

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reisevermittlungen der STA Travel GmbH ab 1. September 2011:

Allgemeine Reisebedingungen (ARB 1992); Anpassung an die Novelle zum Konsumentenschutzgesetz BGBl. 247/93 und an das Gewährleistungsrechts-Änderungsgesetz, BGBl. I Nr. 48/2001

Gemeinsam beraten im Konsumentenpolitischen Beirat des Bundesministers für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz in Entsprechung des § 73 Abs. 1 GewO 1994 und des § 8 der Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten in der Fassung 1994 über die Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe (nunmehr § 6, gem. BGBl. II Nr. 401/98).

Das Reisebüro kann als Vermittler (Abschnitt A) und/oder als Veranstalter (Abschnitt B) auftreten.

Der **Vermittler** übernimmt die Verpflichtung, sich um die Besorgung eines Anspruchs auf Leistungen anderer (Veranstalter, Transportunternehmen, Hotelier usw.) zu bemühen.

Veranstalter ist das Unternehmen, das entweder mehrere touristische Leistungen zu einem Pauschalpreis anbietet (Pauschalreise/Reiseveranstaltung) oder einzelne touristische Leistungen als Eigenleistungen zu erbringen verspricht und dazu im allgemeinen eigene Prospekte, Ausschreibungen usw. zur Verfügung stellt.

Ein Unternehmen, das als Reiseveranstalter auftritt, kann auch als Vermittler tätig werden, wenn Fremdleistungen vermittelt werden (z. B. fakultativer Ausflug am Urlaubsort), sofern es auf diese Vermittlerfunktion hinweist.

Die nachstehenden Bedingungen stellen jenen Vertragstext dar, zu dem üblicherweise Reisebüros als Vermittler (Abschnitt A) oder als Veranstalter (Abschnitt B) mit ihren Kunden/Reisenden (Anm.: im Sinne des KSchG) Verträge abschließen.

Die besonderen Bedingungen

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

A. DAS REISEBÜRO ALS VERMITTLER

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

1. Buchung/Vertragsabschluss

Die Buchung kann schriftlich oder (fern)mündlich erfolgen. (Fern)mündliche Buchungen sollten vom Reisebüro umgehend schriftlich bestätigt werden.

Reisebüros sollen Buchungsscheine verwenden, die alle wesentlichen Angaben über die Bestellung des Kunden unter Hinweis auf die der Buchung zugrundeliegende Reiseausschreibung (Katalog, Prospekt usw.) aufweisen.

Der Vermittler hat im Hinblick auf seine eigene Leistung und auf die von ihm vermittelte Leistung des Veranstalters entsprechend § 6 der Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe auf die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN hinzuweisen, auf davon abweichende Reisebedingungen nachweislich aufmerksam zu machen und sie in diesem Fall vor Vertragsabschluß auszuhändigen.

Soweit Leistungen ausländischer Unternehmer (Leistungsträger, Reiseveranstalter) vermittelt werden, kann auch ausländisches Recht zur Anwendung gelangen.

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

Bei der Buchung kann das Reisebüro eine Bearbeitungsgebühr und eine (Mindest) Anzahlung verlangen. Die Restzahlung sowie der Ersatz von Barauslagen (Telefonspesen, Fernschreibkosten usw.) sind beim Aushändigen der Reisedokumente (dazu gehören nicht Personaldokumente) des jeweiligen Veranstalters oder Leistungsträgers beim Reisebüro fällig.

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

2. Informationen und sonstige Nebenleistungen

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

Als bekannt wird vorausgesetzt, dass für Reisen ins Ausland in der Regel ein gültiger Reisepass erforderlich ist.

Das Reisebüro hat den Kunden über die jeweiligen darüber hinausgehenden ausländischen Pass-, Visa- und gesundheitspolizeilichen Einreisevorschriften sowie auf Anfrage über Devisen- und Zollvorschriften zu informieren, soweit diese in Österreich in Erfahrung gebracht werden können. Im übrigen ist der Kunde 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 minderen Verschuldens ist das Reisebüro dem Kunden zum Ersatz eines daraus entstandenen Schadens bis zur Höhe der Provision des vermittelten Geschäftes verpflichtet.

B. DAS REISEBÜRO ALS VERANSTALTER

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages - in der Folge Reisevertrag genannt -, den Buchende mit einem Veranstalter entweder direkt oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers schließen. Für den Fall des Direktabschlusses treffen den Veranstalter die Vermittlerpflichten sinngemäß.

Der Veranstalter anerkennt grundsätzlich die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN, Abweichungen sind in allen seinen detaillierten Werbeunterlagen gemäß § 6 der Ausübungsvorschriften ersichtlich gemacht.

1. Buchung/Vertragsabschluß

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

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

4. Reisen mit besonderen Risiken

Bei Reisen mit besonderen Risiken (z.B. Expeditionscharakter) haftet der Veranstalter nicht für die Folgen, die sich im Zuge des Eintrittes der Risiken ergeben, wenn dies außerhalb seines Pflichtenbereiches geschieht.

Unberührt bleibt die Verpflichtung des Reiseveranstalters, die Reise sorgfältig vorzubereiten und die mit der Erbringung der einzelnen Reiseleistungen beauftragten Personen und Unternehmen sorgfältig auszuwählen.

5. Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen

5.1. Gewährleistung

Der Kunde hat bei nicht oder mangelhaft erbrachter Leistung einen Gewährleistungsanspruch.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ihm der Veranstalter an Stelle seines Anspruches auf Wandlung oder Preisminderung in angemessener Frist eine mangelfreie Leistung erbringt oder die mangelhafte Leistung verbessert.

Abhilfe kann in der Weise erfolgen, dass der Mangel behoben wird oder eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung, die auch die ausdrückliche Zustimmung des Kunden findet, erbracht wird.

5.2. Schadenersatz

Verletzen der Veranstalter oder seine Gehilfen schuldhaft die dem Veranstalter aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist dieser dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet.

Soweit der Reiseveranstalter für andere Personen als seine Angestellten einzustehen hat, haftet er - ausgenommen in Fällen eines Personenschadens - nur, wenn er nicht beweist, dass diese weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit treffen.

Außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit trifft den Reiseveranstalter keine Haftung für Gegenstände, die üblicherweise nicht mitgenommen werden, außer er hat diese in Kenntnis der Umstände in Verwahrung genommen.

Es wird daher dem Kunden empfohlen, keine Gegenstände besonderen Werts mitzunehmen. Weiters wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände ordnungsgemäß zu verwahren.

5.3. Mitteilung von Mängeln

Der Kunde hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrages, den er während der Reise feststellt, unverzüglich einem Repräsentanten des Veranstalters mitzuteilen. Dies setzt voraus, dass ihm ein solcher bekanntgegeben wurde und dieser an Ort und Stelle ohne nennenswerte Mühe erreichbar ist. Die Unterlassung dieser Mitteilung ändert nichts an den unter 5.1. beschriebenen Gewährleistungsansprüchen des Kunden. Sie kann ihm aber als Mitverschulden angerechnet werden und insofern seine eventuellen Schadenersatzansprüche schmälern. Der Veranstalter muss den Kunden aber schriftlich entweder direkt oder im Wege des Vermittlers auf diese Mitteilungspflicht hingewiesen haben. Ebenso muss der Kunde gleichzeitig darüber aufgeklärt worden sein, dass eine Unterlassung der Mitteilung seine Gewährleistungsansprüche nicht berührt, sie allerdings als Mitverschulden angerechnet werden kann. Gegebenenfalls empfiehlt es sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungsträger (z. B. Hotel, Fluggesellschaft) oder direkt den Veranstalter über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen.

5.4. Haftungsrechtliche Sondergesetze

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

6. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen

Um die Geltendmachung von Ansprüchen zu erleichtern, wird dem Kunden empfohlen, sich über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung von Leistungen schriftliche Bestätigungen geben zu lassen bzw. Belege, Beweise, Zeugen zu sichern.

Gewährleistungsansprüche von Verbrauchern können innerhalb von 2 Jahren geltend gemacht werden.

Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren.

Es empfiehlt sich im Interesse des Reisenden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Reise direkt beim Veranstalter oder im Wege des vermittelnden Reisebüros geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist.

7. Rücktritt vom Vertrag

7.1. Rücktritt des Kunden vor Antritt der Reise

a) Rücktritt ohne Stornogebühr

Abgesehen von den gesetzlich eingeräumten 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 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 Reiseantritt.....	10%
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt.....	25%
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt.....	50%
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt.....	65%
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt.....	85%

des Reisepreises.

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

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

des Reisepreises.

Für Hotelunterkünfte, Ferienwohnungen, Schiffsreisen, Bus-Eintagesfahrten, Sonderzüge und Linienflugreisen zu Sondertarifen gelten besondere Bedingungen. Diese sind im Detailprogramm anzuführen.

Rücktrittserklärung

Beim Rücktritt vom Vertrag ist zu beachten:

Der Kunde (Auftraggeber) kann jederzeit dem Reisebüro, bei dem die Reise gebucht wurde, mitteilen, dass er vom Vertrag zurücktritt. Bei einer Stornierung empfiehlt es sich, dies

- mittels eingeschriebenen Briefes oder
 - persönlich mit gleichzeitiger schriftlicher Erklärung
- zu tun.

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 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 Nichterreicherung der Mindestteilnehmerzahl ein über die leichte Fahrlässigkeit hinausgehendes Verschulden, kann der Kunde Schadenersatz verlangen; dieser ist mit der Höhe der Stornogebühr pauschaliert. Die Geltendmachung eines diesen Betrag übersteigenden Schadens wird nicht ausgeschlossen.

b) Die Stornierung erfolgt auf Grund höherer Gewalt, d.h. auf Grund ungewöhnlicher und unvorhersehbarer Ereignisse, auf die derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, keinen Einfluss hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können. Hierzu zählt jedoch nicht die Überbuchung, wohl aber staatliche Anordnungen, Streiks, Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Naturkatastrophen usw.

c) In den Fällen a) und b) erhält der Kunde den eingezahlten Betrag zurück. Das Wahlrecht gemäß 7.1.b, 1. Absatz steht ihm 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

Leistungsänderungen nach Antritt der Reise

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

9. Auskunftserteilung an Dritte

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

10. Allgemeines

Die unter B angeführten Abschnitte 7.1. lit. c, vormals lit.b (Rücktritt), 7.1. lit d, vormals lit. c (No-show) sowie 8.1. (Preisänderungen) sind als unverbindliche Ver-

bandsempfehlung unter 1 Kt 718/91-3 und sind nunmehr als solche unter 25 Kt 793/96-3 im Kartellregister eingetragen.

Ergänzende Bestimmungen zu Teil A der ARB 1992 („Das Reisebüro als Vermittler“) für alle von der STA Travel GmbH vermittelten Reisen:

Bitte beachten Sie den nachstehenden Text, denn er wird zusammen mit Teil A der „Allgemeinen Reisebedingungen“ (ARB 1992), gemeinsam beraten im Konsumentenpolitischen Beirat des Bundesministers für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz, Inhalt Ihres mit uns abgeschlossenen Vermittlungsvertrages. Diejenigen Bestimmungen des Teiles A der ARB 1992, die im Nachfolgenden ausdrücklich nicht anerkannt werden, werden nicht Bestandteil des Vermittlungsvertrages.

1. In Ergänzung zu Punkt 1. des Teiles A der ARB 1992 gilt folgendes:

Vertragsabschluss

- 1.1 Mit dem Absenden des im Reiseportal bereit gestellten Reiseanmelde-Formulars (Buchungsanfrage), mit der telefonischen Mitteilung der Buchungsanfrage gegenüber dem telefonischen Buchungsservice von STA Travel, der Übersendung schriftlicher oder in Textform bei STA Travel eingehender Buchungsanfragen sowie durch die mündliche Buchungsanfrage macht der Kunde STA Travel ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines entgeltlichen Geschäftsbesorgungsvertrages (nachstehend „Vermittlungsauftrag“), an das er fünf Tage gebunden ist. Danach soll STA Travel einen Vertrag über bestimmte Reiseleistungen (nachstehend „Hauptvertrag“) zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Leistungsträger bzw Reiseveranstalter vermitteln. Die Buchungsanfrage stellt zugleich das Angebot des Kunden auf Abschluss des Hauptvertrages mit dem Leistungsträger bzw Reiseveranstalter dar.
- 1.2 STA Travel nimmt das Angebot des Kunden in Textform, schriftlich oder (fern-) mündlich an. Mit dem Zugang der Annahme der Buchungsanfrage durch STA Travel kommt zwischen STA Travel und dem Kunden der Vermittlungsvertrag als Geschäftsbesorgungsvertrag zustande. Der Vermittlungsvertrag bedarf keiner bestimmten Form.
- 1.3 Ist die vom Kunden gewünschte Reiseleistung verfügbar und nimmt der Leistungsträger bzw der Reiseveranstalter das Angebot des Kunden auf Abschluss des Hauptvertrages über diese Reiseleistung an, kommt zwischen dem Kunden und dem Leistungsträger der Hauptvertrag zustande. Die Annahme des Buchungsangebotes des Kunden durch den Leistungsträger bzw Reiseveranstalter erfolgt durch Übermittlung einer schriftlichen oder der Textform entsprechenden Buchungsbestätigung.

- 1.4 Die beiderseitigen Rechte und Pflichten aufgrund des Geschäftsbesorgungsvertrages ergeben sich aus diesen Geschäftsbedingungen und den zwischen STA Travel und dem Kunden getroffenen ergänzenden Vereinbarungen.
- 1.5 Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem Leistungsträger bzw Reiseveranstalter gelten ausschließlich die Regelungen des Hauptvertrages und die Reise- und Geschäftsbedingungen des Leistungsträgers bzw Reiseveranstalters. STA Travel wird den Kunden vor Abschluss des Hauptvertrages auf die Reise- und Geschäftsbedingungen des Leistungsträgers bzw Reiseveranstalters hinweisen und dem Kunden die Möglichkeit geben, von deren Inhalt Kenntnis zu nehmen.

2. Vertragspflichten von STA Travel

- 2.1 Zur Ermittlung des preisgünstigsten Anbieters ist STA Travel nur bei entsprechender Vereinbarung verpflichtet.
- 2.2 Der Kunde wird hiermit ausdrücklich auf die Möglichkeit des Abschlusses einer Reiserücktrittskostenversicherung hingewiesen; STA Travel empfiehlt den Abschluss. Eine solche Versicherung ist in den Leistungspreisen nicht enthalten. Schließt der Kunde durch Vermittlung von STA Travel eine solche Versicherung ab, ist STA Travel – mangels einer abweichenden Vereinbarung – nicht verpflichtet, den Kunden über den Umfang, den Deckungsschutz und die sonstigen Versicherungsbedingungen zu informieren, soweit sich der Kunde aus den ihm übergebenen oder ihm vorliegenden Unterlagen des Leistungsträgers oder den Versicherungsunterlagen des Versicherers über die Versicherungsbedingungen informieren kann.
- 2.3 Im Falle der Vermittlung von Luftbeförderungsleistungen bzw. des Verkaufs von Flugscheinen ist STA Travel verpflichtet, den Fluggast über die Identität des die Beförderungsleistung ausführenden Luftfahrtunternehmens zu unterrichten.

3. Visa, Bescheinigungen

- 3.1 Für die Beschaffung von Pass-, Visa- und Gesundheitsdokumenten ist der Kunde selbst verantwortlich, es sei denn STA Travel hat durch besondere Vereinbarung ausdrücklich die Beschaffung dieser Dokumente übernommen. Dann kann STA Travel die Erstattung der in Zusammenhang mit der Dokumentenbeschaffung entstandenen Aufwendungen verlangen (z.B. Telekommunikationskosten und in Eilfällen die Kosten von Botendiensten und/oder die Kosten für die Beauftragung einschlägiger Serviceunternehmen). STA Travel muss vor der Übernahme eines Auftrages zur Dokumentenbeschaffung den Reisekunden über die genaue Höhe der Kosten informieren.

- 3.2 STA Travel haftet nicht für die Erteilung von Visa oder sonstigen Dokumenten und für den rechtzeitigen Zugang der zu beschaffenden Unterlagen, es sei denn, dass STA Travel die für die Nichterteilung oder den verspäteten Zugang maßgeblichen Umstände schuldhaft (mit)-verursacht hat.

4. Buchungsabwicklung, Reiseunterlagen

- 4.1 STA Travel vermittelt lediglich Reiseleistungen und sichert die Verfügbarkeit einer Reiseleistung nicht zu. Kann nur eine vom Antrag des Kunden abweichende Reiseleistung vermittelt werden, wird STA Travel den Kunden hierüber unterrichten und dessen Weisungen abwarten. Ein Vertrag über die abweichenden Reiseleistungen mit dem jeweiligen Leistungsträger bzw Veranstalter kommt dadurch zustande, dass der Reisende in Kenntnis der Tatsache, dass nur eine seinem ursprünglichen Anbot nicht entsprechende Reiseleistung zur Verfügung steht, das abweichende Vertragsangebot durch ausdrückliche Erklärung oder Bezahlung des Reisepreises binnen fünf Tagen annimmt. Wenn keine Annahme erfolgt, kommt kein Vertrag zustande.
- 4.2 STA Travel, wie auch der Kunde selbst, sind verpflichtet, die dem Kunden übermittelten Buchungsbestätigungen des Leistungsträgers bzw des Veranstalters sowie Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa, Versicherungsscheine und sonstige Reiseunterlagen auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf Übereinstimmung mit der Buchungsanfrage, zu überprüfen. Änderungen und Abweichungen aufgrund direkter Kommunikation zwischen Leistungsträger bzw Veranstalter und Kunde kann STA Travel nicht prüfen. Der Kunde ist verpflichtet, STA Travel von etwaigen Abweichungen, fehlenden Unterlagen oder sonstigen Unstimmigkeiten unverzüglich zu unterrichten. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, kann ihm das im Einzelfall als Mitverschulden angelastet werden (§ 1304 ABGB).

5. Inkasso, Preis- und Leistungsänderungen

- 5.1 Soweit STA Travel Pauschalreisen (§ 31 b ff. KSchG) inländischer Reiseveranstalter vermittelt, richten sich die Zahlungsmodalitäten nach § 4 Abs. 6 der Reisebürosicherungsverordnung (RSV) und ergänzend den zulässigen Reisebedingungen des Veranstalters. Bei ausländischen Reiseveranstaltern wird STA Travel den Kunden über den Sitzstaat des Veranstalters sowie die Art der Reisepreisabsicherung und eine etwaige Kontaktstelle für den Reisenden im Insolvenzfall in Kenntnis setzen bzw. den Kunden auf das Nichtbestehen einer derartigen Absicherung ausdrücklich hinweisen.

Bei Online-Buchungen versendet STA Travel die Reiseunterlagen innerhalb von vier Werktagen nach der Buchung an den Kunden. Bei Buchungen, die nicht Online erfolgen, erfolgt die Versendung bzw Übergabe der Reiseunterlagen nur Zug um Zug der Bezahlung des vollständigen Reisepreises. Bei kurzfristigen Buchungen von weniger als drei Werktagen vor Leistungsbeginn werden die Unterlagen für den Kunden nach Vereinbarung am Flughafen oder an einem sonstigen Leistungsort hinterlegt.

STA Travel wird keine Zahlungen entgegennehmen, die hinsichtlich ihres Zeitpunktes und ihrer Höhe § 4 Abs 6 RSV widersprechen.

STA Travel kann die Ausführung eines Auftrages ablehnen oder vom Vertrag zurücktreten, wenn der Kunde eine fällige Zahlung nicht leistet, etwa weil seine Kreditkarte nicht belastet werden kann. Der Rücktritt setzt die Setzung einer angemessenen Nachfrist voraus, es sei denn, dass im Hinblick auf den üblichen Postlauf für die Übermittlung einer Mahnung und im Hinblick auf die üblichen Bankzeiten nicht mehr rechtzeitig vor Reisebeginn mit einer Zahlung zu rechnen ist.

- 5.2 Auf Preis-, Leistungs- oder Tarifänderungen der vermittelten Reiseleistung hat STA Travel keinen Einfluss. Ist eine solche wirksam zwischen dem Kunden und dem Leistungsträger bzw Veranstalter vereinbart worden, kann STA Travel den Differenzbetrag namens des Leistungsträgers bzw Veranstalters vom Kunden einfordern.

6. Pflichten von STA Travel bei Reklamation des Kunden gegenüber dem Leistungsträger / Veranstalter

- 6.1 Bei Reklamation oder der sonstigen Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber dem Leistungsträger bzw Veranstalter beschränkt sich die Verpflichtung von STA Travel auf die Erteilung aller Informationen und Unterlagen, die für die Geltendmachung des Anspruchs für den Kunden erforderlich sind (z.B. Mitteilung des Namens und der Adresse des Leistungsträgers bzw des Veranstalters).
- 6.2 Der Kunde muss, soweit es nicht eine abweichende vertragliche Regelung gibt, Reklamationen und Beschwerden fristgerecht bei dem Leistungsträger bzw Veranstalter erheben. Etwaige Sorgfaltspflichten gegenüber dem Kunden aus dem Reisevermittlungsvertrag bleiben hiervon unberührt.

7. In Ergänzung zu Punkt 3. des Teiles A der ARB 1992 gilt folgendes:

Haftung

Für Leistungsänderungen des Leistungsträgers bzw Veranstalters nach Abschluss des Hauptvertrages übernimmt STA Travel keinerlei Haftung.

8. Rechtswahl, Gerichtsstand

Für Verträge, die nicht mit Verbrauchern geschlossen werden, ist österreichisches Recht anwendbar, Gerichtsstand ist diesfalls Wien.

Stand: August 2011