datenschutz

Aufgrund der Besonderheit von Reiseleistungen ist die Speicherung und Weitergabe von persönlichen Daten des Reisenden (insbesondere aber

nicht ausschließlich deren Vor- und Nachnamen) unerlässlich. Der Kunde (Reisende) erkennt an, dem Vermittler und WR persönliche Daten des Reisenden bzw. Firmendaten, welche zur Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen benötigt werden, zur Verfügung zu stellen und akzeptiert die Weitergabe von personenbezogenen Daten zur korrekten Durchführung der bestellten Leistung an: Buchungsplattformen, die zur Buchung von touristischen Leistungen genutzt werden;

Leistungsträger, die touristische oder sonstige Leistungen erbringen; Öffentliche Stellen und Banken, für melderechtliche, abgabenrechtliche und weitere, gesetzlich vorgeschriebene Zwecke.

Falls die Datenweitergabe von persönlichen Daten nicht durch den Betroffenen selbst, sondern durch andere Vertreter des Kunden (Reisenden) erfolgt, so verpflichtet sich der Kunde (Reisende) den Betroffenen von der Datenweitergabe an WR und den Vermittler und von der Weitergabe der Daten an die oben beschriebenen Empfängerkategorien zu informieren. WR und der Vermittler werden diese Daten gemäß der einschlägigen Datenschutzbestimmungen vertraulich behandeln und nur dann an Dritte weitergeben, wenn dies zur Erbringung der Vermittlungs-/Veranstaltungsleistung notwendig ist, oder wenn die Weitergabe durch gesetzliche Richtlinien verpflichtend ist. Eine detaillierte Beschreibung der gemeinsamen Rechte und Pflichten sowie einen Verweis auf die zuständigen Kontaktpersonen für Fragen zum Datenschutz finden Sie in der Datenschutzerklärung unter <https://www.kuoni.at>.

Vorbehaltlich Druck- und Satzfehler. Programm-, Preis- und Flugplanänderungen vorbehalten.

Preisstand, Stand der Wechselkurse entsprechend dem Buchungsformblatt
Fassung (Dezember /2025)