



# WICHTIGE REISE- UND ABLAUFINFORMATIONEN ZU AUSTRIA GOES ZRCE 2022

STAND: JULI 2021

**Folgende Bestimmungen gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Reisebedingungen (ARB 1992) für AUSTRIA GOES ZRCE**

Liebe Reisende,

mit diesem Informationsblatt möchten wir Ihnen die wichtigsten Infos zu Ihrer Buchung bzw. zur anschließenden Reiseabwicklung näherbringen. Die nachstehenden Bestimmungen gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Reisebedingungen (ARB 1992) für Austria goes Zrce:

Reiseziel/Veranstaltungsort von Austria goes Zrce: Novalja, Zrce Beach

## **Buchung über Homepage/Zahlungsmodalitäten:**

- Für jede Buchung gelten die Allgemeinen Reisebedingungen sowie „Wichtige Reise- und Ablaufinformationen zu Austria goes Zrce“ in der Fassung zum Buchungszeitpunkt (abzurufen unter <https://www.austriagoeszrce.at/fileadmin/pdfs/ARB-AustriaGoesZrce2021.pdf>)
- Nach Ihrer Buchung erhalten Sie eine Buchungsbestätigung per Mail. Mit dieser erhalten Sie dann die Anzahlungsrechnung von 20 % (zahlbar innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt, jedoch frühestens 11 Monate vor Ende der Reise).  
Beachte: **DAS NICHTBEZAHLEN DER ANZAHLUNG IST KEINE AUTOMATISCHE STORNIERUNG! TICKET ONLY Buchungen sind nicht stornierbar.**  
Die Restzahlung erfolgt frühestens 20 Tage vor Reisebeginn - Zug um Zug gegen Aushändigung der Reiseunterlagen (Busticket, Hotelinfos, Ticket Only) per Mail.  
**Wichtig: Angabe einer gültigen und vor allem richtigen Mailadresse daher notwendig!**
- Haben Sie zum Buchungszeitpunkt noch nicht das 18. Lebensjahr erreicht, so senden wir Ihnen mit der Rechnung eine Einverständniserklärung, welche von einem Erziehungsberechtigten zu unterzeichnen und an [office@austriagoeszrce.at](mailto:office@austriagoeszrce.at) zu retournieren ist. Sollte diese nicht retourniert werden, so erlauben wir uns die Buchung für die jeweilige Person nicht durchzuführen.
- Bei der Buchung der jeweiligen Zimmer können die Namen der Zimmerkollegen auch nachgereicht werden (wenn diese noch nicht fixiert sind). Sollte eine Nachreichung ausbleiben oder keine Person mehr gefunden werden, um das Zimmer zu füllen, so ist trotz allem das gebuchte Zimmer (auch wenn eine Unterbelegung vorliegt z.B. 3 Pers. im 6er Zimmer) zu bezahlen.

## **Wie kann ich die Reise stornieren oder eine Buchungsänderung durchführen**

Grundsätzlich gilt sowohl für Stornierungen als auch für Änderungen nur die Schriftform. **Mündliche Stornierungen oder Änderungen sind nicht ausreichend und werden weder entgegengenommen noch bestätigt.** Für derartige Vorgehen senden Sie uns bitte rechtzeitig (im Falle der Stornierung nachfolgend die Stornofristen) eine Nachricht an [office@austriagoeszrce.at](mailto:office@austriagoeszrce.at) Umbuchungen und Änderungswünsche sind bis 28 Tage vor Reiseantritt möglich. Im Falle einer hohen Buchungsauslastung können wir jedoch nicht gewährleisten, dass allen Änderungswünschen stattgegeben wird.

Änderungswünsche (Namensänderung, Zimmerbelegung, etc.) werden nach erfolgter Buchung von uns mit 20€ Änderungsgebühr (ausgenommen Stornierungen, siehe Stornosätze lt. ARB 1992 bzw. nachfolgend) verrechnet. Alle Änderungswünsche sind bis 7 Tage vor Eventbeginn schriftlich an [office@austriagoeszrce.at](mailto:office@austriagoeszrce.at) zu senden. Stornierungen werden nach folgenden Stornosätzen berechnet:

## **Stornierung der Reise:**

Ab dem Zeitpunkt des Einlangens der Buchungsbestätigung fallen Stornokosten gemäß den Allgemeinen Reisebedingungen (1992) in folgender Höhe an:

bis 1. Jänner 2021	20%
ab 1. Jänner 2021	35%
ab 1. April 2021	50%
ab 1. Juni 2021	85%
ab 1. Juli 2021	100%
vom Gesamtreisepreis	

### **Teilstornierung einzelner Teilnehmer:**

Wird eine Teilstornierung durchgeführt, zB Stornierung von nur einer/mehreren Person/en der Reisegruppe, so erhöht sich der Reisepreis für die restlichen Teilnehmer gemäß den auf der Homepage ausgewiesenen Preisen je nach Anzahl der verbleibenden Teilnehmer. Da der Versicherungspreis einer Preisstaffelung unterliegt, kann es möglich sein das sich durch die Stornierung einzelner Teilnehmer dieser ebenfalls erhöht.

### **Änderungen vor Ort:**

Änderungen vor Ort sind mit den jeweiligen Rezeptionen abzuklären. Werden dabei Verlängerung der Reise oder bessere Zimmerkategorien gewünscht, so sind diese Änderungen nicht in unserem Paket enthalten und werden auch nicht von uns beglichen. Werden also Leistungen, welche nicht von uns angeboten werden, in Anspruch genommen (Hin und Rückfahrt mit Bus, Shuttledienste vor Ort, etc.) so können dadurch Mehrkosten entstehen. Wird die Reise auf eigenen Wunsch abgebrochen, so ist es uns leider nicht möglich die noch ausstehenden Reisetage rückzuvorgüten.

### **Storno & Reisversicherung:**

Eine Reisversicherung ist nicht im Reisepreis inkludiert. Sie kann aber vom Reisenden zusätzlich abgeschlossen werden. Die Prämie des Versicherungspakets beträgt je nach Reisepreis und ausgewählter Versicherung zwischen 21 EUR und 114 EUR. Die genaue Prämienabstufung sowie die exakten Versicherungsleistungen der Reiseversicherung finden Sie hier:

Stornoversicherung: <https://www.austriagoeszrce.at/fileadmin/pdfs/Stornoversicherung.pdf>

Komplettversicherung: <https://www.austriagoeszrce.at/fileadmin/pdfs/Komplettversicherung.pdf>

Die zusätzliche Buchung der Versicherung ist jedem Teilnehmer freigestellt und nicht verbindlich. Die Schadensabdeckung für Reisetorno und Reiseabbruch in diversen Fallkonstellationen (siehe Infoblatt Homepage) lässt jedoch die Reiseversicherung als sehr sinnvoll erscheinen.

Andere als in den Beiblättern genannte Gründe sind NICHT von der Versicherung abgedeckt. Die Reiseversicherung behält sich das Recht vor, Ersatzleistungen, die durch grobe Fahrlässigkeit (z.B. übermäßiger Alkoholkonsum), verursacht wurden, nicht zu übernehmen. Falls die vorgegebenen Versicherungsprodukte nicht Ihren Vorstellungen entsprechen, können wir Ihnen gerne auch individuelle Angebote erstellen. Anfrage ebenfalls unter [office@austriagoeszrce.at](mailto:office@austriagoeszrce.at)

### **Ein- und Ausreisebestimmungen:**

Für die Einhaltung aller bekanntgegebenen Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen ist der Reiseteilnehmer selbst verantwortlich. Bei etwaigen Fragen zu den jeweiligen Bestimmungen wenden Sie sich an das Bundesministerium für auswärtige Angelegenheiten, die zuständige Botschaft bzw. das entsprechende Konsulat. Bitte beachten Sie darüber hinaus die geltenden Ein- und Ausfuhrbestimmungen, damit ihr Urlaub nicht mit einer unangenehmen und teuren Zollstrafe endet. Informationen zu empfohlenen Schutzimpfungen erhalten Sie von Ihrem Hausarzt, dem Gesundheitsamt oder dem Institut für Tropenmedizin. Nähere Informationen dazu finden Sie unter [www.bmeia.gv.at](http://www.bmeia.gv.at) und [www.help.gv.at](http://www.help.gv.at) bzw. unter der Tel-Nr. 050/1150-0.

### **Zusätzliche Informationen**

#### **Hotel/Zimmerbelegung:**

Die von uns inkludierten Leistungen decken nur die Nächtigungen bzw. den Aufenthalt. Andere Zusatzleistungen wie Getränke an Bars, Mittag & Abendessen sind nicht im Preis inbegriffen. Die Zimmerkategorien der Unterkünfte, sowie die damit verbundene Ausstattung, sind nach dem Standard der kroatischen Reisebüros/-anbieter eingestuft und nicht mit österreichischem Standard zu vergleichen.

Bei der Zimmerbelegung kann es durchaus vorkommen, dass bei Mehrbettzimmern neben normalen Hotelbetten auch Zusatzstellbetten oder Schlafcouches verwendet werden.

#### **Änderung/Ausfall von Leistungen:**

Falls eine Durchführung der Veranstaltungen aufgrund von äußeren Einflüssen (Wetter, Gewitter, etc.) oder anderen außergewöhnlichen, unvermeidbaren Umständen (z.B. Kriegshandlungen, Pandemie, Epidemie, Terrorismus, Ausbruch einer schweren Krankheit am Reiseziel oder Naturkatastrophen, ...) nicht mehr möglich ist oder die Sicherheit der Reisenden dadurch gefährdet werden würde, so behält sich der Veranstalter vor, die geplante Leistung zu verschieben, zu verlegen oder falls notwendig oder nicht anders möglich ersatzlos zu streichen. Natürlich sind wir stets bemüht, bei einem Ausfall, ein Alternativprogramm zu erstellen. Sollte dies jedoch nicht mehr zeitgerecht möglich sein, so stehen dem Reisenden keine Ersatzansprüche zu.

**Darstellung Bilder/Prospekte/Homepage:**

Alle Bilder, die auf den Prospekten oder auf der Website ersichtlich sind, sind als **beispielhafte** Darstellung zu sehen und können eventuell von der Realität abweichen. Ebenso wurden die Namen der einzelnen Unterkünfte für den internationalen Tourismus angepasst und können daher von den Namen der Unterkünfte vor Ort abweichen. Die Bilder, Namen und Standorte der Unterkünfte wurden uns von unseren Kooperationspartnern in Kroatien zur Verfügung gestellt. Daher übernehmen wir keine Haftung (sowie Ersatz- oder Rückerstattungsansprüche) falls diese Unterlagen, Bilder, Prospekte, etc. nicht den Gegebenheiten vor Ort entsprechen.

**Mindestteilnehmerzahl:**

Für die Durchführung der angebotenen Veranstaltung ist es erforderlich, dass bis 14 Tage vor Reiseantritt mindestens 2.500 Personen an der Reise teilnehmen. Unter Bezugnahme auf Punkt 7.2. a der ARB 1992 ist der Veranstalter berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn die oben angegebene Teilnehmerzahl nicht erreicht wird. Wird diese Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, verständigt der Veranstalter umgehend den Kunden von der Vertragsauflösung. Der Kunde erhält den bereits eingezahlten (Teil-)Reisepreis zurück.

**Check In:**

Der Check In wird beim Busterminal Novalja (Novalja.Com travel agency), 53291 Novalja stattfinden. Aufgrund der hohen Anzahl an Personen beim Check In, kann es zu leichten Verzögerungen kommen. Die Unterkünfte stehen am Tag der Anreise frühestens ab 15:00 Uhr zur Verfügung und sind am Abreisetag bis 10:00 Uhr in geordneten Zustand zu verlassen.

**Informationen zum Aufenthalt:**

Alle Gäste sind für ihre Gegenstände und Wertsachen in den Unterkünften und auch außerhalb selbst verantwortlich. Die Eigentümer sowie der Veranstalter können für einen etwaigen Verlust nicht zur Haftung gezogen werden. Ebenso sind Gäste für das Verhalten in und außerhalb der Unterkunft sowie für mögliche Schadensfälle verantwortlich. Werden die Unterkünfte verlassen, so müssen alle Türen und Fenster verschlossen, TV und Elektrogeräte (Klimaanlage, TV, Herd, etc.) und alle Wasserhähne abgedreht werden. Bei möglicher Abwesenheit der Gäste oder sonstigen Ausnahmefällen ist das vermittelnde Reisebüro oder der Eigentümer berechtigt, die Unterkunft zu betreten, um mögliche Schadensfälle zu vermeiden. Diese Vorgehensweise ist den Gästen nach Rückkehr jedoch sofort zu melden. Es ist strengstens untersagt Geräte oder Einrichtungsgegenstände jeglicher Art (auch nicht Handtücher, Decken, etc.) aus der Unterkunft zu entfernen. Ebenso ist jede Art der Beschädigung von Möbeln oder Geräten verboten. Schadensfälle sind vor der Abreise beim Eigentümer nach der Schadenstabelle zu begleichen. Die Mitnahme von Waffen, explosiven und brennbaren Stoffen ist ebenfalls verboten. Sollten die genannten Verhaltensweisen nicht eingehalten werden, so ist der Eigentümer oder das vermittelnde Reisebüro jederzeit befugt den Gästen weitere Dienstleistungen bzw. die weitere Beherbergung zu untersagen.

**Partyboot:**

Erfolgt eine Buchung des Partybootes, so ist der Teilnehmer am, vom Veranstalter zugeteiltem Zeitpunkt, zur Fahrt mit dem Partyboot berechtigt (genaue Termine und Zeiten werden rechtzeitig mit den Reiseunterlagen versandt). Wird der zugeteilte Termin nicht wahrgenommen, so kann auch kein anderer Termin in Anspruch genommen werden. Eine Barablöse oder Rückvergütung ist ebenfalls nicht möglich. Alle Passagiere müssen mindestens 20 Minuten vor der geplanten Abfahrt am Abfahrtsort anwesend sein. Stark alkoholisierten, gewaltbereiten oder auffälligen Personen kann der Zutritt ohne Ersatz untersagt werden.

**Tickets Only:**

Die Tickets Only berechtigen den Teilnehmer an allen AGZ Partys inklusive dem gesamten DJ und Rahmenprogramm teilzunehmen. Die Tickets gelten ausschließlich für das von Austria goes Zrce vorgegebene Programm (somit auch die Clubs an den jeweiligen Programmtagen) und gelten nicht als Eintrittskarte für andere Clubs oder Veranstaltungen die zeitgleich am Zrce Beach stattfinden. Tickets Only sind nicht stornierbar.

**Shuttlebusse zum Zrce Beach:**

Der Strand Zrce liegt in einer weitläufigen Bucht in Mitten der Insel Pag. Der nächstgelegene Ferienort Novalja ist ca. je nach Lage der Unterkunft 4-10km entfernt. Um das Veranstaltungsgelände zu erreichen sind deshalb mehrere Shuttlerouten eingerichtet. Das Shuttleticket ist in allen Packages inkludiert (ausgenommen Ticket Only). Mit diesem Ticket kann der Shuttlebus zu den gegebenen Fahrzeiten (je nach gewähltem Ticket und Reisedauer für 4 oder 8 Tage) kostenlos und beliebig oft genutzt werden. Die Fahrzeiten der Busse können vom ausgehändigten Zeitplan abweichen, sowie gegebenenfalls Haltestellen aufgrund der Auslastung der Busse nicht mehr anfahren. In diesen Fällen sind keine Ersatzforderungsansprüche möglich.

**Haftung:**

Der Veranstalter/Reiseanbieter kommt nicht für Sach- und Personenschäden, welche vom einzelnen Kunden bei der Anreise/Abreise (Bus) oder während dem Reiseaufenthalt (Unterkünfte, Clubs, etc.) verursacht werden, auf. Für diese haftet ausschließlich jene Person, die das Verschulden an der Tat trifft.

**Mitteilung von Mängeln:**

Gemäß § 31e KSchG sind Sie verpflichtet, etwaige vor Ort auftretende Mängel unverzüglich der Urlaubsbetreuung (= Infopoint) mitzuteilen. Aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen sind wir verpflichtet, Sie darauf hinzuweisen, dass es Ihre Gewährleistungsansprüche nicht berührt, wenn Sie eine solche Mängelrüge unterlassen. Eine Unterlassung kann Ihnen jedoch als Mitverschulden bei der Bemessung von Schadenersatzansprüchen angerechnet werden.

**Live Acts**

Auch Live Acts werden von dem Veranstalter für die Gestaltung des Rahmenprogramms gebucht. Je nach Buchungsstatus können die Anzahl sowie auch die Auswahl der Acts variieren. Auftrittszeitpunkt, sowie eine fixe Zusage ist abhängig von Termin und Buchungssituation des jeweiligen Künstlers. Die Live Acts werden im Laufe der nächsten Monate auf Facebook sowie auf der Website veröffentlicht. Für kurzfristige Absagen von Live Acts oder Änderungen des Line Up's übernehmen wir keinerlei Verantwortung.

**Weitere wichtige Informationen:**

Mit der Buchung bestätige ich, dass ich über die erforderlichen Pass und Visabestimmungen aufgeklärt wurde und verpflichte mich sowohl zur Einhaltung dieser (und für die Folgen aus etwaigen unrichtigen Angaben) als auch für das Aufkommen und Haften von Beschädigungen, welche, wie bereits oben im Punkt Haftung beschrieben, von mir mutwillig während der Reise Austria goes Zrce herbeigeführt werden. Zudem gestatte ich der Firma New Generation Event und Touristik GmbH das uneingeschränkte Verwenden von Fotos, TV – und Filmaufnahmen, welche während der gesamten Reise (Busfahrt inklusive) von unseren Medienpartnern aufgenommen werden, für Werbezwecke, zukünftige Reisen oder Prospekte zu verwenden. Ausgenommen davon sind Aufnahmen welche gegen die berechtigten Interessen gem. § 78 UrhG (strafbare Handlungen, Nacktaufnahmen, Trunkenheit, etc.) verletzen. Zudem bin ich mit der elektronischen Verarbeitung meiner Kontaktdaten zu Werbezwecken sowie Informationszusendungen per Mail einverstanden und darüber informiert, dass ich diese Zustimmung jederzeit schriftlich widerrufen kann.

Zusätzlich wird darauf hingewiesen, dass es sich bei den Eventfotos der vorliegenden Ausschreibung um Fotos der vergangenen Jahre handeln kann und die darauf gezeigten und beschriebenen Aktivitäten nicht automatisch Teil von Austria goes Zrce sind.

Es gelten die Allgemeinen Reisebedingungen (ARB 1992) in der Fassung zum Buchungszeitpunkt, sowie „Wichtige Reise – und Ablaufinformationen zu Austria goes Zrce“, unter <https://www.austriagoeszrce.at/fileadmin/pdfs/ARB-AustriaGoesZrce2021.pdf>

Reiseveranstalter mit der Eintragungsnummer 2017/0024 ist die New Generation Event und Touristik GmbH, Markt 10a/13, 4113 St. Martin im Mkr. (veranstaltendes und reiseabwickelndes Reisebüro), welches seine Kunden gemäß Pauschalreiseverordnung (PRV) ordnungsgemäß mittels einer Bankgarantie bei der Raiffeisenbank Region Neufelden, Wimbergerstraße 1, 4171 St. Peter am Wimberg abgesichert hat und unter der GISA-Nummer 29503643 im Reiseveranstalterverzeichnis beim Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort eingetragen ist.

Als Abwickler fungiert die AWP P&C S.A., Niederlassung für Österreich, Hietzinger Kai 101-105, 1130 Wien, Tel.: +43 1 525030

An diese sind auch sämtliche Ansprüche bei sonstigem Anspruchsverlust innerhalb von 8 Wochen nach Eintritt der in § 1 Abs. 3 der PRV genannten Ereignisse anzumelden. Die Haftung des Versicherers beschränkt sich gegenüber dem Kunden auf den von ihm gezahlten Reisepreis.

Irrtümer und Druckfehler vorbehalten.

# Allgemeine Reisebedingungen (ARB 1992)

Anpassung an die Novelle zum Konsumentenschutzgesetz BGBl. 247/93 und an das Gewährleistungsrechts - Änderungsgesetz, BGBl. I Nr. 48/2001 Gemeinsam beraten im Konsumentenpolitischen Beirat des Bundesministers für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz in Entsprechung des § 73 Abs. 1 GewO 1994 und des § 8 der Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten in der Fassung 1994 über die Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe (nunmehr § 6, gem. BGBl. II Nr. 401/98). Das Reisebüro kann als Vermittler (Abschnitt A) und/oder als Veranstalter (Abschnitt B) auftreten. Der Vermittler übernimmt die Verpflichtung, sich um die Besorgung eines Anspruchs auf Leistungen anderer (Veranstalter, Transportunternehmen, Hotelier usw.) zu bemühen. Veranstalter ist das Unternehmen, das entweder mehrere touristische Leistungen zu einem Pauschalpreis anbietet (Pauschalreise/Reiseveranstaltung) oder einzelne touristische Leistungen als Eigenleistungen zu erbringen verspricht und dazu im allgemeinen eigene Prospekte, Ausschreibungen usw. zur Verfügung stellt. Ein Unternehmen, das als Reiseveranstalter auftritt, kann auch als Vermittler tätig werden, wenn Fremdleistungen vermittelt werden (z. B. fakultativer Ausflug am Urlaubsort), sofern es auf diese Vermittlerfunktion hinweist. Die nachstehenden Bedingungen stellen jenen Vertragstext dar, zu dem üblicherweise Reisebüros als Vermittler (Abschnitt A) oder als Veranstalter (Abschnitt B) mit ihren Kunden/Reisenden (Anm.: im Sinne des KSchG) Verträge abschließen. **Die besonderen Bedingungen**

- der vermittelten Reiseveranstalter,
- der vermittelten Transportunternehmungen (z.B. Bahn, Bus, Flugzeug u. Schiff) und - der anderen vermittelten Leistungsträger gehen vor.

## A. DAS REISEBÜRO ALS VERMITTLER

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

### 1. Buchung/Vertragsabschluss

Die Buchung kann schriftlich oder (fern)mündlich erfolgen. (Fern)mündliche Buchungen sollten vom Reisebüro umgehend schriftlich bestätigt werden. Reisebüros sollen Buchungsscheine verwenden, die alle wesentlichen Angaben über die Bestellung des Kunden unter Hinweis auf die der Buchung zugrundeliegende Reiseausschreibung (Katalog, Prospekt usw.) aufweisen. Der Vermittler hat im Hinblick auf seine eigene Leistung und auf die von ihm vermittelte Leistung des Veranstalters entsprechend § 6 der Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe auf die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN hinzuweisen, auf davon abweichende Reisebedingungen nachweislich aufmerksam zu machen und sie in diesem Fall vor Vertragsabschluss auszuhändigen. Soweit Leistungen ausländischer Unternehmer (Leistungsträger, Reiseveranstalter) vermittelt werden, kann auch ausländisches Recht zur Anwendung gelangen. Derjenige, der für sich oder für Dritte eine Buchung vornimmt, gilt damit als Auftraggeber und übernimmt mangels anderweitiger Erklärung die Verpflichtungen aus der Auftragserteilung gegenüber dem Reisebüro (Zahlungen, Rücktritt vom Vertrag usw.). Bei der Buchung kann das Reisebüro eine Bearbeitungsgebühr und eine (Mindest-) Anzahlung verlangen. Die Restzahlung sowie der Ersatz von Barauslagen (Telefonspesen, Fernschreibkosten usw.) sind beim Aushändigen der Reisedokumente (dazu gehören nicht Personaldokumente) des jeweiligen Veranstalters oder Leistungsträgers beim Reisebüro fällig. Reiseunternehmungen, die Buchungen entgegennehmen, sind verpflichtet, dem Reisenden bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss eine Bestätigung über den Reisevertrag (Reisebestätigung) zu übermitteln.

### 2. Informationen und sonstige Nebenleistungen

#### 2.1. Informationen über Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Vorschriften.

Als bekannt wird vorausgesetzt, dass für Reisen ins Ausland in der Regel ein gültiger Reisepass erforderlich ist. Das Reisebüro hat den Kunden über die jeweiligen darüberhinausgehenden ausländischen Pass-, Visa- und gesundheitspolizeilichen Einreisevorschriften sowie auf Anfrage über Devisen- und Zollvorschriften zu informieren, soweit diese in Österreich in Erfahrung gebracht werden können. Im Übrigen ist der Kunde für die Einhaltung dieser Vorschriften selbst verantwortlich. Nach Möglichkeit übernimmt das Reisebüro gegen Entgelt die Besorgung eines allenfalls erforderlichen Visums. Auf Anfrage erteilt das Reisebüro nach Möglichkeit Auskunft über besondere Vorschriften für Ausländer, Staaten-lose sowie Inhaber von Doppelstaatsbürgerschaften.

#### 2.2. Informationen über die Reiseleistung

Das Reisebüro ist verpflichtet, die zu vermittelnde Leistung des Reiseveranstalters oder Leistungsträgers unter Bedachtnahme auf die Besonderheiten des jeweils vermittelten Vertrages und auf die Gegebenheiten des jeweiligen Ziellandes bzw. Zielortes nach bestem Wissen darzustellen.

### **3. Rechtsstellung und Haftung**

Die Haftung des Reisebüros erstreckt sich auf - die sorgfältige Auswahl des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers sowie die sorgfältige Auswertung von gewonnenen Erfahrungen, - die einwandfreie Besorgung von Leistungen einschließlich einer entsprechenden Information des Kunden und Ausfolgung der Reisedokumente; - die nachweisliche Weiterleitung von Anzeigen, Willenserklärungen und Zahlungen zwischen Kunden und vermitteltem Unternehmen und umgekehrt (wie z. B. von Änderungen der vereinbarten Leistung und des vereinbarten Preises, Rücktrittserklärungen, Reklamationen). Das Reisebüro haftet nicht für die Erbringung der von ihm vermittelten bzw. besorgten Leistung. Das Reiseunternehmen hat dem Kunden mit der Reisebestätigung den Firmenwortlaut (Produktname), die Anschrift des Reiseveranstalters und gegebenenfalls eines Versicherers unter einem bekanntzugeben, sofern sich diese Angaben nicht schon im Prospekt, Katalog oder sonstigen detaillierten Werbeunterlagen finden. Unterlässt es dies, so haftet es dem Kunden als Veranstalter bzw. Leistungsträger.

### **4. Leistungsstörungen**

Verletzt das Reisebüro die ihm aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist es dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn es nicht beweist, dass ihm weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit zur Last fallen. Für Vertragsverletzungen auf Grund minderen Verschuldens ist das Reisebüro dem Kunden zum Ersatz eines daraus entstandenen Schadens bis zur Höhe der Provision des vermittelten Geschäftes verpflichtet.

## **B. DAS REISEBÜRO ALS VERANSTALTER**

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages - in der Folge Reisevertrag genannt -, den Buchende mit einem Veranstalter entweder direkt oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers schließen. Für den Fall des Direktabschlusses treffen den Veranstalter die Vermittlerpflichten sinngemäß. Der Veranstalter anerkennt grundsätzlich die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN, Abweichungen sind in allen seinen detaillierten Werbeunterlagen gemäß § 6 der Ausübungsvorschriften ersichtlich gemacht.

### **1. Buchung/Vertragsabschluss**

Der Reisevertrag kommt zwischen dem Buchenden und dem Veranstalter dann zustande, wenn Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht. Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Kunden.

### **2. Wechsel in der Person des Reisetnehmers**

Ein Wechsel in der Person des Reisenden ist dann möglich, wenn die Ersatzperson alle Bedingungen für die Teilnahme erfüllt und kann auf zwei Arten erfolgen.

#### **2.1. Abtretung des Anspruchs auf Reiseleistung**

Die Verpflichtungen des Buchenden aus dem Reisevertrag bleiben aufrecht, wenn er alle oder einzelne Ansprüche aus diesem Vertrag an einen Dritten abtritt. In diesem Fall trägt der Buchende die sich daraus ergebenden Mehrkosten.

#### **2.2. Übertragung der Reiseveranstaltung**

Ist der Kunde gehindert, die Reiseveranstaltung anzutreten, so kann er das Vertragsverhältnis auf eine andere Person übertragen. Die Übertragung ist dem Veranstalter entweder direkt oder im Wege des Vermittlers binnen einer angemessenen Frist vor dem Abreisetermin mitzuteilen. Der Reiseveranstalter kann eine konkrete Frist vorweg bekanntgeben. Der Überträger und der Erwerber haften für das noch unbeglichene Entgelt sowie gegebenenfalls für die durch die Übertragung entstandenen Mehrkosten zu ungeteilter Hand.

### **3. Vertragsinhalt, Informationen und sonstige Nebenleistungen**

Über die auch den Vermittler treffenden Informationspflichten (nämlich Informationen über Pass-, Visa-, Devisen, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften) hinaus hat der Veranstalter in ausreichender Weise über die von ihm angebotene Leistung zu informieren. Die Leistungsbeschreibungen im zum Zeitpunkt der Buchung gültigen Katalog bzw. Prospekt sowie die weiteren darin enthaltenen Informationen sind Gegenstand des Reisevertrages, es sei denn, dass bei der Buchung anderslautende Vereinbarungen getroffen wurden. Es wird aber empfohlen, derartige Vereinbarungen unbedingt schriftlich festzuhalten.

### **4. Reisen mit besonderen Risiken**

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

## **5. Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen**

### **5.1. Gewährleistung**

Der Kunde hat bei nicht oder mangelhaft erbrachter Leistung einen Gewährleistungsanspruch. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ihm der Veranstalter an Stelle seines Anspruches auf Wandlung oder Preisminderung in angemessener Frist eine mangelfreie Leistung erbringt oder die mangelhafte Leistung verbessert. Abhilfe kann in der Weise erfolgen, dass der Mangel behoben wird oder eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung, die auch die ausdrückliche Zustimmung des Kunden findet, erbracht wird.

### **5.2. Schadenersatz**

Verletzen der Veranstalter oder seine Gehilfen 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.

### **5.3. Mitteilung von Mängeln**

Der Kunde hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrages, den er während der Reise feststellt, unverzüglich einem Repräsentanten des Veranstalters mitzuteilen. Dies setzt voraus, dass ihm ein solcher bekanntgegeben wurde und dieser an Ort und Stelle ohne nennenswerte Mühe erreichbar ist. Die Unterlassung dieser Mitteilung ändert nichts an den unter 5.1. beschriebenen Gewährleistungsansprüchen des Kunden. Sie kann ihm aber als Mitverschulden angerechnet werden und insofern seine eventuellen Schadenersatzansprüche schmälern. Der Veranstalter muss den Kunden aber schriftlich entweder direkt oder im Wege des Vermittlers auf diese Mitteilungspflicht hingewiesen haben.

Ebenso muss der Kunde gleichzeitig darüber aufgeklärt worden sein, dass eine Unterlassung der Mitteilung seine Gewährleistungsansprüche nicht berührt, sie allerdings als Mitverschulden angerechnet werden kann. Gegebenenfalls empfiehlt es sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungsträger (z. B. Hotel, Fluggesellschaft) oder direkt den Veranstalter über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen.

### **5.4. Haftungsrechtliche Sondergesetze**

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

## **6. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen**

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

## **7. Rücktritt vom Vertrag**

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

#### **a) Rücktritt ohne Stornogebühr**

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

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

Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages zu, sofern nicht die Fälle des 7.2. zum Tragen kommen.

#### c) Rücktritt mit Stornogebühr

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

#### 1. Sonderflüge (Charter), Gruppen-IT (Gruppenpauschalreisen im Linienverkehr), Autobusgesellschaftsreisen (Mehrtagesfahrten) bis

30. Tag vor Reiseantritt.....	10%
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt.....	25%
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt.....	50%
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt.....	65%
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt.....	85%

vom Gesamtreisepreis.

#### 2. Einzel-IT (individuelle Pauschalreisen im Linienverkehr), Bahngesellschaftsreisen (ausgenommen Sonderzüge)

bis 30. Tag vor Reiseantritt.....	10%
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt.....	15%
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt.....	20%
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt.....	30%
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt.....	45%

des Reisepreises.

#### **In Abweichung zu Punkt 7.1.c.1 der ARB lauten die Stornosätze im Fall der Stornierung der Reise Austria goes Zrce durch den Reisenden wie folgt:**

bis 1. Jänner 2021.....	20%
ab 1. Jänner 2021.....	35%
ab 1. April 2021.....	50%
ab 1. Juni 2021.....	85%
ab 1. Juli 2021.....	100%

vom Gesamtreisepreis

Für Hotelunterkünfte, Ferienwohnungen, Schiffsreisen, Bus - Eintagesfahrten, Sonderzüge und Linienflugreisen zu Sondertarifen gelten besondere Bedingungen. Diese sind im Detailprogramm anzuführen. Rücktrittserklärung Beim Rücktritt vom Vertrag ist zu beachten:

Der Kunde (Auftraggeber) kann jederzeit dem Reisebüro, bei dem die Reise gebucht wurde, mitteilen, dass er vom Vertrag zurücktritt. Bei einer Stornierung empfiehlt es sich, dies - mittels eingeschriebenen Briefes oder - persönlich mit gleichzeitiger schriftlicher Erklärung zu tun.

#### **No-show**

No-show liegt vor, wenn der Kunde der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reisewillen mangelt oder wenn er die Abreise wegen einer ihm unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Ist weiteres klaggestellt, dass der Kunde die verbleibende Reiseleistung nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er bei Reisearten laut lit. c 1. (Sonderflüge, usw.) 85 Prozent, bei den Reisearten laut lit. c 2. (Einzel-IT, usw.) 45 Prozent des Reisepreises zu bezahlen. Im Falle der Unangemessenheit der obgenannten Sätze können diese vom Gericht im Einzelfall gemäßigt werden.

#### **7.2. Rücktritt des Veranstalters vor Antritt der Reise**

a) Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung befreit, wenn eine in der Ausschreibung von vornherein bestimmte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird und dem Kunden die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Reiseveranstaltung angegebenen oder folgenden Fristen schriftlich mitgeteilt wurde: - bis zum 20. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von mehr als 6 Tagen, - bis zum 7. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von 2 bis 6 Tagen, - bis 48 Stunden vor Reiseantritt bei Tagesfahrten. Trifft den Veranstalter an der Nichterreichung der Mindestteilnehmerzahl ein über die leichte Fahrlässigkeit hinausgehendes Verschulden, kann der Kunde Schadenersatz verlangen; dieser ist mit der Höhe der Stornogebühr pauschaliert. Die Geltendmachung eines diesen Betrag übersteigenden Schadens wird nicht ausgeschlossen.

b) Die Stornierung erfolgt auf Grund höherer Gewalt, d.h. auf Grund ungewöhnlicher und unvorhersehbarer



Ereignisse, auf die derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, keinen Einfluss hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können. Hierzu zählt jedoch nicht die Überbuchung, wohl aber staatliche Anordnungen, Streiks, Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Naturkatastrophen usw. c) In den Fällen a) und b) erhält der Kunde den eingezahlten Betrag zurück. Das Wahlrecht gemäß 7.1.b, 1. Absatz steht imzu.

### **7.3. Rücktritt des Veranstalters nach Antritt der Reise**

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

## **8. Änderungen des Vertrages**

### **8.1. Preisänderungen**

Der Veranstalter behält sich vor, den mit der Buchung bestätigten Reisepreis aus Gründen, die nicht von seinem Willen abhängig sind, zu erhöhen, sofern der 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 Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen oder die für die betreffende Reiseveranstaltung anzuwendenden Wechselkurse. Bei einer Preissenkung aus diesen Gründen ist diese an den Reisenden weiterzugeben.

Innerhalb der Zweimonatsfrist können Preiserhöhungen nur dann vorgenommen werden, wenn die Gründe hierfür bei der Buchung im Einzelnen ausgehandelt und am Buchungsschein vermerkt wurden. Ab dem 20. Tag vor dem Abreisetermin gibt es keine Preisänderung. Eine Preisänderung ist nur dann zulässig, wenn bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen auch eine genaue Angabe zur Berechnung des neuen Preises vorgesehen ist. Dem Kunden sind Preisänderungen und deren Umstände unverzüglich zu erklären. Bei Änderungen des Reisepreises um mehr als 10 Prozent ist ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ohne Stornogebühr jedenfalls möglich (siehe Abschnitt 7.1.a.).

### **8.2. Leistungsänderungen nach Antritt der Reise**

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

## **9. Auskunftserteilung an Dritte**

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

## **10. Allgemeines**

Die unter B angeführten Abschnitte 7.1. lit. c, vormals lit.b (Rücktritt), 7.1. lit d, vormals lit. c (No -show) sowie 8.1. (Preisänderungen) sind als unverbindliche Verbandsempfehlung unter 1 Kt 718/91-3 und sind nunmehr als solche unter 25 Kt 793/96-3 im Kartellregister eingetragen.