



bmask

BUNDESMINISTERIUM FÜR
ARBEIT, SOZIALES UND
KONSUMENTENSCHUTZ

DIE KOFFER SIND GEPACKT REISEN I



**DIE
KOFFER
SIND GEPACKT
REISEN I**



Trotz sorgfältigster Bearbeitung kann die Sektion Konsumentenschutz schon aufgrund der notwendigerweise komprimierten Darstellung sowie angesichts weiterer Rechtsentwicklung keine Gewähr übernehmen.

Der Text entspricht dem Stand Juni 2009.

Diese Broschüre ist ein Beitrag der Sektion Konsumentenschutz im Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz zur Verbesserung der Konsumenteninformation. Sie wird aus dem Budget finanziert und Ihnen zur Verfügung gestellt.

2

Impressum

Medieninhaber, Verlagsort:

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und
Konsumentenschutz – Sektion Konsumentenschutz
1010 Wien, Stubenring 1

Gestaltung und Illustrationen:

Mag. Werner RESEL, 1190 Wien

Hersteller: Druckerei Friedrich VDV, 4020 Linz

Papier: umweltfreundlich hergestellt,
chlorfrei gebleicht

© 2009

Alle Rechte vorbehalten.

Nachdruck, auch auszugsweise, oder sonstige Vervielfältigung, Verarbeitung oder Verbreitung, auch unter Verwendung elektronischer Systeme, nur mit schriftlicher Zustimmung des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz – Sektion Konsumentenschutz zulässig.

Vorwort	5	Das Reisebüro als Veranstalter	19
Begriffe, die Sie kennen sollten	6	Zwischen Buchung und Reiseantritt	19
Reisebüro ist nicht gleich Reisebüro	6	Preisänderung	19
Pauschalreise	6	Änderung der Fluglinie	20
Allgem. Reisebedingungen (ARB 1992)	6	Umbuchungswünsche	20
Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Hotellerie (AGBH 2006)	6	Der Kunde/die Kundin bringt eine Ersatzperson	21
Rahmenbedingungen in der Europäischen Union	7	Doch keine Reise?	21
Kataloge und Reiseprospekte	8	Storno der gebuchten Reise	21
Buchung und Vertragsabschluss	9	Kundenrücktritt ohne Stornogebühr	23
Buchung	9	Rücktritt des Veranstalters	24
Vertragsabschluss	10	MindestteilnehmerInnenzahl nicht erreicht	24
Schwarz auf Weiß	10	Die Reise beginnt	25
Buchung für mehrere	11	Woran Sie vor der Abreise doch denken sollten	25
Buchen im Internet	11	Reisekasse	26
Reiseportale	12	Zollbestimmungen	27
Buchung einer Pauschalreise oder separate Buchung von Leistungen	12	Reisegepäck	28
Tipps	13	Information durch das Reisebüro vor Reisebeginn	28
Jugendliche	14	Damit Ihr Urlaub Urlaub bleibt	28
Reisekundinnen unter 18 Jahren	14	Was tun beim Auftreten von Mängeln	28
Matura- und Abschlussreisen	14	Mängelrüge bei Pauschalreisen	29
Beratung und Information vor Ver- tragsabschluss	15	Verbesserung und Umzugsangebote	30
Anzahlungen – wer garantiert	15	Recht auf Selbsthilfe?	30
Konkurs des Veranstalters	16	Reklamation und Durchsetzung Ihrer Ansprüche nach Rückkehr	30
Konkurs des Vermittlers	16	Höhe der Preisminderung	32
Konkurs eines ausländ. Veranstalters	17	Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude	32
Reiseveranstalter / Reisevermittler	17	Achtung Fristen	33
Das Reisebüro als Vermittler	17	Wenn es zu keiner Einigung kommt	34
		Ausländische Vertragspartner	34
		Verträge am Urlaubsort	35

Inhalt

Timesharing	36
Die Risiken des Timesharing	36
Schutzvorschriften/Rücktrittsrecht	37

Gesundheitsvorsorge und Medikamente	37
--	----

Versichern beruhigt	38
Gesetzliche Krankenversicherung	39
Private Krankenversicherungen	40
Versicherung der Rückholkosten	40
Private Unfallversicherung	41
Stornoversicherung	41
Reisegepäckversicherung	41
Privat-(Reise-)Haftpflichtversicherung ..	43
Andere Versicherungen, die helfen können	43

Wichtige Telefonnummern und Adressen	44
---	----

Anhang

4

Frankfurter Tabelle	47
Allgemeine Reisebedingungen 1992 (ARB 1992)	51
Konsumentenschutzgesetz – Reiseveranstaltungsvertrag	56
Verordnung über Ausübungs- vorschriften	58
Broschüren und Folder	60
Stichwortverzeichnis	61



„Die schönsten Wochen...

...des Jahres“ sollen die Urlaubswochen sein. Ferien vom Alltag bieten Badeurlaube, Kulturreisen in ferne, exotische Länder, Kreativurlaube oder Wellnessaufenthalte, Familienferien mit Angeboten für alle Altersklassen, Abenteuerurlaube oder ein gemütliches Entspannen am Bauernhof. Für jeden Geschmack sollen Urlaubsträume verwirklicht werden.

Das wünschen und erwarten sich nicht nur KonsumentInnen und Konsumenten, das versprechen auch Reisebüros und Reiseveranstalter. Reisen ist schon längst nicht mehr so beschwerlich wie früher. Durch Pauschalreiseangebote wird viel an Organisationsarbeit abgenommen.

Immer mehr KonsumentInnen und Konsumenten nützen aber auch die Möglichkeit, Reisen im Internet selbst zusammenzustellen. In jüngster Zeit werden dort über Reiseplattformen auch vermehrt Reisen nach dem sogenannten „Baukastensystem“ angeboten, die Erholungssuchende nach ihren individuellen Interessen zusammenstellen können.

In jedem Fall gibt es vieles, was KonsumentInnen wissen sollten, wenn sie eine Reise buchen. Worauf ist bei Vertragsabschluss zu achten, müssen Preisänderungen hingenommen werden, was passiert wenn Sie stornieren müssen? Diese und viele andere Fragen, die sich vor Reiseantritt ergeben können, werden in der vorliegenden Broschüre beantwortet.

Auch wenn Reiseveranstalter bemüht sind, den Reisenden den größtmöglichen Komfort zu einem günstigen Preis zu bieten, kann es während des Urlaubs zu Pannen kommen. Welche Möglichkeiten Sie haben, um Probleme vor Ort zu lösen und was Sie tun können, wenn es bei der Reklamation und der Durchsetzung Ihrer Ansprüche nach der Rückkehr Schwierigkeiten gibt, erfahren Sie ebenfalls in dieser Broschüre.

Weiters finden Sie im Anhang eine Liste von Kontaktadressen im Zusammenhang mit Zollregelungen, Gesundheitsvorsorge und Sicherheit im Reiseland. Dort finden Sie auch die Adressen der Beratungsstellen, die Sie bei offenen Fragen vor oder nach dem Urlaub kontaktieren können.

Fragen rund ums Fliegen werden in unserer neuen Broschüre **„Fliegen ohne Turbulenzen“** beantwortet.

Ich wünsche Ihnen einen erholsamen Urlaub!

Ihr Rudolf Hundstorfer
Bundesminister für Arbeit,
Soziales und Konsumentenschutz

Begriffe, die immer wieder vorkommen

Begriffe, die Sie kennen sollten

Reisebüro ist nicht gleich Reisebüro

Das Reisebüro kann Reiseveranstalter oder lediglich Vermittler einer Reise sein.

Der **Veranstalter organisiert** die Reise, indem er mehrere Reiseleistungen zu einem Gesamtarrangement zusammenfasst und verkauft. Die einzelnen Leistungen können von ihm selbst oder von anderen Unternehmern wie Hotelbetrieben und Airlines erbracht werden. Der **Vermittler** kann Reiseveranstaltungsverträge, aber auch andere Verträge **vermitteln**, z.B. ausschließlich einen Beförderungsvertrag mit einem Busunternehmen.

6

Pauschalreise

Von einer Pauschalreise wird gesprochen, wenn ein Reiseveranstalter mehrere touristische Leistungen, wie z.B. Flug und Hotelunterkunft, zu einem Pauschalpreis anbietet. Für Pauschalreisen bestehen besondere Konsumentenschutzbestimmungen.

Allgemeine Reisebedingungen (ARB 1992)

Die Allgemeinen Reisebedingungen 1992 wurden im Konsumentenpolitischen Beirat des damals für Konsu-

mentenschutz zuständigen Bundesministeriums erarbeitet und in der Folge an die Konsumentenschutznovelle 1993 angepasst. Sie sind jene Bedingungen, zu denen österreichische Reisebüros als Veranstalter und Vermittler ihre Verträge mit KundInnen üblicherweise abschließen. Andere, von den ARB 1992 abweichende Bedingungen können vereinbart werden, die Abweichungen sind den KundInnen im Prospekt oder Katalog zur Kenntnis zu bringen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Hotellerie (AGBH 2006)

Der Fachverband Hotellerie in der Wirtschaftskammer Österreich stellt seinen Mitgliedsbetrieben „Muster AGB´s“ zur Verfügung, welche in der Praxis sehr häufig verwendet werden. Diese Geschäftsbedingungen enthalten viele, für Sie als Hotelgast, relevante Bestimmungen. Sie sind auf der Homepage der WKO unter dem Link <http://portal.wko.at/wk/startseite.wk>, Suche: AGBH, abrufbar.

Rahmenbedingungen in der Europäischen Union

Österreich hat schon durch das Abkommen über den Europäischen Wirtschaftsraum die Verpflichtung übernommen, die EG-Richtlinie über Pauschalreisen umzusetzen. Dies hat zur Schaffung neuer rechtlicher Rahmenbedingungen für diese Reiseform geführt.

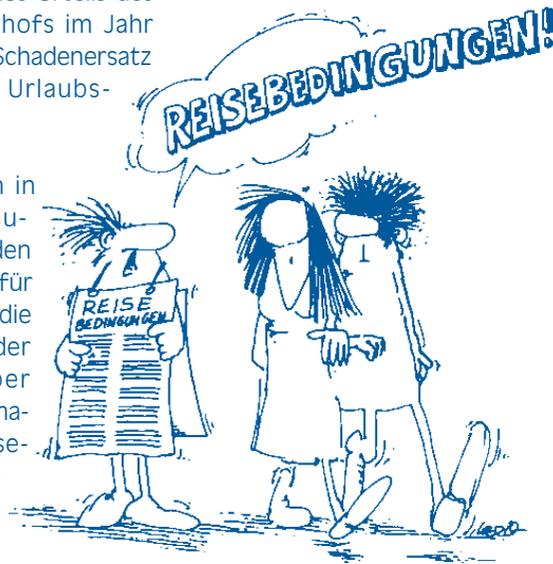
Der Mindeststandard der Pauschalreise-Richtlinie gilt einheitlich für alle Veranstalter und Vermittler im Raum der Europäischen Union und des EWR.

Die Bestimmungen zum Reiseveranstaltungsvertrag finden sich größtenteils im **Konsumentenschutzgesetz**. Dort wurde auch in Folge eines Urteils des Europäischen Gerichtshofs im Jahr 2003 ein Anspruch auf Schadenersatz wegen „entgangener Urlaubsfreude“ neu eingeführt.

Außerdem finden sich in Umsetzung der EG-Pauschalreise-Richtlinie in den **Ausübungsvorschriften** für das Reisebürogewerbe die **Informationspflichten** der Reisebüros gegenüber ihren Kunden. Die Informationspflichten der Reisebüros wurden durch die EG-VO 2111/2005 inzwischen um die

Pflicht zur raschest möglichen Information von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens (operating carrier) erweitert.

Mit der **Reisebüro-Sicherungsverordnung** schließlich wurde eine rechtliche **Absicherung** für die von den KundInnen vor der Abreise bezahlten Anzahlungen und für die Sicherstellung der Heimkehr **im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters** geschaffen.



Kataloge und Reiseprospekte

Die Reisekataloge gehören zur Urlaubsvorfreude. Oft wecken die bunten Bilder erst so richtig die Reiselust. Darüber hinaus aber ist der Reiseprospekt ein ganz wichtiger Teil der Urlaubsplanung, weil er alle notwendigen Informationen über Reise und Reiseziele liefern muss.

Üblicherweise, für Pauschalreisen seit 1994 gesetzlich verpflichtend, enthalten Reisekataloge und Reiseprospekte eine Reihe für Sie wichtige Angaben:

- den Firmennamen des Veranstalters und gegebenenfalls den Produktnamen des Programms, damit Sie genau wissen, mit wem Sie es zu tun haben
 - die Reisebedingungen
- Es muss klar ersichtlich sein, ob der Veranstalter die "Allgemeinen Reisebedingungen" (ARB 1992) zur Gänze anerkennt bzw. in welchen Punkten seine Bedingungen von diesen abweichen. Alle Abweichungen müssen wiedergegeben und den entsprechenden Passagen der ARB 1992 gegenübergestellt werden
- den genauen Reisepreis inkl. aller Zuschlägen wie Flughafentaxen, Sicherheitsgebühren, etc.
- die Höhe der geforderten Anzahlung in Euro oder in Prozent des Reisepreises sowie den Zeitpunkt der Restzahlung

Weiters sind bei Pauschalreisen folgende Details der angebotenen Reise, soweit sie für diese von Bedeutung sind, im Prospekt verpflichtend anzugeben:

- Bestimmungsort
- Transportmittel (Art, Merkmale und Klasse)
- Unterbringung (Art, Lage, Kategorie oder Komfort und Hauptmerkmale sowie allenfalls deren touristische Einstufung, z.B. „Sterne“)
- Mahlzeiten
- Reiseroute
- Pass- und Visumerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind
- allenfalls eine Mindestteilnehmerzahl, von der die Durchführung der Reise abhängt sowie der Termin, zu dem spätestens das Nichterreichen der Teilnehmerzahl und die damit begründete Nichtdurchführung der Reise erklärt wird.

Die Angaben im Reisekatalog (Reiseprospekt) sind verbindlich. Das heißt, dass Sie sich darauf verlassen dürfen, dass z.B. die im Katalog genannte Entfernung zum Meer stimmt, die Ausstattung des Hotels den Angaben entspricht und „ruhige Lage“ nicht bedeuten kann, dass Ihr Zimmer an der Wand zur Disco liegt. Es gelten die Grundsätze der **Prospektwahrheit, Prospektklarheit und Prospektvollständigkeit.**

Bei Hotelklassifizierungen beachten Sie bitte, dass diese von Staat zu Staat verschieden sind, oder auch von großen Hotelketten selbst vorgenommen werden, somit nicht dem österreichischen Standard entsprechen müssen.

Tipp:

Um sich Probleme und Missverständnisse zu ersparen, ist es wichtig, den Katalog aufzubewahren. Ein Vergleich von Katalog und Reisepapieren ist zu empfehlen, um Ungereimtheiten noch vor der Abreise klären zu können. Der an den Urlaubsort mitgenommene Reisekatalog kann helfen, an Ort und Stelle Ansprüche durchzusetzen.



Buchung und Vertragsabschluss

Buchung

Unter Buchung versteht man Ihre Erklärung, einen bestimmten Reisevertrag abzuschließen zu wollen. In Österreich ist es üblich, dass Reisebüros und KundInnen auf einer schriftlichen Buchung bestehen.

Vor jeder Buchung sollte man klären, welche Reisebedingungen zur Anwendung kommen. Darin sind wichtige Vertragsinhalte, wie Stornosätze festgelegt.

Dies ist auch bei telefonischer Buchung wichtig. Auch eine telefonische Vereinbarung ist rechtsverbindlich. Um Meinungsverschiedenheiten über den Vertragsinhalt vorzubeugen, lassen Sie sich in jedem Fall eine **schriftliche Bestätigung der Buchung** übersenden und reklamieren Sie sofort, wenn diese nicht dem Inhalt der Vereinbarung entspricht. Die ARB 1992 nehmen darauf Bedacht, indem sie gezielt darauf hinweisen, dass die Reisebüros jede Buchung umgehend schriftlich bestätigen sollen.

Buchung und Vertragsabschluss

Vertragsabschluss

Sie beauftragen also Ihr Reisebüro mit der Besorgung eines Pauschalarrangements oder einzelner Leistungen. Die Buchung ist der verbindliche Antrag des Kunden auf den Vertragsabschluss. Wenn das Reisebüro vom Veranstalter telefonisch das „OK“ dazu einholen kann oder wenn Sie auf andere Weise mündlich oder schriftlich die „OK“-Meldung des Veranstalters erhalten, ist der Reisevertrag perfekt. Der Reisevertrag kann so schriftlich, mündlich und auch telefonisch abgeschlossen werden.

Nach der „Buchung“ kann der Vertrag also schon fix sein, wenn das „OK“ des Veranstalters bereits vorliegt, es kann aber auch noch die endgültige Zustimmung des Reiseveranstalters fehlen.

10

Reisebüros sind aufgrund der Ausübungsvorschriften für Reisebüros bei Pauschalreisen ausdrücklich verpflichtet, ihren Kunden bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss eine **Reisebestätigung** auszuhändigen oder zu übermitteln. Sie enthält alle wesentlichen Vertragsbestimmungen oder verweist auf entsprechende Zusagen im Katalog. Achten Sie besonders darauf, ob Ihre Sonderwünsche (z.B. Gitterbett, etc.) auch als verbindlich zugesagt aufscheinen.

Vor allem bei kurzfristigen Buchungen passiert es oft, dass der Buchungsschein als Reisebestätigung herangezogen wird.

Tipp:

Unabhängig von der Bezeichnung: Fordern Sie jedenfalls eine schriftliche Bestätigung über den Reisevertrag und leisten Sie erst danach die Anzahlung.

Kontrollieren Sie den Inhalt der Reisebestätigung sofort und reklamieren Sie in jedem Fall bei Abweichungen zu Ihrem Buchungswunsch.

Schwarz auf Weiß

Die Schriftlichkeit des Vertrags garantiert den Nachweis der getroffenen Vereinbarungen.

Dies gilt besonders für Ihre **speziellen Wünsche** wie z.B. Lage des Zimmers oder Zimmer mit Verbindungstür. Wenn Sie etwa nur unter der Voraussetzung reisen wollen (rechtlich ein „Fixgeschäft“), dass Sie ein Zimmer mit Verbindungstür zum Zimmer Ihrer Kinder zur Verfügung haben, oder ist es Ihr Wunsch, dass der Flug nur mit dem Fluggerät einer bestimmten Fluglinie durchgeführt wird, müssen Sie sich dies als **Bedingung für den Vertrag** in der Buchungsbestätigung schriftlich bestätigen lassen.

Verbindliche Kundenwünsche, auch wenn deren Erfüllung nicht zur Bedingung für den Abschluss des Reisear-

rangements gemacht wird, müssen in der Reisebestätigung festgehalten werden. Daraus können sich in weiterer Folge Gewährleistungsansprüche für die Kunden ergeben, wenn die Zusicherungen dann vor Ort doch nicht erfüllt werden.

Geht aus dem Buchungsschein und der Reisebestätigung nicht ausdrücklich hervor, dass die Kundenwünsche verbindlich sein sollen, werden sie von den Reiseveranstaltern oft als **unverbindliche Kundenwünsche** verstanden.

Tip:

Es ist wichtig, besondere Vereinbarungen, auch solche, die nach Vertragsabschluss getroffen werden, schriftlich festzuhalten. Schwarz auf weiß bestätigt, bedeutet Sicherheit für alle Beteiligten.

Buchung für mehrere

Buchen Sie für mehrere TeilnehmerInnen, gelten Sie dem Reisebüro gegenüber als AuftraggeberIn. Sie tragen damit alle Verpflichtungen – z.B. für die Zahlungen – aus dem Vertrag, wenn nicht bei Vertragsabschluss ausdrücklich andere Vereinbarungen getroffen werden. Diese Fälle treten meist im Zusammenhang mit Gruppen, die gemeinsam reisen möchten, auf. Hier empfiehlt es sich, die Verantwortlichkeiten dem Reisebüro gegenüber im Voraus zu erklären.

Buchen Im Internet

Buchen über Internet wird immer attraktiver. Auch Reiseverträge können rechtsgültig über das Internet – per Mausklick oder E-Mail – abgeschlossen werden.

Es ist gesetzlich vorgeschrieben, dass sich Unternehmen innerhalb der EU im Internet deklarieren: Name und Adresse müssen jedenfalls angegeben werden. Ebenso sind Unternehmen verpflichtet, genaue Angaben über das Produkt, den Preis und andere wichtige Vertragsinhalte (z.B. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen) zu machen.

Wichtig:

Bei Buchung von Reise- und Beförderungsleistungen über Internet, etc. gibt es kein allgemeines gesetzliches Rücktrittsrecht innerhalb eines gewissen Zeitraumes. Das heißt: Haben Sie einmal gebucht, ist der Vertrag fix.

Üblicherweise wird **Vorauszahlung** des Reisepreises verlangt. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, im Internet Zahlungen vorzunehmen, wobei die gebräuchlichste die Kreditkartenzahlung ist: Kartennummer und Name werden im Netz eingegeben; damit ist de facto auch schon bezahlt, da das Unternehmen mit diesen Daten die Kaufsumme dem Kreditkartenunternehmen verrechnen kann.

Buchung und Vertragsabschluss

Reiseportale

Unter **dynamic packaging** ist eine in den letzten Jahren entstandene Vertriebsform von Reisen im Internet zu verstehen, bei welcher eine Reise in Echtzeit aus einem sich ständig ändernden Angebot über ein Reiseportal zusammengestellt werden kann (dynamisches Baukastensystem).

Meist deklarieren sich diese Reiseportale im Internet lediglich als Reisevermittler. Es gibt aber Abgrenzungsschwierigkeiten:

Ist für den Kunden eindeutig ersichtlich, dass ihm lediglich Leistungen verschiedener Anbieter (z.B. Fluglinie, Hotel...) getrennt vermittelt werden, liegt kein Pauschalreisevertrag vor.

12

Entsteht aber beim Kunden etwa durch einen angebotenen Gesamtpreis für alle Leistungen der Eindruck, dass das Reiseportal sein direkter Vertragspartner ist, so können ihm unter Umständen dem Reiseportal gegenüber alle Rechte eines Pauschalreisenden zu seinem Veranstalter zustehen.

Pauschalreise oder separate Buchung von Leistungen?

Die Unterscheidung ist wichtig, weil **Pauschalreisende** gegenüber den Individualreisenden durch die EG-Pauschalreiserichtlinie **besser gestellt** sind.

So ist jedes Reisebüro, das in der EU eine Pauschalreise anbietet, verpflichtet, eine Absicherung für den Fall seiner Insolvenz zu treffen. Sie werden in diesem Fall auch bei Konkurs des Veranstalters vom Urlaubsort zurückgeholt oder erhalten Anzahlungen zurück (siehe auch die Abschnitte zur Insolvenz des Reiseveranstalters, Seite 15), wenn die Reise nicht oder nicht mehr vollständig stattfindet.

Bei Einzelverträgen über Flug- und Hotelleistungen, die Sie selbst, oder über einen Vermittler, mit Hotels oder Fluglinien abgeschlossen haben, gibt es eine derartige Absicherung nicht.

Können Sie eine Reise nicht antreten, haben Sie bei Buchung einer Pauschalreise das Recht eine **Ersatzperson** zu nennen, und können sich auf diese Weise hohe Stornokosten bei Fluglinie oder Hotel ersparen.

Tipps:

Bei Buchung im Internet sollten Sie besonders folgende Punkte beachten:

- *versichern Sie sich, dass **alle** von Ihnen gewünschten Leistungen auch wirklich zugesagt sind und der Preis alle entstehenden Kosten umfasst.*
- *informieren Sie sich über allfällige **Stornobedingungen** und Besonderheiten in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.*
- *achten Sie darauf, dass der Reiseveranstalter oder das Reisebüro seine **Adresse, Telefonnummer, Firmenbuchnummer** und Kontaktmöglichkeiten angibt.*
- *sichern Sie alle **wesentlichen Daten** (Angebot, Ihre Bestellung, geltende AGB, etc.) durch Abspeichern auf der Festplatte bzw. durch Ausdrucken.*
- *die Rechtsdurchsetzung im Fall von Problemen gegenüber **ausländischen Reiseanbietern** ist schwieriger als im Inland, insbesondere außerhalb der EU. Dies gilt besonders, wenn keine Pauschalreise gebucht wird, sondern z.B. Hotel und Flüge separat.*
- *Vergewissern Sie sich (vor Ihrer Buchung!), dass der Veranstalter eine **Kundengeldabsicherung** hat.*

Besondere Ansprechpartner bei Problemen mit Internet-Buchungen im Ausland:

Neben den allgemeinen Konsumentenberatungsstellen gibt es speziell für Probleme mit ausländischen Vertragspartnern in der EU die **Hotline des Europäischen Verbrauchersentrums im VKI** (Kontaktdaten Seite 44).

Für Vermittlungsprobleme mit gewissen deutschen Internet-Portalen (wie beispielsweise OPODO und EXPEDIA) gibt es die sogenannte „Reiseschiedsstelle“ www.reiseschiedsstelle.de (Kontaktdaten Seite 44).

Jugendliche

ReisekundInnen unter 18 Jahren

Junge KundInnen unter 18 Jahren sind noch nicht voll geschäftsfähig.

Mündige Minderjährige (zwischen 14 und 18 Jahren) können über ihr Taschengeld sowie über ihr Einkommen aus eigenem Erwerb (z.B. Lehrlingsentschädigung) frei verfügen. Insoweit können sie sich vertraglich verpflichten und sind an ihre Zusagen gebunden. Ein 17-jähriger Schüler mit einem monatlichen Taschengeld von 50 € kann daher ohne Mitwirkung seiner Eltern eine DVD um 20 € kaufen. Für die Buchung einer Reise um einige hundert Euro braucht er aber die Zustimmung eines Elternteils.

14

Um auszuschließen, dass Verträge mit Jugendlichen sich als unwirksam erweisen, verlangen Reisebüros daher üblicherweise die Angabe des Geburtsdatums sowie die Zustimmung der Eltern zum Vertrag.

Matura und Abschlussreisen

Für **Matura-** und **Abschlussreisen** werben auf solche Reisen spezialisierte Veranstalter oft direkt in Schulen. SchülerInnen geraten dabei leicht in Versuchung, ganz spontan „diese supercoole Reise“ zu buchen. Dabei ist

aber jedenfalls zu beachten, dass Jugendliche **ab 18 Jahren voll geschäftsfähig** und für alle ihre Rechtshandlungen selbst verantwortlich sind, das heißt geschlossene Verträge sind auch ohne Unterschrift der Eltern verbindlich.

Tipps

für die Buchung von Matura- und Abschlussreisen:

- **Unterschreiben Sie nicht sofort, sondern überlegen Sie sich die Reisebuchung ein paar Tage in Ruhe. Seriöse Veranstalter werden Ihnen diese Möglichkeit jedenfalls geben. Besprechen Sie die Reise mit Ihren Eltern und holen Sie Vergleichsangebote ein.**
- **Lesen Sie alle Vertragsunterlagen sorgfältig durch und unterschreiben Sie erst dann eine „Anmeldung“ oder ein Angebot. Gehen Sie davon aus, dass jede Unterschrift für Sie verbindlich ist und eine Stornierung zu Kosten führen kann.**
- **Bei Fragen oder Unsicherheiten vor oder nach der Reisebuchung wenden Sie sich an eine Konsumentenschutzorganisation.**

Beratung und Information vor Vertragsabschluss

Die Reisebüros informieren ihre KundInnen vor Vertragsabschluss jedenfalls über

- Pass- und Visumerfordernisse für Staatsangehörige des EU-Mitgliedstaates, in welchem die Reise angeboten wird
- die erforderlichen gesundheitspolizeilichen Formalitäten
- den möglichen Abschluss von Reise- und Rückholversicherungen oder Rückholversicherungen im Falle von Krankheit und Unfall sowie
- die geltenden Geschäftsbedingungen.

Bei Pauschalreisen sind diese Informationen den Reisebüros durch Verordnung verpflichtend vorgeschrieben.

Beispiel:

Wurden Sie nicht darüber aufgeklärt, dass Sie für Ihr gewähltes Reiseziel ein Visum benötigen und können daher nicht einreisen, hat das Reisebüro für den Ihnen entstandenen Schaden Ersatz zu leisten. Bei kurzfristigen Buchungen soll der Reisevermittler auch sicherstellen, dass die Zeit zur Erbringung der Pass- und Visumerfordernisse sowie der gesundheitspolizeilichen Formalitäten ausreicht, um die gebuchte Reise tatsächlich antreten zu können.

Tipp:

- *Besonders wenn Sie nicht Bürger des EU-Staates sind, in dem Sie die Reise buchen, verlangen Sie eine schriftliche Information über die für Sie geltenden Pass- und Visumerfordernisse oder lassen Sie sich eine Kontaktadresse geben, wo Sie diese Informationen erhalten können.*
- *Vorsicht bei Flug-Zwischenlandungen: Beachten Sie, dass Sie auch bei Zwischenlandungen auf dem Weg zu Ihrer Urlaubsdestination, möglicherweise ein Transitvisum benötigen (z.B. Flug nach Costa Rica via Miami/USA).*

Anzahlungen – wer garantiert für's Geld?

Bei der Buchung wird üblicherweise auch die Anzahlung vereinbart, die Sie bei Vertragsabschluss zu leisten haben.

Nach der Reisebüro-Sicherungsverordnung darf ein österreichischer Reiseveranstalter bei Pauschalreisen eine Anzahlung von mehr als 20 % frühestens 2 Wochen vor Abreise und nur gegen Aushändigung der Reiseunterlagen verlangen. Nur diese Beträge sind für den Fall einer Zahlungsunfähigkeit des Reiseveranstalters abgesichert.

Tipp:

Achten Sie darauf, dass Sie nie mehr als 20 % des Reisepreises anzahlen.

Buchung und Vertragsabschluss

Konkurs des Veranstalters

Problematisch werden Anzahlungen jedenfalls dann, wenn der Reiseveranstalter „in Konkurs geht“, was schon vorgekommen ist. Bei Pauschalreisen gilt aufgrund von EU-Recht ein Absicherungssystem für die Kundengelder. Die Insolvenzabsicherung beinhaltet auch die Kosten für den Rückflug vom Urlaubsort, egal ob dieser vom Reiseveranstalter noch bezahlt wurde oder nicht.

Tipp:

Achten Sie deshalb bei Abschluss eines Pauschalreisevertrages immer darauf, dass Ihnen auf Grundlage der Reisebüro-Sicherungsverordnung mit einer Insolvenzabsicherung für Ihre Anzahlungen und die Rückholung vom Urlaubsort garantiert wird.

16

Stellen Sie sicher, dass in den Ihnen zugänglichen Werbeunterlagen des Veranstalters Angaben zur Insolvenzabsicherung enthalten sind:

- über die Eintragung in das Veranstalterverzeichnis beim Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten sowie die Eintragsnummer
- über den Versicherer oder Garanten für den Fall einer Insolvenz
- über die Versicherungsnummer oder die Nummer der Garantie
- über den „Abwickler“, das ist die Stelle, an die Sie sich mit Ihren Ansprüchen wenden können, falls Ihre

Reise nicht oder nur zum Teil durchgeführt werden kann.

Diese Informationen müssen Ihnen jedenfalls mit der Reisebestätigung ausgehändigt werden.

Im **Veranstalterverzeichnis** beim Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend unter <http://www.bmwfj.gv.at/Service/Reiseveranstalter/index.htm> sind alle Veranstalter zu finden, die eine Absicherung nachgewiesen haben.

Das in Österreich bestehende Insolvenzabsicherungssystem für Reisekunden wurde sehr sorgfältig ausgearbeitet. Wenn es in Einzelfällen dennoch Probleme gibt, wenden Sie sich an eine Konsumentenberatungsstelle.

Konkurs des Vermittlers

Es kann auch vorkommen, dass ein Reisebüro, das lediglich eine Pauschalreise eines anderen Reiseveranstalters vermittelt, insolvent wird. Zahlen Sie an dieses Reisebüro, gilt Ihre Zahlung in der Regel als auch dem Reiseveranstalter erbracht. Wenn also das vermittelnde Reisebüro Ihre Zahlung nicht mehr weitergeleitet hat, ist dies das Risiko des Reiseveranstalters, der die Reise dennoch für Sie durchführen muss.

Konkurs eines ausländischen Veranstalters:

Tipp:

Achten Sie auch bei Buchungen im Ausland darauf, dass eine Insolvenzabsicherung besteht.

Alle Reiseveranstalter in EU- und EWR-Staaten sind bei Pauschalreisen zu einer Insolvenzabsicherung gegenüber ReisekundInnen verpflichtet.

Reiseveranstalter oder Reisevermittler?

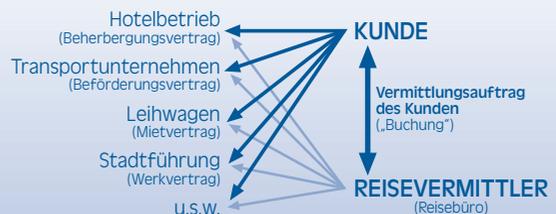
Die Unterscheidung ist wichtig, weil die Leistung, zu der sich ein „Reisebüro“ verpflichtet eine ganz andere ist, je nachdem, ob es Veranstalter oder Vermittler ist. Leider kommt es in der Praxis immer wieder zu Abgrenzungsschwierigkeiten (z.B. bei Internet-Auftritten) und ist es für den Kunden nicht immer von vornherein leicht erkennbar, mit wem er es zu tun hat.

Das Reisebüro als Vermittler

Das vermittelnde Reisebüro haftet für

- die sorgfältige **Auswahl** des Reiseveranstalters und der Leistungsträger sowie die sorgfältige Auswertung von gewonnenen Erfahrungen
- die einwandfreie Vermittlung von Leistungen, entsprechende Information sowie die Ausfolgung der

Buchung einzelner Reiseleistungen über ein Reisebüro als Reisevermittler



Reiseveranstalter oder Reisevermittler?

notwendigen Reisedokumente

- die nachweisliche Weiterleitung von Anzeigen, Willenserklärungen und Zahlungen zwischen KundInnen und vermitteltem Unternehmen und umgekehrt.

Das vermittelnde Reisebüro haftet nicht für die **Erbringung** der bestellten Leistungen durch die Leistungsträger oder Veranstalter.

Wann haftet der Vermittler wie ein Veranstalter?

Wenn das Reisebüro seinen KundInnen den Veranstalter nicht nennt, oder sich als Veranstalter ausgibt, haftet es auch für die Erbringung der Leistungen. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn ein Reisebüro Reisearrangements anderer Veranstalter im eigenen Prospekt abdruckt, und aus den Umständen des Einzelfalles seine Vermittlerrolle nicht klar wird.

Die Leistungen, die das Reisebüro als Vermittler für seine KundInnen erbringt, sind natürlich nicht gratis, sondern werden oft als **Buchungsgebühren** pauschal verrechnet.

Besonders bei Flugbuchungen sind diese „Gebühren“ oft unterschiedlich bezeichnet und sind auch unterschiedlich hoch.

Parallel dazu erhalten die Vermittler von den Veranstaltern und Leistungsträgern Provisionen.

Beratungsgebühr: Immer wieder wird diskutiert, ob für Auskünfte an KonsumentInnen im Falle der Nichtbuchung Beratungsgebühren eingehoben werden können. Diese müssen jedenfalls im Vorhinein vereinbart werden. Handelt es sich dabei um eine qualifizierte Beratung ist das durchaus gerechtfertigt. Eine Auskunft über freie Kapazitäten wird sicherlich nicht als solche gewertet werden können.

Tipp:

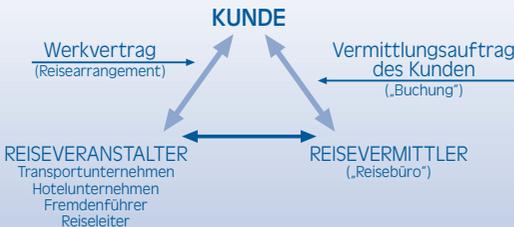
Achten Sie darauf, welche Kosten Ihnen neben dem Reisepreis für die Leistung des Reisevermittlers entstehen. Dies gilt besonders auch für Internet-Buchungen.

Das Reisebüro als Veranstalter

Ein Reisebüro ist dann Veranstalter, wenn es in Prospekten, Katalogen und Inseraten Pauschalreisen, Ferienaufenthalte etc. als **Eigenleistung** anbietet.

Die großen Reiseveranstalter bieten ihre Leistungen den KundInnen oft meist nicht direkt an, sondern bedienen sich der vermittelnden Reisebüros (siehe Grafik „Buchung eines Pauschalarrangements“).

Buchung eines Pauschalarrangements über ein Reisebüro als Reisevermittler



Kleinere Veranstalter, besonders Reisebüros mit eigenen Autobussen, wenden sich mit ihren Angeboten häufiger direkt an die KundInnen.

Der Veranstalter ist verantwortlich dafür, dass die gebuchten Leistungen ordnungsgemäß erbracht werden und er haftet dafür. Will er neben seinen Eigenleistungen weitere Leistungen nur vermitteln (z.B. Leihwagen), muss er dies angeben.

Zwischen Buchung und Reiseantritt

Preisänderungen

Die Reiseveranstalter planen und kalkulieren ihre Angebote meist ein Jahr im voraus, was bestimmte Unsicherheiten über die Preisentwicklung mit sich bringt. Daher weisen die Reisebedingungen der meisten Veranstalter einen Preisänderungsvorbehalt auf, um aus bestimmten Gründen, wie der Änderung staatlicher Abgaben oder von Treibstoffkosten Preiskorrekturen vornehmen zu können.

Das Konsumentenschutzgesetz zieht hier aber sehr enge Grenzen:

Preiserhöhung nur bei Frühbuchung

Selbst wenn die Reisebedingungen einen Preiserhöhungsvorbehalt aufweisen, darf eine Preiserhöhung nur dann vorgenommen werden, wenn zwischen Vertragsabschluss und Reiseantritt mehr als 2 Monate liegen. Dies gilt für alle Reisen von KonsumentInnen, nicht nur für Pauschalreisen. Wird so früh gebucht, müssen die Gründe für mögliche Erhöhungen im Vertrag konkret umschrieben und vom Willen des Unternehmers unabhängig sein. Anderes müsste ausdrücklich vereinbart werden.

Zwischen Buchung und Reiseantritt

Für Pauschalreisen gibt es zusätzliche Schranken:

- Selbst im Falle einer Frühbuchung, mehr als 2 Monate vor Antritt der Reise, dürfen in den letzten 20 Tagen vor Abreise die Preise für eine Pauschalreise in keinem Fall erhöht werden.
- Außerhalb der Schutzfrist von 20 Tagen kann der Veranstalter eine Preiserhöhung nur mit einer Änderung der Beförderungskosten (Treibstoffkosten), mit der Änderung von Abgaben (Flughafengebühr, etc.) oder mit einer Änderung der Wechselkurse begründen.

Der Vertrag muss genaue Angaben zur Berechnung des neuen Preises enthalten.

20

Bei einer erheblichen Preiserhöhung hat der/die Reisende jedenfalls ein Rücktrittsrecht. Nach den ARB 1992 ist dies bei einer Erhöhung um mehr als 10 % der Fall.

Änderung der Fluglinie

Bei der Buchung von Flügen sollten Sie beachten, dass es sehr viele Code-share Flüge gibt und das Fluggerät nicht mit der gebuchten Airline ident sein muss. Das bedeutet, dass hinter einer Flugnummer verschiedene Fluglinien stecken können. Die EG-VO 2111/2005 bestimmt nun, dass Reisende von Reisebüros, Reiseveranstaltern bzw. dem Luftfahrtunternehmen, mit welchem der Beförderungsvertrag abgeschlossen wurde (= vertragliches Luftfahrtunternehmen), so rasch als möglich über die Identität des den Flug ausführenden Luftfahrtunternehmens (= operating carrier) unterrichtet werden müssen.

Wenn Sie ausschließlich mit einer bestimmten Fluglinie reisen wollen, sollten Sie dies bei Vertragsabschluß ausdrücklich vereinbaren und schriftlich festhalten lassen.

Wenn Sie ausschließlich mit einer bestimmten Fluglinie reisen wollen, sollten Sie dies bei Vertragsabschluß ausdrücklich vereinbaren und schriftlich festhalten lassen.

Umbuchungswünsche

Eine Änderung der ursprünglichen Buchung – egal ob der Termin, das Reiseziel oder die gebuchte Leistung geändert werden soll – bedeutet eine Vertragsänderung und braucht daher die Zustimmung des Veranstalters. Diese hängt auch von dessen Möglichkeiten ab, die gewünschten Alternativen anzubieten.

In der Praxis sind die Reisebüros bemüht, solche Änderungen durchzuführen. Die Kosten für die organisatorischen Leistungen sind immer von Ihnen zu tragen, meist in Form einer sogenannten Umbuchungsgebühr.

Zwischen Buchung und Reiseantritt

Der Kunde/die Kundin bringt eine Ersatzperson

Können Sie an der von Ihnen gebuchten Reise nicht teilnehmen, besteht für Sie nach dem Konsumentenschutzgesetz bei **Pauschalreisen** ein **Anspruch darauf**, eine **Ersatzperson zu benennen**, auf die das gebuchte Arrangement übergeht und die alle Rechte und Pflichten aus dem Vertrag übernimmt.

Dabei sind besondere Bedingungen der Flugunternehmen sowie Pass- und Visumvorschriften zu beachten. Die anfallenden Kosten für die Änderungen sowie allfällige zusätzliche Visumbesorgungsgebühren etc. gehen zu Ihren Lasten.

Doch keine Reise? Storno der gebuchten Reise

Es kommt immer wieder vor, dass der sorgfältig geplante Reisetrip doch einer beruflichen Verpflichtung zum Opfer fällt, oder dass Krankheit bzw. ein Unfall in der Familie die Reise unmöglich machen. Für all diese Fälle können in den ARB Stornogebühren vereinbart werden.

Die Höhe der jeweiligen Stornosätze und die Stornofristen sind in den Allgemeinen Reisebedingungen 1992 oder in den sonst geltenden besonderen Reisebedingungen geregelt und

im Katalog oder Reiseprospekten des Veranstalters angegeben.

Nach den ARB 1992 gelten für Sonderflugreisen (Charter), Gruppenpauschalreisen im Linienflugverkehr (Gruppen-IT) sowie für mehrtägige Busgesellschaftsreisen folgende Stornosätze des Reisepreises:

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

Die Fristen beziehen sich immer auf den Tag, an dem die Stornierung beim Reisebüro einlangt. Die Stornofrist wird vom Tag des Reiseantrittes zurückgerechnet, wobei der Fristenlauf durch Sonn- und Feiertage nicht unterbrochen wird. Deshalb ist es von größter Bedeutung, dass eine notwendig gewordene Stornierung immer sofort durchgeführt wird. Wird die Stornierung nicht persönlich und mit Unterschrift im Reisebüro vorgenommen, soll sie jedenfalls schriftlich und eingeschrieben erfolgen (Kopie anfertigen und behalten).

Doch keine Reise?

Die höchsten Stornosätze von 85 % fallen auch an, wenn sogenanntes „No Show“ vorliegt, was heißt, dass Sie zwar nicht storniert haben, aber zum vereinbarten Reiseternin die Reise nicht antreten. Ein Beispiel ist der zu Hause vergessene Reisepass, der den Reiseantritt unmöglich macht. Er lässt nur zwei Möglichkeiten offen: Entweder resignieren und die Stornogebühren zahlen oder alle Möglichkeiten nützen und auf eigene Kosten Ihrem Urlaub nachfliegen (nachfahren) und dann die weiteren Leistungen konsumieren.

Im Falle eines späteren Reiseantritts müssen Sie diesen dem Veranstalter sofort mitteilen, damit er seinen Vertragspartnern, wie z.B. dem Hotel anzeigen kann, dass Sie später eintreffen und ihr Zimmer beziehen werden. Falls das nicht zeitgerecht geschieht, hat das Hotel das Recht den Beherbergungsvertrag einseitig zu lösen. Bitte beachten Sie das auch bei Hotelbuchungen im Inland.

Die angegebenen Stornosätze richten sich nach dem Zeitraum bis zur Abreise und somit nach den Chancen des Reiseveranstalters, eine Ersatzbuchung vorzunehmen. Wenn Sie also einmal eine Reise storniert haben, und meinen, die „Gebühren“ sind zu hoch, weil der Platz anderweitig genutzt werden konnte, besteht die Möglichkeit, eine Reduzierung zu verlangen. Dafür ist unter Umständen das Gericht einzuschalten.

Ist im Arrangement eine Reisetornoversicherung inkludiert oder wurde so eine Versicherung zusätzlich abgeschlossen, sind die Versicherungsbedingungen des jeweiligen Versicherungsunternehmens zu beachten.

Die Reisetornoversicherung deckt im Allgemeinen die Stornokosten nur dann, wenn Sie aus bestimmten gesundheitlichen Gründen die Reise nicht antreten können. Wenn Sie jedoch nur die Lust zum Reisen verlieren, wird das von der Stornoversicherung nicht gedeckt sein.

Tipp:

Verlangen Sie in jedem Fall vor der Buchung die genauen Versicherungsbedingungen und machen Sie sich den konkreten Anwendungsbereich der Versicherung bewusst, auch dann, wenn Sie im Moment noch gar nicht an ein Storno denken.

Ein Versicherungsvertrag begründet ein Vertragsverhältnis zwischen den Reisenden und dem Versicherer. Das heißt, der/die Reisende hat die Stornogebühr jedenfalls an den Reiseveranstalter zu zahlen. Wenn der Stornogrund durch den Versicherungsvertrag gedeckt ist, übernimmt die Versicherung die Kosten zu den vereinbarten Bedingungen. Die Reisebüros helfen oft bei der Abwicklung.

Rücktritt des Kunden/der Kundin vom Vertrag ohne Stornogebühr

Sie können jedenfalls kostenlos vom Vertrag zurücktreten, **wenn der Veranstalter die vereinbarte Leistung nicht erbringen** kann. Ein Beispiel dafür ist die vor Jahren aufgetretene Algenpest in der Adria, die das Baden im Meer unmöglich machte, oder die Tsunami Katastrophe in Südostasien Ende 2005.

Erhebliche Änderung wesentlicher Vertragsbestandteile

In den Geschäftsbedingungen behalten sich Reiseveranstalter oft Leistungsänderungen vor. Wenn die vom Veranstalter vorgenommenen **Änderungen** der gebuchten Leistung jedoch **erheblich** sind und **wesentliche Bestandteile des Vertrages betreffen**, haben Sie ein Rücktrittsrecht.

Dies ist sicherlich immer dann der Fall, wenn der vereinbarte Reisezweck oder der Charakter der Reise vereitelt werden.

Ein Rücktrittsgrund wäre es z.B., wenn eine Familie ein gemeinsames Appartement für Eltern und Kinder gebucht hat und dann in getrennten Zimmern untergebracht werden soll.

Immer dann, wenn den Reiseveranstalter ein **Verschulden** an der Nicht-

einhaltung des ursprünglich abgeschlossenen Vertrages trifft, können Sie **Schadenersatzansprüche** geltend machen. Dies können etwa Kosten für einen Reiseführer sein, die aufgrund des Ausfalles eines Teiles der Reise sinnlos geworden sind, oder aber Kosten für eine in etwa in der gleichen Kategorie liegende Ersatzreise, die zu einem höheren Preis zu organisieren war.

Politisch motivierte Attentate, Naturkatastrophen etc.

Immer öfter machen politisch motivierte Attentate, ausbrechende Bürgerkriege oder auch Epidemien den Reiseantritt unsicher.

Das Außenministerium (BMeiA) kann aufgrund seiner Kontakte zu den Österreichischen Botschaften vor Ort die besten Informationen über die Situation liefern und kann auch Einschätzungen von Krisengebieten vornehmen. (Die Telefonnummer des Bürgerservice des Außenministeriums finden Sie unter „Wichtige Telefonnummern und Adressen“ auf Seite 44).

Diese Ereignisse fallen häufig unter höhere Gewalt und ihre rechtliche Beurteilung ist nicht einfach. Oft kommt es dabei zu Meinungsverschiedenheiten zwischen KundInnen und Reiseveranstaltern über das Recht zur kostenlosen Stornierung.

Doch keine Reise?

Betroffene sollten in solchen Fällen den Rat von Konsumentenberatungsstellen suchen.

Nach der Judikatur des obersten Gerichtshofes ist eine offizielle Reisewarnung des BMeiA jedenfalls als kostenloser Stornogrund einzustufen, aber es kann auch Fälle geben, in denen auch ohne eine Reisewarnung die Voraussetzungen für eine kostenlose Stornierung der Reise vorliegen.

Zu bewerten ist jedenfalls auch, ob das Ereignis zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses schon vorhersehbar war und ob die aufgrund seriöser Berichterstattung neu aufgetretene Krisensituation, die Reise für einen durchschnittlichen Reisenden unzumutbar gemacht hat.

24

Wenn der Reiseveranstalter seine Leistung zwar erbringen kann, ein Kunde oder eine Kundin aber aufgrund einer Gefahrensituation (z.B. Nachbeben, Seuchen) nicht ins betroffene Gebiet reisen möchte, muss er oder sie unter Umständen auch eine Umbuchung auf eine andere Reise akzeptieren.

Wichtig dabei ist, dass die vom Veranstalter angebotene Ersatzreise der gebuchten Reise im Hinblick auf Leistungsinhalt und Höhe des Preises gleichwertig sein muss.

Rücktritt des Veranstalters vom Vertrag

Höhere Gewalt

Der Veranstalter wird generell dann von seiner Pflicht, den Vertrag zu erfüllen, befreit, wenn die Erbringung der vereinbarten Leistungen durch ein von außen kommendes, unvorhersehbares und mit zumutbaren Mitteln nicht abwendbares Ereignis unmöglich wird. Das heißt also etwa bei überraschenden Streiks oder Kriegsausbrüchen.

MindestteilnehmerInnenzahl nicht erreicht

Außerdem darf ein Veranstalter eine Reise absagen, wenn die vorbestimmte und im Katalog bekanntgegebene Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird.

In der Reisebestätigung muss sich dann die Erklärung finden, bis zu welchem Zeitpunkt vor Reisebeginn klargestellt wird, ob die geforderte Mindestteilnehmerzahl erreicht wurde, oder nicht. Auch ein Hinweis auf entsprechende Angaben im Prospekt genügt.

Die Fristen für die Absage finden sich auch oft in den zur Anwendung kommenden Geschäftsbedingungen. Bei Absage durch den Veranstalter erhalten die KundInnen ihr Geld zurück. Darüber hinausgehender Schadenersatz

ist nur möglich, wenn das Reisebüro schuldhaft seine Bemühungen zur Erreichung der Mindestteilnehmerzahl unterlassen hat.

Häufig wird im Fall der Nichterreichung der Mindestteilnehmerzahl auch angeboten, die Reise mit einem Preiszuschlag durchzuführen. Dies ist nur zulässig, wenn es zuvor vertraglich vereinbart wurde.

Die Reise beginnt

Für den Reiseantritt gilt: Je besser die Vorbereitungen, umso geringer der Stress.

Besonders für den Urlaub in einer anderen Kultur gilt es, sich darauf einzustellen, dass andere Länder eben andere Sitten haben. Dabei ist oft nicht einmal die Entfernung von daheim das wirklich Ausschlaggebende.

Woran Sie vor der Abreise noch denken sollten

- **Urlaubsadresse zu Hause hinterlassen**, denn Ihr Reisebüro darf Ihre Adresse nicht an Dritte weitergeben. Die Reisebüros übernehmen in dringenden Fällen die Übermittlung von Nachrichten. Die Durchführung ist aber meist schwierig und mit hohen Kosten für diejenigen verbunden, die Sie erreichen müssen.
- **Postkasten und Werbematerial** – Überquellende Postkästen und Berge von Werbematerial vor der Wohnungstür signalisieren, dass Sie längere Zeit abwesend sind und locken Einbrecher an. Vor dem Urlaub sollten Sie daher Aufkleber gegen Postwurfsendungen und Prospektzustellungen anbringen und mit Ihren Nachbarn Kontrollen vereinbaren.
- **Dokumente** – Für die Einhaltung aller Zoll- und Passvorschriften sind

Die Reise beginnt

Sie selbst verantwortlich. Daher zeitgerecht die Gültigkeit des Reisepasses prüfen und notwendige Visa beantragen. Den notwendigen Reisepass zu vergessen, kommt Sie teuer zu stehen (siehe Stornogebühren „No Show“).

Zu den Dokumenten gehören auch die Notrufnummern der Geld- und Kreditkarteninstitute bei denen Sie verlorene oder gestohlene Karten, Schecks, etc. sperren lassen und Ersatz bestellen können.

- **Impfungen** – Für Reisen in viele Staaten sind verschiedene Impfungen ausdrücklich vorgeschrieben, für manche Gegenden werden Impfungen von den Gesundheitsämtern oder von den Tropeninstituten empfohlen. Manche dieser Impfungen müssen längere Zeit vor Reiseantritt erfolgen. Daher jedenfalls frühzeitig beraten und impfen lassen (siehe auch: Gesundheitsvorsorge und Medikamente).
- **Reiseunterlagen** – Tickets und Hotelgutscheine – prüfen, auch der Reisekatalog sollte für alle Fälle mit ins Gepäck. Beachten Sie auf Ihren Tickets speziell die Abfahr- bzw. Abflugszeiten, z.B. Abflug 24.5. um 02.00 Uhr bedeutet, dass Sie in der Nacht vom 23. auf 24.5. abfahren.
- **Versicherungsunterlagen** – Versicherungsbedingungen (auch Notrufnummern) für alle Versicherungen, die Sie im Zusammenhang mit der Reise abgeschlossen haben oder die für die Reise gelten können,

zusammenstellen und einpacken.

- Eventuell **zwischenstaatliche Betreuungsscheine** besorgen (siehe dazu näher im Abschnitt gesetzliche Krankenversicherung, Seite 39).

Reisekasse

Bargeld wird immer mehr durch alternative Zahlungsmittel verdrängt. Dabei ist jedoch zu beachten, dass in verschiedenen Urlaubsländern nicht alle Arten von Zahlungsmitteln gleich gut anerkannt werden. Daher sollten Sie sich zeitgerecht beim Reisebüro und bei den Geld- und Kreditkarteninstituten informieren, welche Zahlungsmittel für Sie in Frage kommen.

- **Bargeld** – Devisenbestimmungen beachten. Für Reisen innerhalb Europas brachte die Einführung des Euro noch zusätzliche Erleichterungen. Derzeit kann in 13 europäischen Ländern mit dem Euro bezahlt werden, das Geldwechsell und die Wechselspesen bleiben den Urlauberinnen und Urlaubern erspart.
- **Reiseschecks** (Traveller Cheques)
- **Bankomatkarten** – Die Einführung internationaler Bankomaten macht Bargeldabhebungen mit der in Österreich ausgestellten Bankomatkarte an vielen Urlaubszielen möglich.
- **Kreditkarten** – finden zunehmend Verbreitung. Sie können als Zah-

lungsmittel, aber auch – je nach Art der Karte – zur Besorgung von Bargeld verwendet werden und bieten teilweise Versicherungsleistungen an (siehe auch Versicherungen, Seite 43).

Tipp:

Für alle Zahlungsmittel gilt: sorgfältige verwahren und Bestimmungen der ausgebenden Firmen beachten.

Zollbestimmungen

Sie sollten auf jeden Fall eine Information über die österreichischen Zoll- und Einfuhrbestimmungen in den Urlaub mitnehmen und beachten.

Besonders wichtig sind sog. **Einfuhrverbote bzw. –beschränkungen**. Darunter sind alle Vorschriften zu verstehen, die das Verbringen von Waren über die Zollgrenze der Europäischen Union bzw. die Staatsgrenze verbieten oder beschränken. Dabei sind von den Zollbehörden verschiedenste Regelungen bei der zollamtlichen Überwachung des Warenverkehrs über die Grenze zu beachten. Solche Regelungen dienen unter anderem dem

- Schutz der menschlichen Gesundheit (wie Regelungen über Lebensmittel, Fleisch, Sucht- und Arzneimittel, Produktsicherheit sowie zum Schutz der Bevölkerung gegen Strahlenbelastung)
- Schutz der Tier- und Pflanzenwelt (Tierseuchenrecht, Artenschutz,

Tierschutzrecht und Futtermittelrecht, Pflanzenschutz, Saatgutverkehr udgl.)

- Schutz des gewerblichen oder geistigen Eigentums
- Schutz des Kulturguts (Ausfuhrbeschränkungen für Kulturgüter)
- Schutz der inneren oder äußeren Sicherheit des Staates (Regelungen über Kriegswaffen, andere Waffen, radioaktive Stoffe, Sprengstoffe, Schriften, Ton- oder Bildträger und Abbildungen oder Darstellungen mit sittengefährdendem Inhalt)
- Schutz der Umwelt (Transporte von Abfällen und Altölen).

Auskünfte betreffend die Einfuhr von in Ihrem Urlaubsland lebenden Pflanzen, exotischen Tieren oder Waren wie Elfenbeinschnitzereien, Gegenstände aus Tropenholz oder Schildpatt erteilt Ihnen unter anderem das Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft (Tel. +43/01/71 10 0-0) oder der WWF-Österreich (Tel: +43/01/48 81 7-0). Weiterführende Informationen, insbesondere auch zu **Mengenbeschränkungen bei der Einfuhr** können Sie der aktuellen Broschüre „Zoll Info 2007. Tipps für die Einreise nach Österreich“ entnehmen. Diese finden Sie auf der Website des Bundesministeriums für Finanzen <http://www.bmf.gv.at>. Telefonische Auskünfte erteilt Ihnen auch die Zentrale Auskunftsstelle Zoll (s. Anhang).

Damit Urlaub Urlaub bleibt

Reisegepäck

Beim Packen Ihrer Koffer gibt es einiges zu bedenken:

- Klimatische und kulturelle Bedingungen Ihres Reiseziels. Gerade in den südlichen Ländern legt man Wert auf angemessene Körperbedeckung. Weil Sie Ihre Zeit nicht nur am Strand und im Swimmingpool verbringen werden – „normale Kleidung“ nicht vergessen.
- Versorgungslage an Ihrem Reiseziel – können Sie es sich leisten, etwas daheim zu vergessen? Kann das Vergessene an Ort und Stelle besorgt werden? Dies gilt besonders für Medikamente, die Sie benötigen könnten.
- Freigepäckbeschränkungen der Fluggesellschaften – Übergepäck kann sich manchmal schwer auf das Urlaubsbudget auswirken.

28

Information durch das Reisebüro vor Reisebeginn

Das Reisebüro, bei dem Sie gebucht haben, hat bei Pauschalreisen vor Reisebeginn folgende Informationen zu geben, falls dies nicht schon vorher oder im Prospekt geschehen ist:

- Abfahrts- und geplante Ankunftszeiten etc.
- wenn bei der Beförderung ein bestimmter Platz einzunehmen ist, genaue Daten dazu
- Informationen über die Vertretung des Reiseveranstalters vor Ort oder

Stellen, die bei Schwierigkeiten Hilfe leisten können

- Möglichkeiten über den Abschluss von Reiseversicherungen
- Kontaktadressen im Ausland bei Reisen Minderjähriger.

Damit Ihr Urlaub Urlaub bleibt

Hoffentlich heißen Ihre schönsten Wochen Urlaub! Die Voraussetzungen waren ja die besten, denn Sie haben sich zeitgerecht um Ihre Urlaubswünsche gekümmert, Ihr Reisebüro hat den Buchungsschein mit der Sondervereinbarung über das ruhige Zimmer gleich an den Veranstalter weitergegeben. Alle Bestätigungen liegen vor. Es kann fast nichts mehr schiefgehen.

Was tun beim Auftreten von Mängeln

Aber trotz guter Vorbereitung durch alle Beteiligten kann es immer wieder zu kleineren oder größeren Pannen kommen, die das Urlaubsvergnügen ziemlich trüben können.

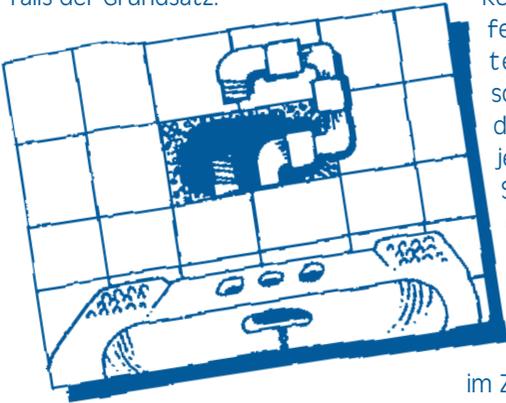
Dies beginnt in manchen Fällen schon mit einem verspäteten Abflug. Zu den häufigsten Problemen zählen Mängel in der Unterbringung am Urlaubsort. Das Hotel ist überbucht und die Ersatzunterkunft entspricht nicht dem Standard, die Zimmer mit Meerblick liegen in der Realität an der Rückseite mit Sicht zum Parkplatz, oder die

angegebene Entfernung zum Meer erweist sich als grobe Täuschung.

Bitte beachten Sie bei Auslandsaufenthalten, dass die nationale Hotelklassifizierung nicht immer dem österreichischen Standard entspricht. Viele Reiseveranstalter nehmen daher schon eigene Klassifizierungen vor.

Die mit dem Pauschalarrangement gebuchte Verpflegung kann ebenso Anlaß zur Unzufriedenheit geben, wie mitgebuchte Sportarrangements etc.

Wenn Probleme auftreten, gilt jedenfalls der Grundsatz:



„Nicht still leiden!“

Denn wenn die erbrachte Leistung schlechter ist, als die vertraglich vereinbarte, haben Sie Anspruch auf Verbesserung. Und damit der Urlaub nicht durch Ärger mit dem Quartier, dem Essen etc. verdorben wird, sollten Sie sich bei den Verantwortlichen (Restaurantchefin, Hotelchefin und Reiseleitung) beschweren und Verbesserung verlangen.

Mängelrüge bei Pauschalreisen

Eine Bestimmung im Konsumentenschutzgesetz schreibt Pauschalreisenden vor, dass jeder Mangel bei der Erfüllung des Vertrages, der festgestellt wird, **unverzüglich einem/einer Vertreter/in des Veranstalters mitzuteilen ist**. Allerdings gilt dies nur, wenn ein/eine Vertreter/in des Veranstalters bekanntgegeben wurde und wenn diese Verständigung ohne nennenswerte Mühe an Ort und Stelle möglich ist.

Regeln, wie diese Beschwerde ablaufen muss, bestehen nicht. Das Unterlassen einer derartigen Beschwerde an Ort und Stelle schränkt den Anspruch auf Gewährleistung jedoch nicht ein. Wenn sich der Schaden durch die nicht erfolgte Mängelrüge aber ausgeweitet hat und wenn Sie Ihren Anspruch auf Schadenersatz (z.B. Schmerzensgeld) stützen, kann das Unterlassen der Mängelrüge im Zusammenhang mit dem Grundsatz der Schadenminderungspflicht des Geschädigten aber eine Rolle spielen.

Tipp:

Die erste Anlaufstelle bei Problemen sollte also jedenfalls der/die Vertreter/in des Reiseveranstalters vor Ort sein, wenn sich die Probleme nicht sofort, etwa mit der Rezeption, bereinigen lassen.

Damit Urlaub Urlaub bleibt

Verbesserung und Umzugsangebote

Sie haben einen gesetzlichen Anspruch auf Gewährleistung gegen den Reiseveranstalter. Es kommt dabei nicht darauf an, ob der Veranstalter die Mängel durch fehlende Sorgfalt verschuldet hat; er haftet allein, weil die Leistung nicht seinen Zusagen entspricht.

Nach den ARB 1992, aber auch nach vielen anderen Geschäftsbedingungen müssen Sie dem Veranstalter zunächst die Möglichkeit zur Verbesserung des Mangels geben. Wird Ihnen etwa der Umzug in ein anderes Hotel angeboten, müssen Sie derartige Angebote aber nur dann annehmen, wenn sie der vertraglich vereinbarten Leistung in etwa gleichwertig sind.

30

Tipp:
Können Sie den Ersatz nicht annehmen, sollten Sie schriftlich vermerken, in welchen Punkten das Angebot nicht gleichwertig ist. Nehmen Sie ein schlechteres Angebot dennoch an, vermerken Sie, dass mit dem Umzug noch nicht alle Mängel behoben sind, und Sie dennoch Preisminderung fordern werden.

Recht auf Selbsthilfe?

Wenn zwischen dem Traum der Buchung und der Wirklichkeit des Urlaubsortes Welten liegen, Sie beispielsweise einen speziellen Gesundheitsurlaub mit Diätessen buchen und im Urlaubsort von Diät keine Rede mehr ist, haben Sie – wenn der Veranstalter keine Verbesserung bieten kann – das Recht, den Vertrag aufzulösen und den Preis für die nichterhaltene Leistung zurückzufordern. Dies kann auch der Fall sein, wenn sich eine Unsumme von Mängeln während der Reise häufen.

Besorgen Sie sich in diesem Fall die fehlende Leistung selbst, ziehen also beispielsweise selbständig in ein anderes Hotel, müssen Sie im Nachhinein das Geld vom Veranstalter zurückfordern. Wollen Sie beispielsweise auch allfällige Mehrkosten des einzig möglichen, selbst organisierten Ersatzhotels verrechnen, ist dies nur bei Verschulden des Veranstalters an der mangelhaften Leistung durchsetzbar.

Reklamation und Durchsetzung Ihrer Ansprüche nach Rückkehr

Für mindere oder nicht erhaltene Leistungen steht den Reisenden ein Anspruch auf Gewährleistung zu.

Um die Entschädigungsansprüche auch sicher durchzusetzen, ist es wichtig, die Beweise zu sichern. Dazu

Damit Urlaub Urlaub bleibt

zählen Bestätigungen des Hotels, des Reiseleiters, etc. über die nicht oder nur mangelhaft erhaltene Leistung (z.B. 3 Nächte Zimmer ohne Meerblick etc).

Aber auch Fotos der kritisierten Situation, z.B. des verschmutzten Strandes, des kaputten Badezimmers etc. können ebenso wichtige Argumentationshilfe sein, wie Mitreisende, die die Angelegenheit bestätigen können. Die Entschädigungsansprüche für mangelhafte Leistung sind nach Beendigung der Reise an den Veranstalter, üblicherweise unter Einschaltung des vermittelnden Reisebüros, zu stellen.

Eine schriftliche Beschwerde sollte die kritisierten Punkte möglichst exakt

beschreiben (vorhandene Bestätigungen und/oder Beweismittel in Kopie beifügen). Bestehen Unsicherheiten in der eigenen Beurteilung der Beschwerdeinhalte, kann die Kontaktaufnahme zu einer Konsumentenberatungseinrichtung nützen (siehe: „Wichtige Telefonnummern und Adressen“ im Anhang).

Einen **Musterbrief** betreffend Preisminderung aufgrund von Reismängeln nach der Frankfurter Tabelle (siehe dazu auch gleich anschließend) finden Sie z.B. auf der Website www.verbraucherrecht.at unter Musterbriefe / Gewährleistung bei mangelhafter Leistung.



Damit Urlaub Urlaub bleibt

Höhe der Preisminderung

Die BeraterInnen können auch bei der Einschätzung der realistischen Höhe der Entschädigungsforderungen behilflich sein. Als Hilfe für die Bemessung von Preisminderungsansprüchen von üblichen Mängeln bei Pauschalreisen kann nach der Rechtsprechung der Gerichte auch in Österreich die sogenannte „**Frankfurter Tabelle**“ (= Frankfurter Liste) herangezogen werden. Diese Liste fasst die Judikatur des Frankfurter Landesgerichtes zu Reisemängeln zusammen. Sie ist im **Anhang** dieser Broschüre abgedruckt.

Die Frankfurter Tabelle ist in der Praxis nicht ganz einfach zu handhaben.

Es ist dabei jedenfalls zu beachten:

- Geringfügige Beeinträchtigungen bleiben außer Betracht.
- Die Höhe des Prozentsatzes richtet sich bei Rahmensätzen nach der Intensität der Beeinträchtigung.

Beispiel:

Das von Ihnen gebuchte Hotel liegt inmitten von Baustellen. Die Bauarbeiten beginnen am frühen Morgen und enden erst am Abend. Hier kann man sicher von einer wesentlichen Beeinträchtigung sprechen. Ist Ihr Hotel in der Nähe des Flughafens, aber das Flugaufkommen sehr gering, wird das eher nicht als Preisminierungsgrund herangezogen werden können.

- Der Prozentsatz wird grundsätzlich vom Gesamtpreis (also einschließlich Transportkosten) erhoben. Dabei werden die vom Reisenden gezahlten Beträge für Versicherungen und Zuschläge für erhöhten Flugkomfort abgezogen.
- Soweit Beeinträchtigungen während der Reisedauer nur zeitweilig auftreten, wird für die Minderung der auf die entsprechende Zeit umgelegte Gesamtreisepreis der Minderung zugrunde gelegt
- Bei Vorliegen mehrerer Mängelpositionen werden die Prozentsätze addiert. Es gibt jedoch Höchstprozentsätze pro Leistungsgruppe I–IV.

Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude

Seit dem Jahr 2003 besteht durch eine Neuregelung des Konsumentenschutzgesetzes zusätzlich zum Anspruch auf Preisminderung auch die Möglichkeit, bei Pauschalreisen Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude zu verlangen.

Folgende Voraussetzungen müssen dafür erfüllt sein:

- der Reiseveranstalter hat einen erheblichen Teil der vertraglich vereinbarten Leistung nicht erbracht
- die Nichterbringung muss auf einem Verschulden des Reiseveranstalters beruhen.

Erkrankt ein Reisender beispielsweise aufgrund schuldhaft unterlassener Hygienevorkehrungen bei der Zubereitung von Speisen im Hotel an einer Salmonelleninfektion, sodass er den restlichen Urlaub im Bett verbringen muss, so steht ihm neben der anteiligen Rückerstattung des Reisepreises (Preisminderung) auch Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude zu.

Jüngst hat ein Gericht z.B. auch bei einer in mehrfacher Hinsicht mangelhaften Reise ausgesprochen, dass ein Preisminderungsanspruch von 37% als erheblich im Sinne der oben genannten Voraussetzung einzustufen ist und daher auch Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude zugesprochen.

Aber auch wenn der Urlaub aus Verschulden des Reiseveranstalters gänzlich ausfällt, kommt ein solcher Anspruch in Betracht.

Die Höhe des Anspruchs richtet sich nach der Dauer und Schwere des Mangels, dem Grad des Verschuldens des Reiseveranstalters, dem Zweck der Reise und der Höhe des Reisepreises.

Tipp:

Bestehen Unsicherheiten bei der eigenen Beurteilung der Beschwerdeinhalte, kann die Kontaktaufnahme zu einer Konsumentenberatungseinrichtung hilfreich sein (siehe „Wichtige Telefonnummern und Adressen“ im Anhang).

Achtung Fristen

Die Beschwerdebearbeitung und ihr Erfolg sind umso chancenreicher, je rascher die Sache angegangen wird. Erstens funktioniert die eigene Erinnerung besser, zweitens kann der Reiseveranstalter den Sachverhalt an Ort und Stelle nachvollziehen, weil

- der stationäre Reiseleiter sich noch am Ort aufhält
- die Hotelanlage noch in Betrieb ist
- es dort noch Zeugnissen gibt, die die Beschwerde bestätigen können
- die Reisesaison noch nicht abgelaufen ist.

Die meisten Beschwerdegründe betreffen sogenannte Gewährleistungsansprüche. Die Frist, innerhalb der diese bei Gericht geltend gemacht werden müssen, beträgt zwei Jahre ab Beendigung der Reise.

Schadenersatzansprüche können innerhalb von drei Jahren bei Gericht geltend gemacht werden.

Der Gang zu Gericht

Wenn es zu keiner Einigung kommt

Wenn Sie sich mit Ihrem Vertragspartner nicht einigen können, und auch die Mithilfe einer Konsumentenberatungsstelle nicht zum gewünschten Ergebnis führt, bleibt Ihnen nur mehr der Gang zu **Gericht**.

Dabei gilt, sich im Voraus sehr genau zu überlegen, wie hoch das Risiko ist, den Rechtsstreit zu verlieren und auf hohen Prozesskosten sitzen zu bleiben. Vor einer Klage bei Gericht ist deshalb jedenfalls eine rechtliche Beratung angebracht.

Für Klagen mit einem Streitwert über 4.000 Euro, müssen Sie sich vor Gericht durch einen Rechtsanwalt vertreten lassen. Bis zu einem Streitwert von 10.000 Euro sind die Bezirksgerichte zuständig, darüber hinaus

wäre eine Klage beim Gerichtshof 1. Instanz einzubringen. Örtlich ist

die Klage grundsätzlich bei jenem Gericht einzubringen, in dessen Sprengel Ihr Vertragspartner seinen Sitz hat.

Sofern Sie eine **Rechtsschutzversicherung** (Vertragsrechtsschutz) haben, könnte diese Sie unterstützen. Versichern Sie sich jedenfalls ausdrücklich, dass Ihr Prozess konkret gedeckt ist. Zu prüfen ist insbesondere, ob der Versicherungsschutz auch Prozesse gegen ausländische Vertragspartner abdeckt, falls sie nicht bei einem inländischen Pauschalreiseveranstalter gebucht haben.

Ausländische Vertragspartner

Buchen Sie Ihre Reise bei einem Reiseveranstalter oder bei einem Verkehrsträger, der keinen Sitz in Österreich hat, sollten Sie darauf achten, dass die Rechtsdurchsetzung gerichtlich und außergerichtlich schwieriger sein kann. Abhängig von der Art der Reise (Pauschal- oder Individualreise) und den Umständen der Buchung kann es auch sein, dass Sie nicht vor österreichischen Gerichten klagen können und im Rechtsstreit ausländisches Recht zur Anwendung gelangt. Zu bedenken ist auch, dass Rechtsschutzversicherungen in solchen Fällen oft keinen Schutz bieten.

Zumindest ausländische Veranstalter von **Pauschalreisen**, die um Sie in Österreich geworben haben, können grundsätzlich vor österreichischen Gerichten geklagt werden, sofern diese ihren Sitz in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder einem EWR-Staat haben (Art. 15 EUGVVO).

In diesen Fällen können Sie auch davon ausgehen, dass im Streitfall das Schutzniveau zumindest der zwingenden Gesetzesbestimmungen Ihres Heimatrechts nicht unterschritten werden kann. (Art. 5 Römer - Übereinkommen).

Generell ist zu bedenken, dass die gerichtliche Rechtsdurchsetzung im

Ausland mit höheren Aufwendungen belastet ist (ausländisches Gericht bzw. Recht, Fremdsprache, Rechtsvertretung).

Tipp:

Haben Sie Schwierigkeiten, Ihre Ansprüche gegen einen ausländischen Vertragspartner durchzusetzen, dann sollten Sie jedenfalls eine Rechtsberatung aufsuchen. Hilfreich kann auch das beim Verein für Konsumentinformation eingerichtete „Europäische Verbraucherzentrum“ sein (siehe Anhang), das auf grenzüberschreitende Probleme spezialisiert ist.

Verträge am Urlaubsort

Reiseveranstalter bieten ihren KundInnen oft Ausflugsmöglichkeiten am Urlaubsort an. Meist werden diese Ausflüge erst an Ort und Stelle von der stationären Reiseleitung verkauft.

Die rechtliche Beurteilung dieser sogenannten Einzelverträge ist oft schwierig, und hängt davon ab, ob sie von einem österreichischen Reisebüro vermittelt wurden. Überwiegend werden aber die Gesetze des Urlaubslandes anzuwenden sein.

Bei Problemen mit Verträgen am Urlaubsort gilt daher besonders, sich **an Ort und Stelle um Verbesserung zu bemühen**. Wie schon für Beschwerden generell beschrieben, kann eine Beweissicherung für eine nachträgliche Klärung nützlich sein.

Immer wieder auftretende Probleme sind **unüberlegte Vertragsabschlüsse bei Verkaufsveranstaltungen** am Urlaubsort. Hier ist es wichtig, nicht nach dem ersten Ärger zu resignieren, sondern **schriftlich und eingeschrieben den Rücktritt vom Vertrag zu erklären**, denn in vielen Staaten gibt es diesbezügliche Regelungen. Besonders die EU-Staaten haben meist sieben-tägige Rücktrittsfristen. Nach der Rückkehr aus dem Urlaub lässt sich mit Hilfe einer Konsumentenberatungseinrichtung klären, ob Ihr Rücktritt im Sinne der Gesetzgebung des Urlaubslandes rechtsgültig ist.

Timesharing

Beim Timesharing handelt es sich um eine Art Mietvertrag, bei dem die Miete für die gesamte Vertragsdauer im Voraus zu bezahlen ist. Es steht Ihnen lediglich ein zeitlich begrenztes Nutzungsrecht innerhalb eines Kalenderjahres zu. Sie werden also nicht Miteigentümer an der Ferienwohnung, dem Ferienhaus oder dem Hotelzimmer. Dennoch müssen Sie anteilig für die jährlichen Betriebs-, Verwaltungs- und Instandhaltungskosten des Nutzobjektes aufkommen.

Eine spezielle Form des Timesharing sind die sogenannten Tauschpools, wo Sie Ihren Urlaub an verschiedenen Orten verbringen können. Beachten Sie dabei, dass Sie zusätzlich zum Kaufpreis einen jährlichen Mitgliedsbeitrag und Tauschprovisionen bezahlen müssen.

36

Die Risiken des Timesharing für Sie:

- Viele Anbieter mit irreführendem und unvollständigem Informationsmaterial.
- Rechte und Pflichten von Timesharing-Angeboten sind für die Nutzer kaum zu durchschauen. Daher ist es schwierig einen wirtschaftlichen Vergleich mit anderen Urlaubsmodellen (z.B. jährlichen Pauschalreisen) vorzunehmen.
- Ihre Vorleistungspflicht; d.h. Sie bezahlen den Gesamtpreis für Ihr Nutzungsrecht im Voraus. Wird der Anbieter insolvent, können Sie Ihr Nutzungsrecht, da eine grundbücherliche Sicherheit fast immer fehlt, nicht weiter ausüben und verlieren das bereits bezahlte Entgelt.
- Sie gehen viele rechtliche Beziehungen ein (z.B. Betriebsgesellschaft, Verwalter/in, Eigentümer/in der Liegenschaft, Tauschpool). Treten Probleme auf, ist zu klären, wer dafür zuständig ist und wie Sie Ihre Ansprüche rechtlich durchsetzen können.
- Ihr Timesharing-Objekt liegt im Ausland. Der Vertrag wird daher auch nach ausländischem Recht geschlossen. Gibt es Schwierigkeiten, wird eine kostspielige und zumeist auch langwierige grenzüberschreitende Rechtsverfolgung notwendig.
- Timesharing als Kapitalanlage Dieses Argument trifft sicher nicht zu. Es gibt keinen Markt für Timesharing-Rechte, da die Vermittlung neuer Nutzungsrechte, die fast immer zu überhöhten Preisen angeboten werden, für die Anbieter viel lukrativer ist. Eine Veräußerung Ihrer erworbenen Nutzungsrechte geht zumeist Hand in Hand mit Verlusten.

Schutzvorschriften und Rücktrittsrecht

Die Timesharing-Richtlinie der EU bietet Ihnen seit 1997 in EU/EWR-Staaten einen gewissen Schutz.

Die wichtigsten Punkte daraus: Der Anbieter ist verpflichtet, Ihnen folgende unten angeführte Informationen in Schriftform zur Verfügung zu stellen.

- Richtige und vollständige Angaben über das erworbene Nutzungsrecht (Rechtslage, Dauer)
- Das Nutzungsobjekt (Lage, Ausstattung, Baujahr, Erhaltungszustand)
- Ihre Zahlungspflichten (Kaufpreis, Nebenkosten, jährliche Benützung-, Verwaltungs- und Instandhaltungskosten, Kosten eines Tauschpools)
- Ihr Rücktrittsrecht: Sie haben unabhängig von den Umständen bei Vertragsabschluss die Möglichkeit innerhalb von 10 Tagen (in Österreich von 14 Tagen) kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. Die Rücktrittserklärung hat schriftlich an die Person, deren Name und Anschrift im Vertrag zu diesem Zweck angegeben ist, zu erfolgen. Die Frist beginnt mit der Unterzeichnung des Vertrages.

Befindet sich Ihr Timesharing-Objekt außerhalb des EWR, ist besondere Vorsicht geboten. Ausser der Ver-

tragsabschluss erfolgte aufgrund einer Werbung in Österreich, dann steht Ihnen zumindest das in Österreich vorgesehene 14-tägige Rücktrittsrecht zu.

Gesundheitsvorsorge und Medikamente

Impfungen schützen den Menschen vor Infektionen gegen die der Körper keine eigene Abwehr entwickeln konnte oder kann. Daher schreiben viele Staaten unterschiedliche Schutzimpfungen vor, je nachdem ob die ausländischen BesucherInnen Krankheiten mitbringen oder mit Krankheitserregern des Ziellandes schlecht zurechtkommen könnten.

Gesunde Urlaubslustige und ganz besonders Menschen, die irgendwelche gesundheitliche Beschwerden haben, sollten sich möglichst lange vor einer geplanten Reise über alle empfohlenen Schutzimpfungen informieren. Es ist wichtig, sehr frühzeitig einen Impfterminplan zu vereinbaren, denn nicht jede Impfung verträgt sich mit einem anderen Serum, manchmal sind auch mehrere Teilimpfungen notwendig, um den gewünschten Schutz zu erzielen.

Welche Impfungen für welche Länder vorgeschrieben sind, ändert sich immer wieder. Es werden ständig neue Medikamente entwickelt und erforscht, da sich auch Krankheitser-

Versichern beruhigt

reger (z.B. Malaria) verändern und neue Anforderungen an die Gesundheitsvorsorge und Behandlung gestellt werden.



chender Menge mit sich zu führen. Nicht immer gibt es am Urlaubsort die gleiche Gesundheitsversorgung wie im Heimatland, und Ihre Medikamente können dort unter Umständen unter einem anderen Handelsnamen erhältlich sein. Es kann auch empfehlenswert sein, eine (mehrsprachige) Bestätigung von Arzt/Ärztin oder Pharmafirma über Art und Zweck der Arznei mitzuführen.

Auch eine kleine Notfallapotheke sollte im Reisegepäck nicht fehlen, so ist eine „erste Hilfe“ bei kleinen Zwischenfällen oder Unpässlichkeiten schnell zur Hand. Bei deren Zusammensetzung können Sie sich in der Apotheke oder bei Arzt/Ärztin beraten lassen.

38

Informationen über die Impfvorschriften gibt das Reisebüro. Die medizinische Beratung zum Thema Impfungen und Ratschläge zur Gesundheitsvorsorge erteilen u.a. das Institut für Sonnen- und Tropenmedizin, das Institut für Prophylaxe und Tropenmedizin und die Gesundheitsämter in den Bundesländern (siehe auch: „Wichtige Telefonnummern und Adressen“).

Wer regelmäßig Arzneien braucht, muss sich um deren Verfügbarkeit im Urlaubsland, aber auch um Fragen der Hitzeverträglichkeit der Medikamente etc. kümmern. Wichtig ist auch, ständig benötigte Medikamente in ausrei-

Versichern beruhigt

Es ist vernünftig, bei der Urlaubsplanung auch die nötigen Versicherungen zu berücksichtigen.

Zuerst ist dabei zu prüfen, welche Versicherungsleistungen mit dem Reiseangebot angeboten werden.

Aber es sollten auch schon bestehende Versicherungsverträge dahingehend geprüft werden, ob sie für die geplante Reise anzuwenden sind. Dabei sind eine bestehende Krankenzusatzversicherung aber auch die Haushalts- und Haftpflichtversicherung, die eventuell die Reisegepäck-

versicherung abdeckt, von besonderem Interesse.

Kreditkarten werden häufig mit Versicherungsleistungen gekoppelt. Häufig sind dies Reisegepäck-, Reiseunfall- sowie Rückholversicherungen. Kreditkarteninhaber sollten vor Reisen die Bedingungen genau studieren, um den vorhandenen Versicherungsschutz zu klären und den Umfang der notwendigen zusätzlichen Reiseversicherungen zu bestimmen.

Die folgenden Ausführungen können nur einen Überblick geben. Die Versicherungsunternehmen bieten unterschiedliche Leistungen und Bedingungen an, aus denen das individuell beste Angebot im Vergleich zu finden ist.

Gesetzliche Krankenversicherung

Es ist ein besonderes Pech, im Urlaub krank zu werden oder einen Unfall zu haben. Keiner ist davor gefeit, deshalb ist Vorsorge für den Eventualfall wichtig:

Für die Betreuung beim Arzt oder im Krankenhaus bestehen in der gesetzlichen Krankenversicherung unterschiedliche Regelungen je nachdem

- ob der Versicherte/die Versicherte EU/EWR-BürgerIn ist oder nicht
- ob das besuchte Land ein EU/EWR-Staat ist oder ein anderer.

Sind Sie **Bürger eines EU-/EWR-Staates** gilt Folgendes: Für Reisen innerhalb Österreichs benötigen Sie nur die **E-Card**.

Bei Aufenthalten in EU/EWR-Staaten sowie der Schweiz benötigen Sie die Europäische Krankenversicherungskarte (EKVK). Diese befindet sich direkt auf der Rückseite Ihrer **E-Card**.

Mit einigen weiteren Ländern bestehen bilaterale Abkommen, nämlich mit Bosnien-Herzegowina, Kroatien, Mazedonien, Serbien, Montenegro und der Türkei.

Für Reisen dorthin benötigen Sie einen sogenannten **zwischenstaatlichen Betreuungsschein**. Diesen erhalten Arbeiter, Angestellte und Vertragsbedienstete bei ihrem Dienstgeber. In allen anderen Fällen wird er vom zuständigen Krankenversicherungsträger ausgestellt.

Für alle weiteren Staaten gilt: Sie müssen die Kosten der ärztlichen Behandlung bzw. eines Spitalsaufenthaltes jedenfalls **vor Ort selbst tragen**. Nach Ihrer Rückkehr können Sie einen Kostenersatz nach den Regelungen der Satzung Ihres Krankenversicherungsträgers beantragen. Wichtig ist hierbei die Vorlage einer detaillierten Rechnung. Bei einem Spitalsaufenthalt wird von den österreichischen Krankenkassen ein Pauschalbetrag pro Tag in der Höhe von rund 150 € (Sätze werden jährlich angepasst) rückerstattet.

Versichern beruhigt

Bei offenen Fragen wenden Sie sich an Ihre gesetzliche Krankenversicherung bzw. der Botschaft Ihres Zielandes.

Sind Sie **nicht Bürger eines EU-/EWR-Staates** (Drittstaat), aber in Österreich sozialversichert, erkundigen Sie sich bezüglich der für Sie geltenden Regelungen für Urlaubsaufenthalte außerhalb Österreichs bei Ihrer gesetzlichen Krankenversicherung.

Private Krankenversicherungen

Manche der privaten Krankenversicherungen gelten **subsidiär**. Das heißt, sie übernehmen jene Kosten, die nicht durch die gesetzliche Krankenversicherung gedeckt sind. Dies kann bei Reisen in Staaten mit hohen Behandlungskosten besonders wichtig sein.

Es gibt Versicherungen mit Selbstbehalt, bei denen die VersicherungsnehmerInnen immer einen bestimmten Betrag selbst zu zahlen haben.

Andere Angebote bestechen mit niedriger Prämie, enthalten dafür aber Limitierungen bei der Kostenübernahme. Besonders zu beachten ist dies bei Reisen in Länder (z.B. die USA) mit hohen medizinischen Kosten.

Die Versicherungsangebote, die alle Kosten ohne Limit und Selbstbehalt

übernehmen, haben die höchsten Prämien und zahlen – gemäß ihren Bedingungen – alles.

Versicherungsschutz besteht meist nur bei „frischen“ Erkrankungen, **nicht also bei chronischen Leiden** oder solchen, die vor Reisebeginn (meist gilt eine Frist von einem Jahr) behandlungsbedürftig waren. Wer also kleine (oder größere) Leiden hat, sollte dies vor Abschluss mit der Versicherung abklären. Ausgeschlossen sind meist auch Schwangerschaften. Manche Versicherungen haben auch ein Alterslimit.

Versicherung der Rückholkosten

Schwere Erkrankungen oder Unfälle in Ländern mit unregelmäßiger oder schlechter medizinischer Versorgung können nach einer Erstversorgung einen raschen Transport notwendig oder zumindest sehr erstrebenswert machen. Aber Spezialtransporte für Verletzte oder Kranke sind immens teuer und daher ohne Versicherung fast nicht durchführbar.

Versicherungen, aber auch private Vereine bieten Vorsorgemöglichkeiten für die Rückholung aus dem Ausland an. Bezahlt wird in der Regel nur bei einem notwendigen Transport, d.h. aus Ländern mit ähnlichem medizinischen Versorgungsniveau wird der Rücktransport normalerweise nicht

bezahlt. Hier gilt besonders, sich die Bedingungen nicht nur aushändigen zu lassen, sondern diese schon vor der Abreise sehr genau zu studieren und sich bei Beratungseinrichtungen darüber aufklären zu lassen, wie die besonders komplizierten Bestimmungen zu verstehen sind.

Für die Durchführung der Rückholung und die Kostenübernahme durch das betreffende Unternehmen, müssen Verhaltensrichtlinien beachtet werden. Es lohnt daher, die Versicherungsbestimmungen auf die Reise mitzunehmen.

Private Unfallversicherungen

Auch für private Unfallversicherungen bestehen unterschiedliche Angebote hinsichtlich der Übernahme von Risiken und auch nach dem Leistungsumfang. Die Leistung besteht vor allem in einer Rente bei Dauerinvalidität nach einem Unfall.

Bei der Unfallversicherung ist besonders zu beachten, dass sie für bestimmte Personengruppen gar nicht oder nur eingeschränkt anwendbar ist (z.B. Kinder). Personen, die besonderen Risikogruppen angehören: Blinde, Taube, Epileptiker, schwer Nervenranke, Geistesranke, Gelähmte oder Personen die mehr als 70-Prozent Dauerinvalide sind, sind nicht versichert.

Stornoversicherung

Der Versicherer zahlt die Stornogeühren in der Regel, wenn Sie oder ein Mitglied Ihrer Familie schwer erkranken. Dasselbe gilt bei einem schweren Unfall und bei Tod. Allerdings darf die Krankheit vor dem Versicherungsabschluss in der Regel noch nicht bestanden haben. Chronische psychische Leiden und aktuelle psychische Störungen sind oft vom Versicherungsschutz ausgeschlossen.

Die Bedingungen sehen strenge Verhaltensregeln vor, wenn der Versicherungsfall eintritt. Ein häufiges Problem ist das Zuwarten im Fall von Erkrankungen in der Hoffnung, dass die Reise doch noch angetreten werden kann. Die Versicherung besteht aber auf umgehender Meldung!

Weil auch für die Stornoversicherungen unterschiedliche Bedingungen gelten, sollten Sie sich die Bestimmungen beim Abschluss des Versicherungsvertrages unbedingt aushändigen lassen.

Reisegepäckversicherung

Reisegepäck soll so gering wie möglich und so umfangreich wie nötig sein. Wertgegenstände, Schmuck oder wertvolle Uhren sollten nicht in den Urlaub mitgenommen werden. Sie sind auch meist nur eingeschränkt (50% der Versicherungssumme) versichert. Wertgegenstände, die im Urlaub ge-

Versichern beruhigt

braucht werden – Kameras etc. – müssen immer sicher verwahrt werden.



Gepäckversicherungen bieten nur Schutz vor materiellem Schaden, wenn die Versicherten die strengen Sorgfaltsbestimmungen beachten.

Dokumente, Geld und Wertgegenstände müssen üblicherweise – falls vorhanden – im Hotelsafe hinterlegt werden, auch wenn dies unbequem scheint.

Ansonsten sollten sie wenn möglich dem Hotelier zur Verwahrung übergeben werden. Bestimmte Gegenstände wie z.B. Bargeld, Dokumente und Fahrkarten können überhaupt vom Versicherungsschutz ausgenommen sein (vergleiche dazu die jeweiligen Versicherungsbedingungen).

Achtung!

Während der Reise darf das Gepäck nie unbeaufsichtigt bleiben.

Wird ein Koffer während des Transports verloren oder kommt auf Umwegen verspätet am Bestimmungsort an, ist es wichtig, sich vom Transportunternehmen den Vorfall bestätigen zu lassen.

Wird Gepäck am Urlaubsort gestohlen, muss der Diebstahl unbedingt bei der örtlichen Sicherheitsdienststelle gemeldet und von dieser schriftlich werden. Diese Bestätigungen sind der Versicherung vorzulegen.

Beim Abschluss einer Reisegepäckversicherung sind der Wert und die Art des zu versichernden Reisegepäcks möglichst genau zu bestimmen, um eine realistische Versicherungssumme zu vereinbaren.

Über- und Unterversicherung sind die häufigsten Probleme im Zusammenhang mit der Versicherungsleistung. Hier gilt, die gewählte Versicherungssumme und den geplanten Kofferinhalt bis fast auf den Euro genau aufeinander abzustimmen. Sonst gibt es unweigerlich ein böses Erwachen, wenn der Koffer gestohlen wurde und die Wertgegenstände detailliert angegeben sind, die Versicherung aber auf Unterversicherung verweist.

Die Frage des „Selbstverschuldens“ wird bei der Gepäckversicherung sehr rigoros gehandhabt. Die Bedingungen über die Verwahrung der versicherten Gegenstände sind genau zu befolgen.

Privat- (Reise-) Haftpflichtversicherung

Privat-Haftpflichtversicherungen können auch für Reisen abgeschlossen werden und erweisen sich als sehr nützlich, wenn Sie für Schäden am Hotelmobiliar etc. verantwortlich gemacht werden.

Privat-Haftpflichtversicherungen gelten nicht für Schäden, die Sie als Lenker eines Fahrzeugs verursachen.

Andere Versicherungen, die helfen können

Es kann sein, dass Sie, auch ohne speziell für die Reise ein Versicherungspaket abgeschlossen zu haben, für bestimmte Problemfälle bereits versichert sind.

Haben Sie etwa eine Haushaltsversicherung abgeschlossen, so kann diese bei Reisen in europäische Staaten (im geographischen Sinn) auch den Anspruch auf eine zumindest teilweise Entschädigung bei Diebstahl im Urlaub bringen. Dasselbe gilt für die in der Haushaltsversicherung inkludierte Haftpflichtversicherung.

Weiters enthalten viele Kreditkartenpakete auch Versicherungsleistungen. Die diesbezüglichen Bestimmungen sollten vor der Abreise studiert werden. Oft ist ein Mindestumsatz erforderlich oder sind andere Einschränkungen vorgesehen.

Wichtige Telefonnummern und Adressen

Wichtige Telefonnummern und Adressen

Allgemeine Konsumenten- beratungsstellen:

Verein für Konsumentenin- formation Wien

Mariahilfer Straße 81
1060 Wien
Tel.: +43/01/58 87 70
e-mail: konsument@vki.or.at
Internet: www.konsument.at

Verein für Konsumentenin- formation – Tirol

Maximilianstraße 9
6020 Innsbruck
Tel.: +43/0512/58 68 78
E-Mail: konsumenteninfo.tirol@
vki-tirol.at

Bundesarbeiterkammer Abteilung Konsumentenpolitik

Prinz Eugen Straße 20
1040 Wien
Tel.: +43/01/50 16 5-0
Internet: www.arbeiterkammer.at

Bei grenzüberschreiten- den Problemen:

Europäisches Verbraucher- zentrum Wien

Mariahilfer Straße 81
1060 Wien
www.europakonsument.at
Tel.: +43/0810/81 02 25
(0,0676 €/Min.)
E-Mail: info@europakonsument.at

Europäisches Verbraucher- zentrum Innsbruck

Maximilianstraße 9
6020 Innsbruck
Tel.: +43/0512/58 68 78
E-Mail: europa-info.tirol@vki-tirol.at

Schlichtung für deutsche Reiseportale:

Verband Internet Reisever- trieb e.V. Reiseschiedsstelle

Prof. Dr. Ronald Schmid
Schenkendorfstr.1
D-65187 Wiesbaden
Tel.: +49/0611/98 89 340
E-Mail: info@reiseschiedsstelle.de

Internetspezifische Fragestellungen:

Internet Ombudsmann

www.ombudsmann.at

Wichtige Telefonnummern und Adressen

Sonstige Stellen:

Wirtschaftskammer Österreich

Fachgruppe der Reisebüros
Stubenring 8-10,
1010 Wien
Tel.: +43/01/51 45 0-1242
E-Mail: FG.reisebuero@wkw.at

Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend

Tourismusservicestelle
Stubenring 1
1011 Wien
Tel.: +43/01/71 10 0-5597 oder
Tel.: +43/01/26 20 0
E-Mail: tourism@bmfwj.gv.at

Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend

Reiseveranstalterverzeichnis
<http://www.bmfwj.gv.at/Service/Reiseveranstalter/index.htm>

Information über die Sicherheitslage am Urlaubsort:

Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten

Bürgerservice
Minoritenplatz 8
1014 Wien
Tel.: +43/01/50 11 50-0
Hotline: +43/0800/23 48 88
Internet: www.bmeia.gv.at

Informationen zur Gesundheitsvorsorge:

Institut für spezifische Prophylaxe und Tropenmedizin der Medizinischen Universität Wien

Kinderspitalgasse 15
1090 Wien
Tel.: +43/01/42 77-64860

Institut für Reise- und Tropenmedizin

Lenagasse 19
1080 Wien
Tel.: +43/01/40 26 861-0
E-Mail: info@tropeninstitut.at
Internet: www.tropeninstitut.at

Impfstelle für Auslandsreisende der Stadt Wien, MA 15

Tropenmedizinische Beratungsstelle
Zelinkagasse 9, Parterre
1010 Wien
Tel.: +43/01/53 11 4-876 21
E-Mail: post@m15.magwien.gv.at
Internet: www.wien.gv.at/ma15/

Zollinformation:

Bundesministerium für Finanzen

Hintere Zollamtsstraße 2b
1030 Wien
Tel.: +43/01/51 43 3-0
Internet: www.bmf.gv.at

Wichtige Telefonnummern und Adressen

Hauptzollamt Wien

Brehmstraße 14
1110 Wien
Tel.: +43/01/79 59 0-0
Internet: www.bmf.gv.at

Zentrale Auskunftsstelle Zoll

Zollamt Klagenfurt-Villach
Ackerweg 19, 9500 Villach
Tel.: +43/01/51 43 3-564053
(Mo - Fr 6.00 - 22.00 Uhr)
Fax: +43/01/51 43 3-5964053
E-Mail: zollinfo@bmf.gv.at

Erste Hilfe für KonsumentInnen



46



bmask

Gratis-Broschüren und Folder zu
den wichtigsten Themen des
Konsumentenrechts finden Sie im Internet

broschuerenservice.bmask.gv.at
oder telefonisch unter +43/0800/20 20 74

Anhang / Frankfurter Tabelle

Art der Leistung	Mangel	Minderung in %	Anmerkung, ergänzende Hinweise
I. Unterkunft			
	1 Abweichung von dem gebuchten Objekt	10 - 25	je nach Entfernung
	2 Abweichende örtliche Lage (Strandentfernung)	5 - 15	
	3 Abweichende Art der Unterbringung im gebuchten Hotel (Hotel statt Bungalow, abweichendes Stockwerk)	5 - 10	
	4 Abweichende Art der Zimmer a) DZ statt EZ b) DreibettZ statt EZ c) DreibettZ statt DZ d) VierbettZ statt DZ	20 25 20 - 25 20 - 30	Entscheidend, ob Personen der gleichen Buchung oder unbekannte Reisende zusammengelegt werden
	5 Mängel in der Ausstattung des Zimmers a) zu kleine Fläche b) fehlender Balkon c) fehlender Meerblick d) fehlendes (eigenes) Bad/WC e) fehlendes (eigenes) WC f) fehlende (eigene) Dusche g) fehlende Klimaanlage h) fehlendes Radio/TV i) zu geringes Mobiliar j) Schäden (Risse, Feuchtigkeit, etc) k) Ungeziefer	5 - 10 5 - 10 5 - 10 15 - 25 15 10 10 - 20 5 5 - 15 10 - 50 10 - 50	bei Zusage/je nach Jahreszeit bei Zusage bei Buchung bei Buchung bei Zusage/je nach Jahreszeit bei Zusage
	6 Ausfall von Versorgungseinrichtungen a) Toilette b) Bad/Warmwasserboiler c) Stromausfall/Gasausfall d) Wasser e) Klimaanlage f) Fahrstuhl	15 15 10 - 20 10 10 - 20 5 - 10	je nach Jahreszeit je nach Stockwerk

Anhang / Frankfurter Tabelle

Art der Leistung	Mangel	Minderung in %	Anmerkung, ergänzende Hinweise
	7 Service a) vollkommener Ausfall b) schlechte Reinigung c) ungenügender Wäsche- wechsel (Bettwäsche, Handtücher)	25 10 - 20 5 - 10	
	8 Beeinträchtigungen a) Lärm am Tage b) Lärm in der Nacht c) Gerüche	5 - 25 10 - 40 5 - 15	
	9 Fehlen der (zugesagten) Kureinrichtungen (Thermal- bad, Massagen)	20 - 40	je nach Art der Projektzusage (z. B. „Kururlaub“)
II. Verpflegung			
	1 Vollkommener Ausfall	50	
	2 Inhaltliche Mängel a) Eintöniger Speisezettel b) Nicht genügend warme Speisen c) Verdorbene (ungenieß- bare) Speisen	5 10 20 - 30	
	3 Service a) Selbstbedienung (statt Kellner) b) lange Wartezeiten c) Essen in Schichten d) Verschmutzte Tische e) Verschmutztes Geschirr, Besteck	10 - 15 5 - 15 10 5 - 10 10 - 15	
	4 Fehlende Klimaanlage im Speisesaal	5 - 10	bei Zusage
III. Sonstiges			
	1 Fehlender oder ver- schmutzter Swimmingpool	10 - 20	bei Zusage

Anhang / Frankfurter Tabelle

Art der Leistung	Mangel	Minderung in %	Anmerkung, ergänzende Hinweise
2	Fehlendes Hallenbad		bei Zusage soweit nach Jahreszeit benutzbar
	a) bei vorhandenem Swimmingpool	10	
2	b) bei nicht vorhandenem Swimmingpool	20	
	3	Fehlende Sauna	5
4	Fehlender Tennisplatz	5 - 10	bei Zusage
5	Fehlendes Minigolf	3 - 5	bei Zusage
6	Fehlende Segelschule, Surfschule, Tauchschule	5 - 10	bei Zusage
7	Fehlende Möglichkeit zum Reiten	5 - 10	bei Zusage
8	Fehlende Kinderbetreuung	5 - 10	bei Zusage
9	Unmöglichkeit des Badens im Meer	10 - 20	je nach Prospektbeschreibung und zumutbarer Ausweichmöglichkeit
10	Verschmutzter Strand	10 - 20	
11	Fehlende Strandliegen, Sonnenschirme	5 - 10	bei Zusage
12	Fehlende Snack- oder Strandbar	0 - 5	je nach Ersatzmöglichkeit
13	Fehlender FKK-Strand	10 - 20	bei Zusage
14	Fehlendes Restaurant oder Supermarkt		bei Zusage/je nach Ausweichmöglichkeit
	a) bei Hotelverpflegung	0 - 5	
	b) bei Selbstverpflegung	10 - 20	
c) bei Studienreisen mit wissenschaftlicher Führung	20 - 30	bei Zusage	
15	Fehlende Vergnügungseinrichtungen (Disco, Nightclub, Kino, Animatoure)	5 - 15	bei Zusage

Anhang / Frankfurter Tabelle

Art der Leistung	Mangel	Minderung in %	Anmerkung, ergänzende Hinweise
	16 Fehlende Boutique oder Ladenstraße	0 - 5	je nach Ausweichmöglichkeit
	17 Ausfall von Landausflügen bei Kreuzfahrten	20 - 30	des Anteil. Reisepreises je Tag des Landausfluges
	18 Fehlende Reiseleitung a) bloße Organisation b) bei Besichtigungsreisen c) bei Studienreisen mit wissenschaftlicher Führung	0 - 5 10 - 20 20 - 30	bei Zusage
	19 Zeitverlust durch notwendigen Umzug a) im gleichen Hotel b) in anderes Hotel		anteiliger Reisepreis für 1/2 Tag für 1 Tag
IV. Transport			
	1 Zeitlich verschobener Abflug über 4 Stunden hinaus	5	des anteiligen Reisepreises für einen Tag für jede weitere Stunde
	2 Ausstattungsmängel a) Niedrigere Klasse b) Erhebliche Abweichung vom normalen Standard	10 - 15 5 - 10	
	3 Service a) Verpflegung b) Fehlen der in der Flugklasseüblichen Unterhaltung (Radio, Film, etc)	5 5	
	4 Auswechslung des Transportmittels		der auf die Transportverzögerung entfallende anteilige Reisepreis
	5 Fehlender Transfer vom Flugplatz (Bahnhof) zum Hotel		Kosten des Ersatztransportmittels

Anhang / Allgemeine Reisebedingungen

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.

Reiseunternehmen, 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 darüber hinausgehenden ausländischen Paß-, Visa- und gesundheitspolizeilichen Einreisevorschriften sowie auf

Anhang / Allgemeine Reisebedingungen

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, Staatenlose 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 milderer 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 gegenseitlichen 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 Reiseteilnehmers

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-,

Anhang / Allgemeine Reisebedingungen

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 können nur innerhalb von 6 Monaten geltend gemacht werden. Für Buchungen ab dem 1. Jänner 2002 gilt gegenüber Verbrauchern eine Frist von zwei Jahren.

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.

Anhang / Allgemeine Reisebedingungen

7. Rücktritt vom Vertrag

7.1. Rücktritt des Kunden vor Antritt der Reise

a) Rücktritt ohne Stornogebühr

Abgesehen von den gesetzlich eingeräumten Rücktrittsrechten 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 sein 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 Reiseart ergeben sich pro Person folgende Stornosätze:

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

bis 30. Tag vor Reiseantritt10 %
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt25 %
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt50 %
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt65 %
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt ...85 %
des Reisepreises.

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

bis 30. Tag vor Reiseantritt10 %
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt15 %
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt20 %
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt30 %
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt ...45 %
des Reisepreises.

Für Hotelunterkünfte, Ferienwohnungen, Schiffsreisen, Bus-Eintagesfahrten, Sonderzüge und Linienflügeisen 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.

d) 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 weiters klargestellt, 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

Anhang / Allgemeine Reisebedingungen

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. Hiezu 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 im zu.

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 Abreiseternin 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.

Anhang / Reiseveranstaltungsvertrag

9. Auskunftserteilung an Dritte

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

Konsumentenschutzgesetz – Auszug (idF. BGBl I 92 / 2006) Reiseveranstaltungsvertrag

§ 31b. (1) Die folgenden Bestimmungen gelten für Reiseveranstaltungen.

(2) In diesen Bestimmungen bedeutet:

1. Reiseveranstaltung: eine im Voraus festgelegte Verbindung von mindestens zwei der folgenden Dienstleistungen, die zu einem Gesamtentgelt angeboten oder vereinbart wird:

a) Beförderung,

b) Unterbringung,

c) andere touristische Dienstleistungen, die nicht bloß Nebenleistungen der Beförderung sind und die einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung ausmachen; diese Voraussetzung ist auch erfüllt, wenn einzelne Leistungen, die im Rahmen derselben Reiseveranstaltung erbracht werden, getrennt berechnet werden;

2. Veranstalter: eine Person, die nicht nur gelegentlich im eigenen Namen vereinbart oder anbietet, von ihr organisierte Reiseleistungen zu erbringen;

3. Reisender: eine Person, die den Vertrag oder einen Vorvertrag über Reiseleistungen schließt, jede weitere Person, in deren Namen jene Person den Vertrag eingeht, und jede Person, der eine dieser Personen ihre Ansprüche abtritt („der Erwerber“).

§ 31c. (1) Für die Zeit ab dem zwanzigsten Tag vor dem vereinbarten Abreisetermin darf eine Befugnis des Veranstalters, das im Reisevertrag festgelegte Entgelt zu erhöhen, nicht vereinbart werden.

Im Übrigen ist - abgesehen von den allgemeinen Grenzen der Zulässigkeit einer solchen Vertragsbestimmung - eine solche Vereinbarung nur zulässig, wenn sie bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen für eine Preiserhöhung auch eine Preissenkung vorsieht und genaue Angaben zur Berechnung des neuen Preises enthält, bei der ausschließlich Änderungen der Beförderungskosten, etwa der Treibstoffkosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen, oder der für die betreffende Reiseveranstaltung anzuwendenden Wechselkurse Rechnung getragen werden darf.

(2) Ändert der Veranstalter - soweit ihm gesetzliche oder vertragliche Bestimmungen dieses Recht geben - vor der Abreise wesentliche Bestandteile des Vertrags, etwa auch den Preis, erheblich, so hat der Reisende die Wahl, die Vertragsänderung anzunehmen oder vom Vertrag zurückzutreten, ohne zur Zahlung einer Vertragsstrafe oder eines Reugeldes verpflichtet zu sein. Der Veranstalter hat dem Reisenden die Vertragsänderung unverzüglich zu erklären und ihn dabei über die bestehende Wahlmöglichkeit zu belehren; der Reisende hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben.

(3) Ist der Reisende gehindert, die Reiseveranstaltung anzutreten, so kann er das Vertragsverhältnis auf eine andere Person übertragen, sofern diese alle Bedingungen für die Teilnahme erfüllt und die Übertragung dem Veranstalter binnen einer angemessenen Frist vor dem Abreisetermin mitgeteilt wird. Der Überträger und der Erwerber haften für das noch unbeglichene Entgelt sowie gegebenenfalls für die durch die Übertragung entstehenden Mehrkosten zur ungeteilten Hand.

§ 31d. (1) Tritt der Reisende nach § 31c Abs. 2 vom Vertrag zurück oder storniert der Veranstalter die Reiseveranstaltung vor dem vereinbarten Abreisetag aus einem anderen Grund als einem Verschulden des Reisenden, so kann dieser anstelle der Rückabwicklung des Vertrags durch Rückerstattung aller geleisteten Zahlungen dessen Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Reiseveranstaltung verlangen, sofern der Veranstalter zur Erbringung dieser Leistung in der Lage ist. Der Veranstalter kann dem Reisenden bei gleichbleibendem Entgelt auch eine höherwertige Reiseveranstaltung anbieten; wählt der Reisende eine geringerwertige Reiseveranstaltung, so hat ihm der Veranstalter den Unterschied zum Entgelt der ursprünglich vereinbarten Leistung zu vergüten.

(2) Neben dem Anspruch nach Abs. 1 hat der Reisende Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrags, es sei denn, 1. die Stornierung erfolgt, weil die Anzahl der Personen, die die Reiseveranstaltung gebucht haben, nicht die geforderte Mindestteilnehmerzahl erreicht und dem Verbraucher die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Reiseveranstaltung angegebenen Frist schriftlich mitgeteilt wurde, oder 2. die Stornierung erfolgt auf Grund höherer Gewalt, das heißt 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; hiezu zählt jedoch nicht die Überbuchung.

§ 31e. (1) 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 Reisenden aus triftigen Gründen nicht akzeptiert, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt gegebenenfalls für eine gleichwertige Möglichkeit zu sorgen, mit der der Reisende 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 Vertrags dem Reisenden zur Überwindung von Schwierigkeiten nach Kräften Hilfe zu leisten.

(2) Der Reisende hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrags, den er während der Reise feststellt, unverzüglich einem Repräsentanten des Veranstalters mitzuteilen, wenn ihm ein solcher bekannt gegeben wurde und

dieser an Ort und Stelle ohne nennenswerte Mühe erreichbar ist und wenn ihn der Veranstalter schriftlich auf diese Obliegenheit und darauf hingewiesen hat, dass eine Unterlassung der Mitteilung die Gewährleistungsansprüche des Reisenden nicht berührt, sie ihm allerdings als Mitverschulden angerechnet werden kann (§ 1304 ABGB).

(3) Wenn der Reiseveranstalter einen erheblichen Teil der vertraglich vereinbarten Leistung nicht erbracht hat und dies auf einem dem Reiseveranstalter zurechenbaren Verschulden beruht, hat der Reisende auch Anspruch auf angemessenen Ersatz der entgangenen Urlaubsfreude. Bei der Bemessung dieses Ersatzanspruchs ist insbesondere auf die Schwere und Dauer des Mangels, den Grad des Verschuldens, den vereinbarten Zweck der Reise sowie die Höhe des Reisepreises Bedacht zu nehmen.

§ 31f. (1) § 6 Abs. 1 Z 9 und § 9 sind auch auf solche Verträge über Reiseveranstaltungen anzuwenden, die im Übrigen nicht dem I. Hauptstück unterliegen. Die Verjährungsfrist für Schadenersatzansprüche nach § 31e Abs. 3, kann auf ein Jahr verkürzt werden, sofern dies im Einzelnen ausgehandelt wird.

(2) Soweit in Vereinbarungen von den §§ 31b bis 31e zum Nachteil des Reisenden abgewichen wird, sind sie unwirksam.

Anhang / Übungsvorschriften

401/1998 Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über Übungsvorschriften für das Reisebürogewerbe

1. Abschnitt

Informationspflichten gemäß Art. 3 Abs. 2 und Art. 4 Abs. 1 und 2 der Richtlinie des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen (90/314/EWG)

Geltungsbereich

§ 1. (1) Die Bestimmungen dieses Abschnittes finden auf von Gewerbetreibenden veranstaltete oder vermittelte Pauschalreisen im Sinne des Art. 2 Z 1 der Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen, ABl. Nr. L 158 vom 23. Juni 1990, Seite 59, Anwendung.

2) Unter einer Pauschalreise im Sinne der im Abs. 1 genannten Richtlinie ist zu verstehen: die im voraus festgelegte Verbindung von mindestens zwei der folgenden Dienstleistungen, die zu einem Gesamtpreis verkauft oder zum Verkauf angeboten wird, wenn diese Leistung länger als 24 Stunden dauert oder eine Übernachtung einschließt: a) Beförderung, b) Unterbringung, c) andere touristische Dienstleistungen, die nicht Nebenleistungen von Beförderung oder Unterbringung sind und einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung ausmachen.

Prospektangaben

§ 2. (1) Bietet ein Gewerbetreibender auf Grund seiner Gewerbeberechtigung für das Reisebürogewerbe als Reiseveranstalter selbst oder über einen Vermittler die von ihm organisierten Pauschalreisen in entsprechend detaillierten Werbeunterlagen an, so haben diese deutlich lesbare, klare und genaue Angaben zu enthalten über

1. den Firmenwortlaut, die Firmenanschrift und den Produktamen, soweit dieser im Firmenwortlaut nicht bereits enthalten ist,
2. die geltenden Geschäftsbedingungen nach Maßgabe des § 6,
3. den Reisepreis nach Maßgabe des § 9 Abs. 1 des Preisauszeichnungsgesetzes, BGBl. Nr. 146/1992, (Bruttopreis), die Höhe der zu leistenden Anzahlung als absoluter Betrag oder Prozentsatz des Reisepreises, die Fälligkeit des Restbetrages sowie allfällige Hinweise auf mögliche Preisänderungen, die sich nach dem Kalkulationsstichtag durch Erhöhung der Flughafentaxen, Sicherheitsgebühren, Landegebühren und Gebühren in Häfen ergeben können und
4. folgende Merkmale der angebotenen Reise, soweit sie für diese von Bedeutung sind:

- d) Bestimmungsort,
- e) Transportmittel (Art, Merkmale und Klasse),
- f) Unterbringung (Art, Lage, Kategorie oder Komfort und Hauptmerkmale sowie – soweit entsprechende Regelungen vorhanden – ihre Zulassung und touristische Einstufung),
- g) Mahlzeiten,
- h) Reiseroute,
- i) Paß- und Visumerfordernisse für Angehörige jenes(r) Mitgliedstaates(en), in dem (in denen) die Reise in detaillierten Werbeunterlagen angeboten wird, sowie über gesundheitspolizeiliche Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind
- j) eine für die Durchführung der Reise erforderliche Mindestteilnehmerzahl sowie die Angabe, bis zu welchem Zeitpunkt vor dem Reisebeginn dem Reisenden die Erklärung spätestens zugegangen sein muß, daß die Teilnehmerzahl nicht erreicht wurde und die Reise nicht durchgeführt wird.

(2) Abs. 1 gilt entsprechend, soweit Angaben über die veranstalteten Reisen in einem vom Reiseveranstalter zur Verfügung gestellten Bild- oder Tonträger enthalten sind.

Information vor Vertragsabschluß

§ 3. Gewerbetreibende, die Buchungen entgegennehmen, sind verpflichtet, den Reisenden, bevor dieser seine auf den Vertragsabschluß gerichtete Willenserklärung (Buchung) abgibt, schriftlich oder in einer anderen geeigneten Form über

1. Paß- und Visumerfordernisse für Angehörige des Mitgliedstaates, in dem die Reise angeboten wird,
2. die ungefähren Fristen zur Erlangung der Dokumente,
3. die gesundheitspolizeilichen Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind,
4. den möglichen Abschluß einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit sowie
5. die geltenden Geschäftsbedingungen nach Maßgabe des § 6 zu informieren; soweit die in den Ziffern 2, 4 und 5 genannten Angaben bereits in der vom Reiseveranstalter herausgegebenen und dem Reisenden zur Verfügung gestellten Werbeunterlage enthalten sind und zwischenzeitlich keine Änderungen erfahren haben, ist eine gesonderte Information nicht erforderlich.

Reisebestätigung

§ 4. (1) Gewerbetreibende, die Buchungen entgegennehmen, sind verpflichtet, dem Reisenden bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluß eine Bestätigung über den Reisevertrag (Reisebestätigung) zu übermitteln.

(2) Die Reisebestätigung hat, soweit dies nach der Art der Reise von Bedeutung ist, außer den in § 2 Abs. 1 Z 3 genannten Angaben über den Reisepreis und die Zahlungsmodalitäten sowie über die Merkmale der Reise nach § 2 Abs. 1 Z 4 lit. b, c, d, e und g folgende Angaben zu enthalten:

1. Bestimmungsort (endgültiger Urlaubsort) und, wenn die Reise mehrere Aufenthalte umfaßt, die einzelnen Zeiträume und deren Termine;
2. Tag, geplante Zeit und Ort der Abreise sowie der Rückkehr;
3. Besuche, Ausflüge und sonstige im Reisepreis inbegriffene Leistungen;
4. Hinweise auf allfällige rechtlich zulässige Preisänderungen (§ 31c Abs. 1 des Konsumentenschutzgesetzes in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. Nr. 247/1993) nach Vertragsabschluß;
5. Sonderwünsche des Reisenden, die zum Vertragsinhalt geworden sind;
6. Firmenwortlaut (Produktname) und Anschrift des Reiseveranstalters und gegebenenfalls eines Versicherers;
7. Angaben im Sinne des § 31e Abs. 2 des Konsumentenschutzgesetzes in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. Nr. 247/1993 sowie Hinweise auf die für die Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen vom Reisenden einzuhaltende gesetzliche Frist.

(3) Gewerbetreibende, die Buchungen entgegennehmen, können ihre Verpflichtungen nach Abs. 2 auch dadurch erfüllen, daß sie auf die in einer vom Reiseveranstalter herausgegebenen und dem Reisenden zur Verfügung gestellten Werbeunterlage enthaltenen Angaben verweisen, soweit diese den Anforderungen der vorgenannten Absätze entsprechen.

(4) Wenn die Buchungserklärung des Reisenden weniger als sieben Tage vor Reisebeginn abgegeben wird, sind die Absätze 1 bis 3 nur dann anzuwenden, wenn dies dem Gewerbetreibenden, der die Buchung entgegennimmt, zumutbar ist und die Angaben nach dem Charakter der Reise für diese von Bedeutung sind. Der Reisende ist jedoch spätestens bei Antritt der Reise über die in Abs. 2 Z 7 bezeichneten Angaben zu unterrichten.

Information vor Beginn der Reise

§ 5. (1) Gewerbetreibende, die Buchungen entgegennehmen, sind verpflichtet, dem Reisenden schriftlich oder in einer anderen geeigneten Form rechtzeitig vor Beginn der Reise folgendes mitzuteilen:

1. Abfahrts- und geplante Ankunftszeiten des Haupttransportmittels, allfällige Zwischenaufenthalte und Anschlußverbindungen;
2. wenn der Reisende bei der Beförderung einen bestimmten Platz einzunehmen hat, diesen Platz;
3. Firmenname, Anschrift und Telefonnummer der örtlichen Vertretung des Reiseveranstalters oder – wenn nicht vorhanden – der örtlichen Stellen, die

dem Reisenden bei Schwierigkeiten Hilfe leisten können; wenn auch solche Stellen nicht bestehen, sind dem Reisenden eine Notrufnummer oder sonstige Angaben mitzuteilen, mit deren Hilfe er mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisevermittler Verbindung aufnehmen kann.

(2) Bei Auslandsreisen Minderjähriger ist der bei der Buchung angegebenen erziehungsberechtigten Person eine Kontaktadresse im Zielgebiet bekanntzugeben, über die eine unmittelbare Verbindung zu dem Minderjährigen oder dem während dessen Aufenthalt Verantwortlichen hergestellt werden kann.

(3) Eine besondere Mitteilung nach Abs. 1 ist nicht erforderlich, soweit die jeweilige Angabe bereits in der vom Reiseveranstalter herausgegebenen und dem Reisenden zur Verfügung gestellten detaillierten Werbeunterlage oder der Reisebestätigung enthalten ist und zwischenzeitlich keine Änderung erfahren hat.

Broschüren und Folder der Sektion Konsumentenschutz im BMASK

Eine aktuelle Liste aller Broschüren des BMASK finden Sie unter www.bmask.gv.at/Broschürensenservice.

Hier können Sie Broschüren bestellen oder downloaden.

Bestellen können Sie diese Broschüren außerdem entweder telefonisch unter 0800 20 20 74 oder per E-Mail an die Adresse

broschuerenservice@bmask.gv.at.

Broschüren:

- ◆ Die Koffer sind gepackt – Reisen I
- ◆ Fliegen ohne Turbulenzen – Reisen II
- ◆ Sie haben Recht – Konsumentenrecht
 - ◆ Sie haben Recht – Konsumentenrecht (Englisch)
 - ◆ Sie haben Recht – Konsumentenrecht (Slowakisch)
- ◆ Sie haben Recht – Konsumentenrecht (Ungarisch)
- ◆ Ausweg gesucht – Schulden und Privatkonkurs
- ◆ Eigentum verpflichtet – Wohnrecht für WohnungseigentümerInnen
- ◆ Konsument und Gericht – Vom Klagen und Geklagt werden
- ◆ Sicherheit mitgekauft – Für die Kleinsten

Folder:

- ◆ Auto finanzieren: Leasing
- ◆ Bisher nur MieterIn – Kauf der bisherigen Mietwohnung von einer gemeinnützigen Bauvereinigung
- ◆ Immobilienmakler
- ◆ Internet Abzocke / Gratisangebote
- ◆ Jugendliche und Verschuldung – Alles was Recht ist.
- ◆ Kundenkarten – bezahlt wird mit Daten
- ◆ Mehrwertnummern – mehr Wert für wen?
- ◆ Mensch ärgere dich nicht – Gewinnzusagen
- ◆ Pleite? – Schulden und Privatkonkurs
- ◆ Richtig reklamieren – Gewährleistung und Garantie
- ◆ Umsonst gibt's nix
- ◆ Verträge von Jugendlichen
- ◆ Musterkaufvertrag für Gebrauchtfahrzeuge
- ◆ Musterkaufvertrag für Neufahrzeuge

Stichwortverzeichnis

Allgemeine Reisebedingungen (ARB 1992) 6, 8, 21
Anzahlung 10ff, 15ff
Ausflugsmöglichkeit 35
Ausländische Veranstalter 34
Ausübungsvorschriften 7

Baukastensystem 12
Beratungsgebühr 18
Beweismittel 31
Buchung 9ff
Buchungsschein 10ff

Devisenbestimmungen 26
Diebstahl 42
Dokumente 25ff, 42
Dynamic packaging 12

Europäischer Wirtschaftsraum 7
EG-Richtlinie 7
Eigenleistung 19
Entschädigungsansprüche 30ff
Erkrankung 40ff
Ersatzperson 12, 21
Ersatzunterkunft 28

Frankfurter Tabelle 31ff, 47ff
Fristen 33

Gericht 33f
Gesundheitsvorsorge 26, 37ff, 46
Gewährleistung 29ff
-sansprüche 11, 33

Höhere Gewalt 23ff
Hotelklassifizierung 9, 29

Impfungen 26, 37ff
Informationspflichten 7
Insolvenz 7, 12, 15ff
Internet - Buchung 11ff

Jugendliche 14ff

Konkurs des Veranstalters 12, 16
Konkurs des Vermittlers 16
Konsumenten-
beratungsstellen 13, 24, 44ff
Konsumenten-
schutzgesetz 7, 19, 29
Krankenversicherung 26, 38ff
Kreditkarten 11, 26
Kundengelder 16
Kundenwunsch 10ff

Mängel 28ff
Mängelrüge 29ff
Medikamente 37ff
Mindestteilnehmerzahl 8, 24ff
Mündige Minderjährige 14

No-show 22, 26

Pauschalarrangement 10, 19, 29
Pauschalreise 6ff, 12ff, 20ff, 28ff
Preisminderung 30ff
Preisentwicklung 19
Preiserhöhung 19ff
Privat-Haftpflichtversicherung 43
Prospektwahrheit 8

Rechtsstreit 34
Reiseantritt 19ff
Reisebestätigung 10ff, 16, 24
Reisebüro-
sicherungsverordnung 7, 15ff

Anhang / Stichwortverzeichnis

Rechtsanwalt 34
Reisegepäck 28
-versicherung 41ff
Reisekasse 26
Reisekatalog 8, 26
Reiseportal 12
Reisepreis 8, 11
Reiseprospekt 8, 21
Reiseunterlagen 15, 26
Reiseveranstalter 7, 17ff
Reisevertrag 9ff
Reklamation 29ff
Rückholung 16, 40ff
Rücktritt bei Timesharing 37
Rücktrittsgrund 23

Schadenersatz 23, 33ff
- wegen entgangener 32ff
Urlaubsfreude 32
Stornierung 14, 21ff
Stornoversicherung 22, 41
Stornofrist 21
Stornosätze 9, 21ff

62

Telefonische Buchung 9ff
Tropeninstitut 26, 46
Timesharing 36ff

Umbuchung 20
Unfallversicherung 41
Urlaubsadresse 25
Über- und Unterversicherung 42

Veranstalter 6, 17ff
Vermittler 6, 17ff
Versicherungsleistung 38ff
Versicherungsunterlagen 26
Versicherungsvertrag 38ff
Vertragsabschlüsse 35

Vertragsänderung 20
Visum 8, 15, 21

Werbematerial 25
Wertgegenstände 41ff

Zahlungsmittel 26ff
Zollinformation 45ff

Einige der wichtigsten Telefonnummern und Adressen:

Allg. Konsumentenberatungsstellen:
Verein für Konsumenteninformation Wien

Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien
Tel.: +43/01/58 87 70

Bundesarbeiterkammer

Abteilung Konsumentenpolitik
Prinz Eugen Straße 20, 1040 Wien
Tel.: +43/01/50 16 5-0

Bei grenzüberschreitenden Problemen:
Europäisches Verbraucherzentrum Wien

Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien
Tel.: +43/0810/81 02 25
(0,0676 €/Min.)

Schlichtung für deutsche Reiseportale:
Verband Internet Reisevertrieb e.V.

Reiseschiedsstelle
Schenkendorfstr. 1,
D-65187 Wiesbaden
Tel.: +49/0611/98 89 340

**Bundesministerium für
Wirtschaft, Familie und
Jugend**

Tourismusservicestelle
Stubenring 1, 1011 Wien
Tel.: +43/01/71 10 0-5597 oder
Tel.: +43/01/26 20 0

Information über die Sicherheitslage
am Urlaubsort:

**Bundesministerium
für europäische und inter-
nationale Angelegenheiten**

Bürgerservice

Minoritenplatz 8, 1014 Wien
Tel.: +43/01/50 11 50-0
Hotline: +43/0800/23 48 88

Infos zur Gesundheitsvorsorge:

**Impfstelle für Auslands-
reisende der Stadt Wien,
MA 15**

Tropenmedizinische Beratungsstelle
Zelinkagasse 9, Parterre, 1010 Wien
Tel.: +43/01/53 11 4-87621

**Institut für spezifische
Prophylaxe und Tropen-
medizin der Medizinischen
Universität Wien**

Kinderspitalgasse 15, 1090 Wien
Tel.: +43/01/42 77-64860

Zollinformation:

Hauptzollamt Wien

Brehmstraße 14, 1110 Wien
Tel.: +43/01/79 59 0-0

Die vollständige Liste mit den Internet-
adressen finden Sie auf Seite 44 ff.

Stand: Juni 2009