

# **A) Allgemeine Reisebedingungen für Reiseveranstaltungen durch Natours Reisen GmbH**

Diese Allgemeinen Reisebedingungen ergänzen die gesetzlichen Regelungen und regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen als Kunde und dem Reiseveranstalter Natours Reisen (im Folgenden „VA“). Nehmen Sie sich daher Zeit, die Allgemeinen Reisebedingungen zu lesen. Für die Vermittlung von Pauschalreisen gelten die AGB der jeweiligen Veranstalter, die zu jeder Reise verlinkt sind und die Sie vor der Buchung bestätigen müssen. Für die Vermittlung einzelner Reiseleistungen wie Flügen, Zusatznächten etc. gelten die AGB der jeweiligen Veranstalter.

## **1. Vertragsabschluss, Anmeldung und Bestätigung**

Die Anmeldung kann mündlich, telefonisch, schriftlich oder elektronisch (E-Mail, Internet) erfolgen. Der Kunde bietet dem VA den Abschluss des Reisevertrages auf der Grundlage der Reiseausschreibung aller ergänzenden Angaben und dieser Reisebedingungen verbindlich an. Der Vertrag kommt mit der Annahme durch den VA zustande, für die es keiner besonderen Form bedarf. Der VA informiert den Kunden mit der Bestätigung/Rechnung über den Abschluss des Vertrages. Die Anmeldung erfolgt durch den Anmelder auch für alle in der Anmeldung mit aufgeführten Personen, für deren Vertragsverpflichtung der Anmelder wie für seine eigenen Verpflichtungen einsteht, sofern er diese durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat. Weicht der Inhalt der Bestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, so gilt dies als neues Vertragsangebot, an das der VA 10 Tage gebunden ist. Innerhalb dieser Frist kann der Kunde die Annahme dieses neuen Angebot (u.a. durch Leistung der Anzahlung) erklären.

## **2. Leistungen und Preise; Leistungs- und Preisänderungen**

Art und Umfang der durch den VA vertraglich geschuldeten Leistungen ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen im Katalog / Internetausschreibung in Verbindung mit der individuellen Bestätigung der Reise.

2.1 Änderungen vor Vertragsabschluss: Die Reiseausschreibung kann vom VA aus sachlich berechtigten, erheblichen und nicht vorhersehbaren Gründen gem. §4 Abs.2 BGB-InfoVO vor Vertragsschluss geändert werden, über die Änderung wird der Reisegast vor Buchung selbstverständlich informiert.

Der VA kann vor Vertragsschluss vom Katalog abweichende Änderungen der Reisepreise erklären und behält sich vor, vor Vertragsabschluss eine Änderung des Reisepreises aufgrund einer Erhöhung der Beförderungskosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen (wie Hafen- oder Flughafengebühren), oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse nach Veröffentlichung des Prospektes zu erklären. Der VA behält sich vor, den Reisepreis vor Vertragsschluss anzupassen, wenn die im Katalog ausgeschriebene Pauschalreise nur durch den Einkauf zusätzlicher Kontingente nach Veröffentlichung des Katalogs verfügbar ist. Der Kunde ist vor der Buchung auf die erklärten Änderungen rechtzeitig hinzuweisen.

### **2.2. Änderungen nach Vertragsabschluss**

Nach Vertragsschluss notwendig werdende Änderungen wesentlicher Reiseleistungen, die vom VA nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind dem VA gestattet, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen.

### **2.3 Preisänderungen**

Preisänderungen sind nach Abschluss des Reisevertrages lediglich im Falle der auch nach Abschluss des Reisevertrages eingetretenen, bei Abschluss unvorhersehbaren Erhöhung der Beförderungskosten oder der Abgaben für bestimmte Leistungen wie Fluggebühren in dem Umfang

möglich, wie sich die Erhöhung pro Kopf bzw. pro Sitzplatz auswirkt, wenn zwischen dem Zugang der Reisebestätigung und dem vereinbarten Reiseternin mehr als vier Monate liegen. Sollte dies der Fall sein, wird der Kunde unverzüglich vom VA in Kenntnis gesetzt. Eine Preiserhöhung, die ab dem 20. Tag vor dem vereinbarten Reiseternin verlangt wird, ist unwirksam. Bei einer Preiserhöhung um mehr als 5 % des Reisepreises oder im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Kunde berechtigt, ohne Gebühren vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer anderen, mindestens gleichwertigen Reise aus dem Programm vom VA zu verlangen, wenn der VA in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis aus dem eigenen Reiseangebot anzubieten. Der Kunde hat die hier genannten Rechte unverzüglich nach der Erklärung des VA über die Preiserhöhung bzw. Änderung der Reiseleistung diesem gegenüber geltend zu machen.

### **3. Zahlungsbedingungen**

Mit Vertragsabschluss und Erhalt der Bestätigung/Rechnung wird eine Zahlung in Höhe des Reisepreises zum jeweiligen Reiseende (s.Rechnung) fällig. Die Restsumme ist unaufgefordert zu überweisen. Dies kann auch schon vor Fälligkeit geschehen, begründet aber keinen Anspruch auf Reisepreissicherung laut § 651t BGB.

### **4. Umbuchung, Rücktritt durch den Kunden, Ersatzperson**

#### **4.1 Umbuchung**

Werden auf Wunsch des Kunden nach der Buchung der Reise Änderungen hinsichtlich des Reiseternins, des Reiseziels, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchungen) vorgenommen, so kann der VA bis 30 Tage vor Reisebeginn eine Umbuchungsentschädigung von 50 € je Umbuchung verlangen. Danach sind Umbuchungen nur nach vorherigem Rücktritt vom Reisevertrag zu den genannten Bedingungen und bei gleichzeitiger Neu Anmeldung durch den Kunden möglich. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen. Der Kunde kann jederzeit nachweisen, dass keine oder geringere Kosten als die vorstehende Pauschale durch die Umbuchung entstanden sind. Ein rechtlicher Anspruch auf Umbuchungen besteht nicht.

#### **4.2 Rücktritt durch den Kunden**

Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Bis 6 Wochen vor Reisebeginn ist eine Umbuchung auf eine Reise im gleichen Jahr möglich, wenn der Reiseternin nach dem ursprünglichen Reisebeginn liegt und auf der Reise noch ausreichend Plätze in der gewünschten Kategorie frei sind. Stornokosten entstehen im Falle des Zustandekommens einer Buchung nicht. Maßgeblich ist der Zugang der Rücktrittserklärung beim Reiseveranstalter. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären. Tritt der Kunde vom Vertrag zurück, so kann der VA eine angemessene Entschädigung für die getroffenen Reisevorkehrungen verlangen, wobei dieser Anspruch nach seiner Wahl konkret oder pauschal berechnet werden kann. Pauschalisiert kann folgende Entschädigung in Prozent des Reisepreises orientiert am Zeitpunkt der Stornierung verlangt werden:

bis zum 30. Tag vor Reisebeginn: 20%

bis zum 15. Tag vor Reisebeginn: 50%

vom 14. bis zum 3. Tag vor Reisebeginn: 75%

vom 2. Tag bis zum Reisebeginn/bei Nichtantritt: 90%.

Der VA behält sich vor, im Einzelfall unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen eine höhere Entschädigung entsprechend der tatsächlich entstandenen, konkret bezifferten und nachzuweisenden Kosten vom Kunden zu verlangen. Es steht dem Kunden stets frei – auch bei Berechnung der pauschalisierten Stornogebühren –, nachzuweisen, dass ein Schaden nicht oder nicht in beziffelter Höhe entstanden ist.

### 4.3 Ersatzperson

Sollte der Kunde die Reise nicht antreten können, hat er die Möglichkeit, bis zum Reisebeginn eine Ersatzperson zu stellen, die an seiner Stelle in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt und die den Kunde dem VA zuvor anzuzeigen hat. Der VA behält sich vor, diese Person abzulehnen, so sie den besonderen Erfordernissen der Reise nicht entspricht oder ihre Einbeziehung aus organisatorischen Gründen nicht möglich ist oder ihrer Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Die in den Vertrag eintretende Ersatzperson und der ursprünglich Reisende haften als Gesamtschuldner auf den Reisepreis und sämtliche durch den Eintritt der Ersatzperson entstehenden Mehrkosten.

Der VA empfiehlt, auf jeden Fall eine Reiserücktrittversicherung abzuschließen. Maßgeblich für die Wahrung der Fristen ist der Zugang der Nachricht beim Veranstalter (auch bei Emails) innerhalb der Geschäftszeiten, der eine Zurkenntnisnahme zulässt.

### 4.4 Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Kunde einzelne Reiseleistungen, die ihm ordnungsgemäß vom VA angeboten werden nicht in Anspruch und hat der Kunde diese Gründe zu vertreten (z.B. Krankheit), so besteht kein Anspruch des Kunden auf anteilige Rückerstattung. Der VA zahlt dem Kunden jedoch ersparte Aufwendungen ohne Anerkennung einer Rechtspflicht zurück, wenn diese von einzelnen Leistungsträgern tatsächlich an den VA zurückerstattet wurden.

## 5. Rücktritt durch den Veranstalter, Störung

### 5.1 Rücktritt bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl

Ist in der Beschreibung der Reise ausdrücklich auf eine Mindestteilnehmerzahl hingewiesen, sowie der Zeitpunkt angegeben, bis zu dem die Rücktrittserklärung dem Reisenden vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn spätestens zugegangen sein muss, und wird diese nicht erreicht, so kann der VA vom Vertrag zurücktreten. Der eingezahlte Reisepreis wird umgehend erstattet.

### 5.2 Störung

Stört der Kunde trotz einer entsprechenden Abmahnung des VA nachhaltig oder verhält er sich in solchem Maße vertragswidrig, dass eine Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur vereinbarten Beendigung oder zum Ablauf einer Kündigungsfrist mit ihm unzumutbar ist, oder sonst stark vertragswidrig, kann der VA den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Dabei behält der VA den Anspruch auf den Reisepreis abzgl. des Wertes ersparter Aufwendungen und ggf. erfolgter Erstattungen durch Leistungsträger oder ähnliche Vorteile, die der VA aus einer anderweitigen Verwendung nicht in Anspruch genommener Reiseleistung erlangt. Eventuelle Mehrkosten für die Rückbeförderung trägt der Kunde in diesem Fall selbst.

## 6. Obliegenheiten des Kunden, Mängelanzeige, Abhilfe, Fristsetzung vor Kündigung des Reisegastes, Anzeigefristen / Ausschluss von Ansprüchen

Der Kunde erklärt mit der Reiseanmeldung, dass er den aus der Reiseausschreibung erkennbaren Anforderungen nach bestem Wissen gewachsen ist und ihm keine gesundheitlichen Einschränkungen bekannt sind, die die Durchführung der gebuchten Reise beeinträchtigen könnten. Bei bekannten gesundheitliche Beeinträchtigungen verpflichtet sich der Kunde, Rücksprache mit dem Veranstalter zu nehmen. Eine teilweise oder gänzliche Erstattung des Reisepreises ist im Falle des Reiseabbruchs aufgrund bekannter gesundheitlicher Beeinträchtigungen bzw. grober Fehleinschätzung der Leistungsfähigkeit ausgeschlossen. Der Veranstalter ist berechtigt, Kunden ganz oder teilweise von Reiseinhalten auszuschließen, um eine Gefährdung des Reisenden oder Mitreisende aufgrund erkennbarer körperlicher oder psychischer Defizite, Alkohol- Drogen- oder Medikamentenmissbrauchs auszuschließen.

## 6.1 Mängel

Mängel sind durch den Kunden unverzüglich der örtlichen Reiseleitung oder unter genannten Adressen/Telefonnummern anzuzeigen und es ist eine angemessene Frist zur Abhilfe zu nennen. Wird dies schuldhaft unterlassen, so tritt ein Anspruch auf Minderung nicht ein. Die Abhilfe kann verweigert werden, wenn hierfür ein unverhältnismäßig hoher Aufwand nötig wäre. Die Abhilfe kann auch durch gleichwertige oder höherwertige Leistungen erbracht werden.

## 6.2 Kündigung

Wird eine Reise infolge eines Mangels erheblich beeinträchtigt und leistet der VA innerhalb einer angemessenen Frist keine Abhilfe, so kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen den Reisevertrag – in seinem eigenen Interesse und aus Beweisgründen zweckmäßig durch schriftliche Erklärung – kündigen. Die Bestimmung einer Frist vor der Kündigung ist nicht notwendig, wenn die Abhilfe vom VA verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse des Kunden gerechtfertigt wird.

## 6.3 Fristen

Gewährleistungsansprüche aus dem Reisevertrag hat der Kunde innerhalb eines Monats nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung der Reise (Rückreisedatum) an der u.g. Adresse geltend zu machen. Nach Ablauf der einmonatigen Frist kann der Kunde Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden ist oder wenn es sich um deliktische Ansprüche handelt.

Gepäckschäden oder Gepäckverzögerungen sind binnen 7 Tage bei Gepäckverlust, binnen 21 Tagen bei Gepäckverspätung nach Aushändigung anzuzeigen, wobei empfohlen wird, unverzüglich an Ort und Stelle die Schadensanzeige bei der zuständigen Fluggesellschaft zu erheben. Gleichermaßen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der örtlichen Reiseleitung oder uns gegenüber anzuzeigen.

## 6.4 Verjährung, Abtretung von Ansprüchen

Ansprüche des Kunden aus dem Reisevertrag nach §§ 651c bis 651f BGB verjähren bei Sachschäden und Vermögensschäden in einem Jahr ab dem vertraglich vereinbarten Reiseende, soweit ein Schaden des Kunden weder auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Veranstalters, seiner Erfüllungsgehilfen oder eines gesetzlichen Vertreters des Veranstalters herrührt. Schweben zwischen dem Kunden und dem VA Verhandlungen über Ansprüche oder den Anspruch begründende Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Kunde oder der VA die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Eine Verjährung tritt frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein. Ansprüche auf Ersatz von Körperschäden und Ansprüche aus unerlaubter Handlung unterliegen der gesetzlichen Verjährungsfrist.

Die Abtretung von Ansprüchen gegen den VA ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht für die Abtretung unter Familienangehörigen

## 7. Haftung des Reiseveranstalters, Haftungsbeschränkung

Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt soweit ein Schaden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wurde oder soweit der VA für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist. Für alle gegen den VA gerichteten Schadensersatzansprüche aus unerlaubter Handlung, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, haftet der VA bei Sachschäden in Höhe des dreifachen Reisepreis pro Person und Reise. Sie gelten nicht für Ansprüche nach Montrealer Übereinkommen wegen des Verlusts von Reisegepäck.

## **8. Pass-, Visa- und gesundheitspolizeiliche Vorschriften**

Der VA informiert Staatsangehörige des Staates, in dem die Reise angeboten wird, über Pass-, und Visumerfordernisse und gesundheitspolizeiliche Formalitäten (z.B. vorgeschriebene Impfungen und Atteste), die für den Aufenthalt und die Reise erforderlich sind. Angehörigen anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft.

Für die Einhaltung aller für die Durchführung einer Reise wichtigen Vorschriften ist der Kunde verantwortlich. Der Kunde muss darauf achten, dass sein Reisepass oder sein Personalausweis für die Reise eine ausreichende Gültigkeit besitzt und muss die Zoll- und Devisenvorschriften im Ausland einhalten. Nachteile, die sich aus der Nichtbefolgung der Vorschriften ergeben, gehen zu eigenen Lasten, sofern der VA seine Hinweispflicht schuldhaft nicht oder schlecht erfüllt hat.

## **9. Datenschutz**

Die dem VA zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit dies zur Vertragsdurchführung erforderlich ist. Dieses beinhaltet auch Weitergabe an Vertragspartner und Leistungsträger soweit dies zur ordnungsgemäßen Durchführung der Reise notwendig ist. Dabei werden die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes eingehalten. Auf den Teilnehmerlisten, die allen Reisegästen zugesandt werden, veröffentlichen wir: Vor- und Zuname, PLZ und Wohnort ohne Anschrift). Dieser Veröffentlichung kann widersprochen werden.

## **10. Informationspflichten über Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens**

Der VA ist gem. EU-VO Nr. 2111/05 verpflichtet, den Kunden über die Identität des jeweiligen Luftfahrtunternehmens sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei Buchung zu informieren. Steht die ausführende Fluggesellschaft zu diesem Zeitpunkt noch nicht fest, so muss der VA diejenige Fluggesellschaft nennen, die die Flugbeförderung wahrscheinlich durchführen wird und sicherstellen, dass der Kunde unverzüglich Kenntnis der Identität erhält, sobald diese feststeht. Gleiches gilt, wenn die Identität der Fluggesellschaft wechselt. Die Black List (Schwarze Liste) der EU ist auf der Internetseite [https://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_de.htm](https://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_de.htm) und in unseren Geschäftsräumen einsehbar.

## **11. Mietausrüstung**

Der Kunde haftet für Schäden und das Abhandenkommen von ihm für die Dauer und Durchführung der Reise überlassenen Ausrüstung, Kanus und Fahrrädern, sofern diese vorsätzlich oder fahrlässig verursacht wurden (§ 823 BGB),( z. B. das Mietfahrrad wird fahrlässig nicht abgeschlossen).

## **12. Sonstiges Gerichtsstand**

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrags führt nicht zur Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrags. Auf den Reisevertrag findet ausnahmslos das deutsche Recht Anwendung. Klagen gegen den VA können am Sitz des VA eingereicht werden.

# **B) Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Vermittlung von Reisen durch die Natours Reisen GmbH**

## **1. Geltungsbereich**

1.1. Der Reisevermittler vermittelt Reiseverträge über einzelne Reiseleistungen (wie z.B. Flug,

Hotel etc.), über Pauschalreisen (iSd § 2 Abs 2 PRG) sowie über verbundene Reiseleistungen (iSd § 2 Abs 5

PRG) zwischen Reiseveranstalter bzw. Leistungsträger einerseits und dem Reisenden andererseits. Der Reisevermittler erbringt seine Leistungen entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere dem Pauschalreisegesetz (PRG), sowie der Pauschalreiseverordnung (PRV) mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers.

1.2. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten als vereinbart, wenn sie - bevor der Reisende durch eine Vertragserklärung an einen Vertrag gebunden ist- übermittelt bzw. der Reisende deren Inhalt - bevor

er durch eine Vertragserklärung an einen Vertrag gebunden ist - einsehen konnte und sind Grundlage des zwischen Reisevermittler und Reisenden abgeschlossenen Geschäftsbesorgungsvertrag.

1.3. Für den Geschäftsbesorgungsvertrag gelten die gegenständlichen

Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Vgl. Punkt 1.2). Für Vertragsverhältnisse zwischen dem Reisenden und dem vermittelten Reiseveranstalter, den vermittelten Transportunternehmen (z.B. Bahn, Bus, Flugzeug u. Schiff) und anderen vermittelten Leistungsträgern, gelten die jeweiligen allgemeinen Geschäftsbedingungen, sofern sie dem Reisenden - bevor er durch eine Vertragserklärung an einen Vertrag gebunden ist - übermittelt bzw. der Reisende deren Inhalt - bevor er an einen Vertrag gebunden ist - einsehen konnte und der Inhalt der Geschäftsbedingungen nicht rechtswidrig ist oder gegen bestehendes Recht verstößt.

## **2. Aufgaben des Reisevermittlers**

2.1. Der Reisevermittler erstellt für den Reisenden ausgehend von dessen Angaben, darauf aufbauende unverbindliche Reisevorschläge. Ist dies nicht möglich, wird der Reisevermittler den Reisenden auf diesen Umstand hinweisen. Die Reisevorschläge werden einerseits auf den Angaben des Reisenden basieren, weshalb unrichtige und/oder unvollständige Angaben durch den Reisenden - mangels Aufklärung durch den Reisenden - auch Grundlage der Reisevorschläge sein können. Andererseits können bei der Erstellung von Reisevorschlägen bzw. der Auswahl von Reiseveranstaltern oder Leistungsträgern die Höhe des Preises, Fachkompetenzen des Reiseveranstalters oder des Leistungsträgers, Rabatte, das Bestpreisprinzip, und anderes mehr als Parameter herangezogen werden.

2.2. Hat der Reisende ein konkretes Interesse an einem der ihm vom Reisevermittler unterbreiteten Reisevorschläge, dann erstellt der Reisevermittler auf Basis des Reisevorschlages ein entsprechendes Reiseangebot. Dieses Reiseangebot hat die Vorgaben des § 4 PRG zu enthalten. Das vom Reisevermittler erstellte Reiseangebot bindet den Reiseveranstalter bzw. bei verbundenen Reiseleistungen oder einzelnen Reiseleistungen den Leistungsträger. Damit ein Vertrag zwischen Reiseveranstalter bzw. bei verbundenen Reiseleistungen oder einzelnen Reiseleistungen zwischen Leistungsträger und Reisendem zustande kommt, bedarf es der Annahme des Reiseangebots durch den Reisenden (=Vertragserklärung des Reisenden, Vgl 1.3).

2.3. Der Reisevermittler hat den Reisenden nach seinen jeweiligen Bedürfnissen zu beraten und zu informieren. Der Reisevermittler hat die dem Reisenden nach dessen Angaben zu vermittelnde Pauschalreise des Reiseveranstalters oder bei verbundenen Reiseleistungen oder bei einzelnen Reiseleistungen die Leistung des Leistungsträgers unter Bedachtnahme auf die landesüblichen Gegebenheiten des jeweiligen Bestimmungslandes/Bestimmungsortes sowie unter Bedachtnahme auf die mit der Reise allenfalls verbundenen Besonderheiten (z.B. Expeditionsreisen) nach besten Wissen darzustellen. Eine Pflicht zur Information über allgemein bekannte Gegebenheiten (z.B. Topographie, Klima, Flora und Fauna der vom Reisenden gewünschten Destination) besteht nicht, sofern je nach Art der Reise keine Umstände vorliegen, die einer Aufklärung bedürfen oder sofern

nicht die Aufklärung über Gegebenheiten für die Erbringung und den Ablauf bzw. die Durchführung der zu vermittelnden Leistung 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 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 vermittelnden Leistungen grundsätzlich im Katalog oder auf der Website des jeweiligen Reiseveranstalters nachzulesen.

2.4. Der Reisevermittler hat den Reisenden, bevor dieser durch eine Vertragserklärung an einen Pauschalreisevertrag gebunden ist, zu informieren:

2.4.1. Über das Vorliegen einer Pauschalreise mittels Standardinformationsblatt gemäß § 4 Abs 1 PRG. Darüber hinaus kann das Standardinformationsblatt für Pauschalreisen grundsätzlich – sofern vorhanden und abgedruckt bzw. hochgeladen – im Katalog oder auf der Website des jeweiligen Reiseveranstalters eingesehen werden.

2.4.2. Über die in § 4 Abs 1 PRG vorgesehenen Informationen, sofern diese für die zu vermittelnde Pauschalreise einschlägig sind. Darüber hinaus können diese Informationen grundsätzlich – sofern vorhanden – im Katalog oder auf der Homepage des jeweiligen Reiseveranstalters eingesehen werden.

2.4.3. Ob, die dem Reisenden zu vermittelnde Pauschalreise im Allgemeinen für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist (§ 4 Abs 1 Z 1 lit h PRG), sofern diese Information für die betreffende Pauschalreise einschlägig ist. Eine Person mit eingeschränkter Mobilität ist analog zu Art 2 lit a VO 1107/2006 (Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität) eine Person mit einer körperlichen Behinderung (sensorisch oder motorisch, dauerhaft oder zeitweilig), die die Inanspruchnahme von Bestandteilen der Pauschalreise (z.B. Benutzung eines Beförderungsmittels, einer Unterbringung) einschränkt und eine Anpassung der zu vermittelnden Leistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Person erfordert.

2.4.4. 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. Darüber hinaus können allgemeine Informationen zu Pass- und Visumserfordernissen sowie zu gesundheitspolizeilichen Formalitäten von Reisenden mit österreichischer Staatsbürgerschaft durch Auswahl des entsprechenden bzw. gewünschten Bestimmungslandes unter <https://www.bmeia.gv.at/reiseaufenthalt/reiseinformation/laender/> - bzw. von EU-Bürgern von ihren jeweiligen Vertretungsbehörden - eingeholt werden. Als bekannt wird vorausgesetzt, dass für Reisen ins Ausland in der Regel ein gültiger Reisepass erforderlich ist, für dessen Gültigkeit der Reisende selbst verantwortlich ist. Der Reisende ist auch für die Einhaltung der ihm mitgeteilten gesundheitspolizeilichen Formalitäten selbst verantwortlich. Für die Erlangung eines notwendigen Visums ist der Reisende selbst verantwortlich, sofern sich nicht der Reisevermittler bereiterklärt hat, die Besorgung eines solchen zu übernehmen.

2.5. Der Reisevermittler hat den Reisenden, bevor dieser durch eine Vertragserklärung gebunden ist, gemäß § 15 Abs 1 PRG bei verbundenen Reiseleistungen zu informieren, dass der Reisende keine Rechte in Anspruch nehmen kann, die ausschließlich für Pauschalreisen gelten, und dass jeder Leistungserbringer lediglich für die vertragsgemäße Erbringung seiner Leistung haftet sowie, dass dem Reisenden der Insolvenzschutz nach der Pauschalreiseverordnung, zugutekommt. Der Reisevermittler entspricht gemäß § 15 Abs 2 PRG dieser Informationspflicht, wenn er das entsprechende Standardinformationsblatt gemäß Anhang II bereitstellt, sofern die Art der verbundenen Reiseleistungen in einem dieser Standardinformationsblätter abgedeckt ist.

2.6. 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 bei Pauschalreisen im Sinne einer Vorgabe des Reisenden gemäß § 6 Abs 2

Z1 PRG bzw. bei verbundenen Reiseleistungen oder einzelnen Reiseleistungen im Sinne einer Vorgabe des Reisenden vom Leistungsträger bestätigt worden sind. Erfolgt eine Bestätigung, liegt eine verbindliche Leistungszusage vor. Die Erklärungen des Reisevermittlers stellen eine Verwendungszusage dar, die Wünsche des Reisenden an Reiseveranstalter und Leistungsträger weiterzuleiten und sind keine rechtlich verbindliche Zusage, solange sie nicht vom Reiseveranstalter bzw. bei verbundenen Reiseleistungen oder einzelnen Reiseleistungen vom Leistungsträger bestätigt wurden.

### **3. Aufklärungs- und Mitwirkungspflicht des Reisenden**

3.1. Der Reisende hat dem Reisevermittler alle sachbezogenen und personenbezogenen Informationen, über die er verfügt rechtzeitig, vollständig und wahrheitsgemäß mitzuteilen. Der Reisende hat den Reisevermittler über alle in seiner Person oder der von Mitreisenden gelegenen Umstände (z.B. Nahrungsmittelunverträglichkeit, keine Reiseerfahrung), welche für die Erstellung von Reisevorschlägen/Reiseangeboten bzw. für die Aus- bzw. Durchführung einer Reise mit den zu vermittelnden Leistungen von Relevanz sein können, in Kenntnis zu setzen. Der Reisende hat somit auf seine bzw. auf die besonderen Bedürfnisse seiner Mitreisenden, insbesondere auf eine eingeschränkte Mobilität bzw. den Gesundheitszustand und sonstige Einschränkungen, welche geeignet sein können, auf die Erstellung von Reisevorschlägen/Reiseangeboten bzw. auf die Aus- bzw. Durchführung der Reise und Reiseleistungen Auswirkungen zu entfalten, von sich aus, bevor er durch eine Vertragserklärung an einen Vertrag gebunden ist, hinzuweisen.

3.2. Der Reisende, der für sich oder Dritte durch den Reisevermittler eine Buchung vornehmen lässt, gilt damit als Auftraggeber und übernimmt analog im Sinne des § 7 Abs 2 PRG mangels anderweitiger Erklärung die Verpflichtungen aus dem Geschäftsbesorgungsvertrag gegenüber dem Reisevermittler (z.B. Entrichtung des Entgelts etc.).

3.3. Der Reisende ist verpflichtet, alle durch die Vermittlung des Reisevermittlers übermittelten Vertragsdokumente (z.B. Pauschalreisevertrag, Buchungsbestätigung, Gutscheine, Vouchers) auf sachliche Richtigkeit zu seinen Angaben und Abweichungen (Schreibfehler; z.B. Namen, Geburtsdatum) zu überprüfen und diese dem Reisevermittler zur Berichtigung unverzüglich mitzuteilen.

3.4. Damit 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, unbegleitete minderjährige Reisende und Reisende, die besondere medizinische Betreuung benötigen, die beschränkte Kostentragungspflicht des Reiseveranstalters für die notwendige Unterbringung im Fall einer aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände nicht möglichen Rückbeförderung nicht zur Anwendung kommt, haben die genannten Reisenden den Reiseveranstalter oder Reisevermittler mindestens 48 Stunden vor Reisebeginn über ihre besonderen Bedürfnisse in Kenntnis zu setzen (§ 11 Abs 8 PRG).

3.5. Der Reisende hat gemäß § 11 Abs 2 PRG, jede von ihm wahrgenommene Vertragswidrigkeit der vereinbarten Reiseleistungen unter Berücksichtigung der jeweiligen Umstände unverzüglich zu melden, damit der Reiseveranstalter in die Lage versetzt werden kann die Vertragswidrigkeit – sofern dies möglich ist – unter Berücksichtigung des allenfalls damit einhergehenden Aufwandes (z.B. Ersatzzimmer säubern, Ersatzhotel ausfindig machen), vor Ort rasch zu beheben. Tritt eine Vertragswidrigkeit während der üblichen Geschäftszeiten des Reisevermittlers, über den die Pauschalreise gebucht wurde, 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 kann dies dem Reisenden gemäß § 12 Abs 2 PRG als Mitverschulden (§ 1304 ABGB) angerechnet werden. Eine Meldung einer Vertragswidrigkeit bewirkt noch keine Leistungszusage des Reisevermittlers oder des Reiseveranstalters.

3.6. Der Reisende ist verpflichtet, die im Rahmen des getroffenen Vertrages vereinbarten Entgelte zu den (dort) angegebenen Zahlungsbestimmungen fristgerecht zu bezahlen. Der Reisende hält den Reisevermittler für den im Fall der Nichtzahlung beim Reisevermittler eingetretenen Schaden (Vorauszahlungen des Reisevermittlers) schadlos.

3.7. Der Reisende hat im Fall der Geltendmachung und des Erhalts von Zahlungen aus Schadenersatz- oder Preisminderungsansprüchen im Sinne des § 12 Abs 5 PRG (z.B. Ausgleichszahlung gemäß Art 7 FluggastrechteVO) den Reisevermittler oder Reiseveranstalter von diesem Umstand in Kenntnis zu setzen.

## **4. Pauschalreisevertrag**

4.1. Der Reisevermittler oder der Reiseveranstalter hat dem Reisenden bei Abschluss eines Pauschalreisevertrages oder unverzüglich danach eine Ausfertigung des Vertragsdokuments oder eine Bestätigung des Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) zur Verfügung zu stellen. Wird der Pauschalreisevertrag in gleichzeitiger Anwesenheit der Vertragsparteien geschlossen, hat der Reisende Anspruch auf eine Papierfassung. Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen im Sinne des § 3 Z 1 FAGG kann dem Reisenden, sofern dieser zustimmt, die Ausfertigung oder Bestätigung des Pauschalreisevertrages auch auf einem anderen dauerhaften Datenträger (z.B. Email) zur Verfügung gestellt werden.

4.2. Der Reisevermittler oder der Reiseveranstalter hat dem Reisenden rechtzeitig vor Beginn der Pauschalreise die notwendigen Buchungsbelege, Gutscheine, Beförderungsausweise und Eintrittskarten, Informationen zu den geplanten Abreisezeiten und gegebenenfalls zu den Fristen für das Check-in sowie zu planmäßigen Zwischenstationen, Anschlussverbindungen und Ankunftszeiten zur Verfügung zu stellen.

## **5. Änderungen vor Reisebeginn**

5.1. Der Reisevermittler hat den Reisenden an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Email) über unerhebliche Änderungen des Inhalts des Pauschalreisevertrages, die sich der Reiseveranstalter im Pauschalreisevertrag vorbehalten hat und die er einseitig gemäß § 9 Abs 1 PRG vornimmt, in Kenntnis zu setzen. Bei unerheblichen Änderung handelt es sich – wobei dies jeweils im Einzelfall zu prüfen ist - um, geringfügige, sachlich gerechtfertigte Änderungen, die den Charakter und/oder die Dauer der gebuchten Reise nicht wesentlich verändern.

5.2. Ist der Reiseveranstalter gemäß § 9 Abs 2 PRG zu erheblichen Änderungen der wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen (vgl 4 Abs 1 Z 1 PRG) gezwungen, kann er Vorgaben des Kunden, die von ihm ausdrücklich bestätigt wurden nicht erfüllen oder möchte er den Gesamtpreis der Pauschalreise entsprechend den Bestimmungen des § 8 PRG, um mehr als 8 % erhöhen, kann der Reisende - innerhalb einer vom Reiseveranstalter festgelegten angemessenen Frist, den vorgeschlagenen Änderungen zustimmen, oder - der Teilnahme an einer Ersatzreise zustimmen, sofern diese vom Reiseveranstalter angeboten wird, oder - vom Vertrag ohne Zahlung einer Entschädigung zurücktreten. Der Reisevermittler hat daher den Reisenden in den eben angeführten Fällen über folgende Punkte an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger informieren: - die Änderungen der Reiseleistungen sowie gegebenenfalls deren Auswirkungen auf den Preis der Pauschalreise - die angemessene Frist, innerhalb derer der Reisende den Reiseveranstalter über seine Entscheidung in Kenntnis setzt, sowie die Rechtswirkung der Nichtabgabe einer Erklärung innerhalb der angemessenen Frist, - gegebenenfalls die als Ersatz angebotene Pauschalreise und deren Preis Es wird dem Reisenden

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

## 6. Haftung

6.1. Der Reisevermittler haftet im Rahmen des § 17 PRG für Buchungsfehler (z.B. Schreibfehler), sofern diese nicht auf eine irrtümliche oder fehlerhafte oder unvollständige Angabe des Reisenden oder auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände im Sinne des § 2 Abs 12 PRG zurückzuführen sind.

6.2. Der Reisevermittler haftet nicht für Sach- und Vermögensschäden des Reisenden die im Zusammenhang mit der Buchung entstehen, sofern sie auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände im Sinne des § 2 Abs 12 PRG zurückzuführen sind.

6.3. Der Reisevermittler haftet nicht für die Erbringung der von ihm vermittelten Leistung oder für die Erbringung einer Leistung, welche nicht von ihm vermittelt worden ist bzw. nicht von ihm zugesagt worden ist dem Reisenden zu vermitteln bzw. nicht für vom Reisenden nach Reiseantritt selbst gebuchte Zusatzleistungen vor Ort. Kommt der Reisevermittler bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen seinen Informationspflichten oder Pflichten zur Insolvenzabsicherung im Sinne des § 15 Abs 2 PRG nicht nach, haftet er nach den ansonsten nur für Pauschalreisen geltenden Bestimmungen der §§ 7 und 10 sowie des 4. Abschnitts des PRG.

6.4. Vermittelt der Reisevermittler eine Pauschalreise eines Reiseveranstalters mit Sitz außerhalb des EWR, hat er nachzuweisen, dass der Reiseveranstalter den im 4. Abschnitt des PRG genannten Pflichten (Erbringung der vereinbarten Leistungen, Gewährleistung, Schadenersatz, Beistandspflicht) nachkommt. Ist dies nicht der Fall, haftet der Reisevermittler gemäß § 16 PRG für die Einhaltung der genannten Pflichten.

## 7. Entgelt des Reisevermittlers:

Dem Reisevermittler steht für seine Tätigkeit ein angemessenes Entgelt zu.

7.1. Erstellt der Reisevermittler ein den Angaben des Reisenden entsprechendes Reiseangebot, kommt es im Anschluss aber zu keiner Buchung, beträgt das Entgelt (Beratungsgebühr) pro Reiseangebot und pro Interessenten: 35 €

7.2. Möchte der Reisende den Pauschalreisevertrag im Sinne des § 7 PRG auf eine andere Person übertragen lassen, stehen dem Reisevermittler die tatsächlichen und nicht unangemessenen Kosten der Übertragung, jedenfalls aber eine Bearbeitungsgebühr von 35 € zu.

7.3. Für Änderungen (z.B. Umbuchung, Namensänderung), die aufgrund fehlerhafter oder unvollständiger Angaben des Reisenden erforderlich, stehendem Reisevermittler analog zu § 7 Abs 2 PRG die tatsächlichen und nicht unangemessenen Kosten, jedenfalls 35 € zu.

## 8. Zustellung - elektronischer Schriftverkehr

8.1. Als Zustell-/ Kontaktadresse des Reisenden gilt die dem Reisevermittler 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.