

Legende:

Gelb markierte kursive Textstellen sind besonders zu prüfen und an die eigenen organisatorischen und betrieblichen Gegebenheiten anzupassen.

Muster für allgemeine Geschäftsbedingungen für Reisevermittler

1. Geltungsbereich

1.1. Der Reisevermittler vermittelt Reiseverträge über einzelne Reiseleistungen (wie z.B. Flug, Hotel etc.), über Pauschalreisen (iSd § 2 Abs 2 PRG) sowie über verbundene Reiseleistungen (iSd § 2 Abs 5 PRG) zwischen Reiseveranstalter bzw. Leistungsträger einerseits und dem Reisenden andererseits. Der Reisevermittler erbringt seine Leistungen entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere dem Pauschalreisegesetz (PRG), sowie der Pauschalreiseverordnung (PRV) mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers.

Im nachfolgenden meint Reisevermittler das Unternehmen **XXX**.

1.2. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten als vereinbart, wenn sie - bevor der Reisende durch eine Vertragserklärung an einen Vertrag gebunden ist - übermittelt wurden oder der Reisende deren Inhalt einsehen konnte und sind Grundlage des zwischen Reisevermittler und Reisenden abgeschlossenen Geschäftsbesorgungsvertrags.

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

Hier wird der Begriff des „Reisevermittlers“ erklärt und auf die für ihn besonders relevanten rechtlichen Grundlagen (Pauschalreisegesetz, Pauschalreiseverordnung) hingewiesen.

Des Weiteren wird festgehalten, wie allgemeine Geschäftsbedingungen zwischen Reisevermittler und Reisenden wirksam vereinbart werden.

Hier ist der Namen des eigenen Unternehmens anzugeben.

In diesem Abschnitt von Punkt 1.3. wird ausdrücklich festgehalten, wie allgemeine Geschäftsbedingungen im Verhältnis vom Reisenden und dem Reiseveranstalter bzw. Leistungsträger vereinbart werden. Wird dies übernommen, sollte sichergestellt sein, dass diesem Abschnitt entsprochen wird.

2. Aufgaben des Reisevermittlers

Die ersten Bestimmungen dieses Abschnitts enthalten einen Vorschlag für den Ablauf von Geschäftsfällen:

Der Reisevermittler erstellt zunächst unverbindliche Reisevorschläge. Hat der Reisende ein konkretes Interesse an einem der vorgeschlagenen Produkte, erstellt der Reisevermittler ein Angebot und kommt dabei seinen vorvertraglichen Informationspflichten gemäß § 4 Pauschalreisegesetz (PRG) nach.

Beispiel:

Kunde: „Ich möchte gerne ans Meer“ -> Der Reisevermittler erstellt anschließend Reisevorschläge (z.B. Spanien, Griechenland, 3 Sterne Hotels, 5 Sterne Hotels etc.) -> Der Kunde hat ein konkretes Interesse an einem der Vorschläge -> Der Reisevermittler erstellt ein Angebot und kommt dabei den vorvertraglichen Informationspflichten gemäß § 4 PRG nach.

2.1. Ausgehend von den Angaben des Reisenden erstellt der Reisevermittler für den Reisenden Reisevorschläge. Diese sind unverbindlich, es handelt sich deshalb noch nicht um Angebote iSd § 4 PRG. Können aufgrund der Angaben des Reisenden keine Reisevorschläge erstellt werden, so weist der Reisevermittler den Reisenden darauf hin.

Die Reisevorschläge basieren auf den Angaben des Reisenden, weshalb unrichtige und/oder unvollständige Angaben durch den Reisenden - mangels Aufklärung durch den Reisenden - Grundlage der Reisevorschläge sein können. Bei der Erstellung von Reisevorschlägen können beispielsweise (ohne Anspruch auf Vollständigkeit), die Höhe des Preises, Fachkompetenzen des Reiseveranstalters/Leistungsträgers, Rabatte, das Bestpreisprinzip und anderes mehr allenfalls als Parameter herangezogen werden.

2.2. Hat der Reisende ein konkretes Interesse an einem der vom Reisevermittler ihm unterbreiteten Reisevorschläge, dann erstellt der Reisevermittler auf Basis des Reisevorschlages ein Reiseangebot im Namen des Reiseveranstalters gemäß den Vorgaben des § 4 PRG, soweit diese für die Reise von Relevanz sind. Das vom Reisevermittler erstellte Reiseangebot bindet den Reiseveranstalter bzw. bei verbundenen Reiseleistungen oder einzelnen Reiseleistungen den Leistungsträger. **Ein Vertrag zwischen Reiseveranstalter bzw. bei verbundenen Reiseleistungen oder einzelnen Reiseleistungen zwischen Leistungsträger und Reisendem kommt zustande, wenn das Reiseangebot durch den Reisenden angenommen wird (=Vertragserklärung des Reisenden, vgl 1.3).**

2.3. Der Reisevermittler berät und informiert den Reisenden auf Grundlage der vom Reisendem dem Reisevermittler mitgeteilten Angaben. Der Reisevermittler stellt die dem Reisenden nach dessen Angaben zu vermittelnde Pauschalreise des Reiseveranstalters oder bei verbundenen Reiseleistungen oder bei einzelnen Reiseleistungen die Leistung des Leistungsträgers unter Rücksichtnahme auf die landesüblichen Gegebenheiten des jeweiligen

Die vorgeschlagene Vorgehensweise bringt für den Reisevermittler den Vorteil, nicht bereits bei jeder verfügbaren Reise alle vorvertraglichen Informationspflichten erfüllen zu müssen.

Erst wenn der Reisende ein konkretes Interesse zeigt wird ein Reiseangebot erstellt und die vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt.

Hier ist zu prüfen, ob dies den jeweiligen organisatorischen und betrieblichen Gegebenheiten des Veranstalters bzw. Leistungsträgers entspricht, ansonsten sollte dieser Abschnitt nicht übernommen werden.

Bestimmungslandes/Bestimmungsortes sowie unter Rücksichtnahme auf die mit der Reise allenfalls verbundenen Besonderheiten (z.B. Expeditionsreisen) nach besten Wissen dar. Eine Pflicht zur Information über allgemein bekannte Gegebenheiten (z.B. Topographie, Klima, Flora und Fauna der vom Reisenden gewünschten Destination) besteht nicht, sofern je nach Art der Reise keine Umstände vorliegen, die einer gesonderten Aufklärung bedürfen oder sofern nicht die Aufklärung über Gegebenheiten für die Erbringung und den Ablauf bzw. die Durchführung der zu vermittelnden Leistung erforderlich ist. Grundsätzlich ist zu berücksichtigen, dass sich der Reisende bewusst für eine andere Umgebung entscheidet, und der Standard, die Ausstattung, die Speisen (insbesondere Gewürze) sowie Hygiene sich an den jeweiligen für das Bestimmungsland/den Bestimmungsort üblichen regionalen Standards/Kriterien orientieren. **Darüber hinaus hat der Reisende die Möglichkeit nähere Angaben zu den landesüblichen Gegebenheiten insbesondere in Hinblick auf Lage, Ort und Standard (Landesüblichkeit) der zu vermittelnden Leistungen grundsätzlich im Katalog oder auf der Website des jeweiligen Reiseveranstalters nachzulesen.**

2.4. Der Reisevermittler informiert den Reisenden gemäß § 4 PRG, bevor dieser durch eine Vertragserklärung an einen Pauschalreisevertrag gebunden ist:

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

2.4.2. Über die in § 4 Abs 1 PRG angeführten Informationen, sofern diese für die zu vermittelnde Pauschalreise einschlägig und für die Durchführung und Leistungserbringung erforderlich sind (z.B. sind bei einem reinen Badeurlaub keine Hinweise auf Besichtigungen wie bei Studienreisen etc. erforderlich, sofern diese nicht Teil der vereinbarten Leistungen sind). **Darüber hinaus können diese Informationen grundsätzlich - sofern vorhanden - im Katalog oder auf der Homepage des jeweiligen Reiseveranstalters eingesehen werden.**

Dies ist eine Frage des jeweiligen Veranstalters. Wenn bekannt ist, dass Veranstalter dies anbieten, kann dieser Abschnitt übernommen werden.

Diese Bestimmung befasst sich - soweit in allgemeinen Geschäftsbedingungen darstellbar - mit den vorvertraglichen Informationspflichten des § 4 PRG.

Dies ist eine Frage des jeweiligen Veranstalters. Wenn bekannt ist, dass Veranstalter dies anbieten, kann dieser Abschnitt übernommen werden.

Dies ist eine Frage des jeweiligen Veranstalters. Wenn bekannt ist, dass Veranstalter dies anbieten, kann dieser Abschnitt übernommen werden.

Der Reisevermittler hat den Reisenden über die Einreisebestimmungen für die konkrete Pauschalreise zu informieren. Der pauschale Verweis auf andere Stellen (z.B. BMEIA) alleine ist nicht ausreichend.

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

2.4.4. Über allgemeine Pass- und Visumserfordernisse des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa und für die Abwicklung von gesundheitspolizeilichen Formalitäten (§ 4 Abs 1 Z 6 PRG), sofern diese Informationen für die betreffende Pauschalreise einschlägig sind. Auf Nachfrage informiert der Reisevermittler über Devisen- und Zollvorschriften. Darüber hinaus können allgemeine Informationen zu Pass- und Visumserfordernissen, zu gesundheitspolizeilichen Formalitäten sowie zu Devisen- und Zollvorschriften von Reisenden mit österreichischer Staatsbürgerschaft durch Auswahl des gewünschten Bestimmungslandes unter <https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/> - bzw. von EU-Bürgern von ihren jeweiligen Vertretungsbehörden - eingeholt werden. Als bekannt wird vorausgesetzt, dass für Reisen ins Ausland in der Regel ein gültiger Reisepass (z.B. nicht abgelaufen, nicht als gestohlen oder verloren gemeldet etc.) erforderlich ist, für dessen Gültigkeit der Reisende selbst verantwortlich ist. Der Reisende ist für die Einhaltung der ihm mitgeteilten gesundheitspolizeilichen Formalitäten selbst verantwortlich. Für die Erlangung eines notwendigen Visums ist der Reisende, sofern sich nicht der Reisevermittler bereit erklärt hat, die Besorgung eines solchen zu übernehmen, selbst verantwortlich.

Vorvertragliche Informationspflichten des Reisevermittlers bei verbundenen Reiseleistungen.

2.5. Der Reisevermittler hat den Reisenden, bevor dieser durch eine Vertragserklärung gebunden ist, gemäß § 15 Abs 1 PRG bei verbundenen Reiseleistungen zu informieren, dass der Reisende keine Rechte in Anspruch nehmen kann, die ausschließlich für Pauschalreisen gelten, und dass jeder Leistungserbringer lediglich für die vertragsgemäße Erbringung seiner Leistung

haftet sowie, dass dem Reisenden der Insolvenzschutz nach der Pauschalreiseverordnung, zugutekommt. Der Reisevermittler entspricht gemäß § 15 Abs 2 PRG dieser Informationspflicht, wenn er das entsprechende Standardinformationsblatt gemäß PRG Anhang II bereitstellt, sofern die Art der verbundenen Reiseleistungen in einem dieser Standardinformationsblätter abgedeckt ist.

2.6. Besondere Wünsche des Reisenden im Sinne von Kundenwünschen (z.B. Meerblick) sind grundsätzlich unverbindlich und lösen keinen Rechtsanspruch aus, solange diese Wünsche nicht vom Reiseveranstalter bei Pauschalreisen im Sinne einer Vorgabe des Reisenden gemäß § 6 Abs 2 Z1 PRG bzw. bei verbundenen Reiseleistungen oder einzelnen Reiseleistungen im Sinne einer Vorgabe des Reisenden vom Leistungsträger bestätigt worden sind. Erfolgt eine Bestätigung, liegt eine verbindliche Leistungszusage vor. Die Erklärungen des Reisevermittlers stellen eine Verwendungszusage dar, die Wünsche des Reisenden an den Reiseveranstalter/konkreten Leistungsträger weiterzuleiten und sind keine rechtlich verbindliche Zusage, solange sie nicht vom Reiseveranstalter bzw. bei verbundenen Reiseleistungen oder einzelnen Reiseleistungen vom Leistungsträger bestätigt wurden.

Besondere Wünsche des Reisenden (z.B. Meerblick) sind unverbindlich, solange sie nicht vom Reiseveranstalter/Leistungsträger bestätigt wurden.

3. Aufklärungs- und Mitwirkungspflicht des Reisenden

3.1. Der Reisende hat dem Reisevermittler alle für die Reise erforderlichen und relevanten personenbezogenen (z.B. Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit etc.) und sachbezogenen Informationen (z.B. geplante Einfuhr/Mitnahme von Medikamenten, Prothesen, Tieren, etc.), rechtzeitig, vollständig und wahrheitsgemäß mitzuteilen. Der Reisende hat den Reisevermittler über alle in seiner Person oder der von Mitreisenden gelegenen Umstände (z.B. Allergien, Nahrungsmittelunverträglichkeit, keine Reiseerfahrung etc.), und über seine bzw. die besonderen Bedürfnisse seiner Mitreisenden, insbesondere über eine vorliegende eingeschränkte Mobilität bzw. den Gesundheitszustand und sonstige Einschränkungen, welche für die Erstellung von Reisevorschlägen/Reiseanboten bzw. für die Aus- bzw. Durchführung der Reise und Reiseleistungen von Relevanz sein können (z.B. bei Wanderreisen etc.), **wenn erforderlich unter Beibringung**

In diesem Abschnitt wird der Reisende zur Mitwirkung bei der Erstellung von Reisevorschlägen angehalten.

Jeder Unternehmer muss selbst entscheiden, ob er einen solchen Nachweis verlangt. Vermittler von Expeditionsreisen, Abenteuerreisen, Kreuzfahrten etc. könnten sich für die Beibringung eines vollständigen entsprechend qualifizierten Nachweises (z.B. ärztliches Attestes) entscheiden.

Vermittler von Expeditionsreisen, Abenteuerreisen, Kreuzfahrten etc. könnten sich für eine Aufnahme dieser Bestimmung in die eigenen AGB entscheiden.

eines vollständigen qualifizierten Nachweises (z.B. ärztliches Attest), in Kenntnis zu setzen.

3.2. Dem Reisenden wird empfohlen, bei Vorliegen einer eingeschränkten Mobilität oder anderen Einschränkungen bzw. besonderen Bedürfnissen im Sinne des Punkt 3.1. (z.B. Erfordernis spezieller Medikation, regelmäßiger medizinischer Behandlungen etc.), die geeignet erscheinen, die Reisedurchführung zu beeinträchtigen, vor Buchung mit einem Arzt abzuklären, ob die notwendige Reisefähigkeit gegeben ist.

Vermittler von Expeditionsreisen, Abenteuerreisen, Kreuzfahrten etc. könnten sich für eine Aufnahme dieser Bestimmung in die eigenen AGB entscheiden.

3.3. Kommt es erst im Zeitraum zwischen Vertragsabschluss und Antritt der Reise zu einer Einschränkung der Mobilität des Reisenden oder ergeben sich in diesem Zeitraum sonstige Einschränkungen im Sinne des 3.1. hat der Reisende dem Reisevermittler dies unverzüglich - wobei die Schriftform aus Beweisgründen empfohlen wird - mitzuteilen, damit dieser den Reiseveranstalter bzw. bei verbundenen Reiseleistungen oder einzeln Reiseleistungen den Leistungsträger entsprechend informieren kann.

3.4. Der Reisende, der für sich oder Dritte durch den Reisevermittler eine Buchung vornehmen lässt, gilt als Auftraggeber und übernimmt analog im Sinne des § 7 Abs 2 PRG, sofern nicht eine andere Vereinbarung getroffen wird, die Verpflichtungen aus dem Geschäftsbesorgungsvertrag gegenüber dem Reisevermittler (z.B. Entrichtung des Entgelts etc.).

Übermittelte Vertragsdokumente (z.B. Pauschalreisevertrag) sind vom Reisenden auf Fehler etc. hin zu kontrollieren.

3.5. Der Reisende ist verpflichtet, sämtliche durch die Vermittlung des Reisevermittlers übermittelten Vertragsdokumente (z.B. Pauschalreisevertrag, Buchungsbestätigung, Gutscheine, Vouchers) auf sachliche Richtigkeit zu seinen Angaben/Daten und auf allfällige Abweichungen (Schreibfehler; z.B. Namen, Geburtsdatum) sowie Unvollständigkeiten zu überprüfen und im Fall von Unrichtigkeiten/Abweichungen/Unvollständigkeiten diese dem Reiseveranstalter unverzüglich zur Berichtigung - wobei die Schriftform aus Beweisgründen empfohlen wird - mitzuteilen.

Dieser Abschnitt von Punkt 3.7. legt fest, an wen sich der Reisende zur Meldung von Vertragswidrigkeiten zu wenden hat. Möchte man die vorgeschlagene Reihenfolge übernehmen, ist zu prüfen, ob dies den organisatorischen und betrieblichen Gegebenheiten Ihres Unternehmens entspricht. Wählt man eine andere Lösung ist jedenfalls anzugeben, an wen sich der Reisende zu wenden hat.

3.6. Damit für Reisende mit eingeschränkter Mobilität (gemäß Artikel 2 Buchstabe a der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität) und deren Mitreisende, für schwangere Reisende, unbegleitete minderjährige Reisende und Reisende, die besondere medizinische Betreuung benötigen, die beschränkte Kostentragungspflicht des Reiseveranstalters für die notwendige Unterbringung im Fall einer aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände nicht möglichen Rückbeförderung nicht zur Anwendung kommt, haben die betroffenen Reisenden den Reiseveranstalter oder Reisevermittler mindestens 48 Stunden vor Reisebeginn über ihre besonderen Bedürfnisse in Kenntnis zu setzen (§ 11 Abs 8 PRG).

3.7. Der Reisende hat gemäß § 11 Abs 2 PRG, jede von ihm wahrgenommene Vertragswidrigkeit der vereinbarten Reiseleistungen unter Berücksichtigung der jeweiligen Umstände unverzüglich und vollständig, inklusive konkreter Bezeichnung der Vertragswidrigkeit/des Mangels zu melden, damit der Reiseveranstalter in die Lage versetzt werden kann, die Vertragswidrigkeit - sofern dies je nach Einzelfall möglich ist oder tunlich ist - unter Berücksichtigung der jeweiligen Umstände (z.B. Zeitverschiebung, Unmöglichkeit der Kontaktaufnahme bei Expeditionsreise, Vorliegen einer Alternative bzw. einer Austausch-/Verbesserungsmöglichkeit etc.) und des allenfalls damit einhergehenden Aufwandes (z.B. Ersatzzimmer säubern, Ersatzhotel ausfindig machen), vor Ort zu beheben. **Tritt eine Vertragswidrigkeit während der üblichen Geschäftszeiten des Reisevermittlers, über den die Pauschalreise gebucht wurde, auf, hat der Reisende die Vertragswidrigkeit diesem zu melden. Es wird dem Reisenden empfohlen, sich dabei insbesondere aus Beweisgründen der Schriftform zu bedienen. Außerhalb der üblichen Geschäftszeiten hat der Reisende Vertragswidrigkeiten dem Vertreter des Reiseveranstalters vor Ort, oder, wenn ein solcher nicht vorhanden und/oder nicht vertraglich geschuldet ist, direkt dem Reiseveranstalter unter der im Pauschalreisevertrag mitgeteilten Notfallnummer zu melden.** Im Falle des Unterlassens der Meldung einer Vertragswidrigkeit hat dies, wenn Abhilfe vor Ort möglich und eine Meldung auch zumutbar gewesen wäre, Auswirkungen auf allfällige gewährleistungsrechtliche Ansprüche des Reisenden. Das Unterlassen der Meldung kann gemäß § 12 Abs 2 PRG hinsichtlich schadenersatzrechtlicher Ansprüche auch als Mitverschulden (§ 1304 ABGB)

Ist eine Rückreise aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände unmöglich, hat der Reiseveranstalter eine Unterbringung für bis zu drei Nächte in gleichwertiger Kategorie zur Verfügung zu stellen. Für bestimmte Personengruppen (z.B. Schwangerschaft oder Personen mit eingeschränkter Mobilität) gilt die Beschränkung der Obergrenze von drei Nächten nicht, sofern der Reiseveranstalter mindestens 48 Stunden vor Reisebeginn über die besonderen Bedürfnisse der Betroffenen informiert wurde.

angerechnet werden. Eine Meldung einer Vertragswidrigkeit bewirkt noch keine Leistungszusage des Reiseveranstalters.

Erhält der Reisende eine Ausgleichszahlung aufgrund der FluggastrechteVO oder andere Zahlungen iSd § 12 Abs 5 PRG, hat er den Reisevermittler oder Reiseveranstalter davon zu verständigen.

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

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

4. Versicherung

4.1. Grundsätzlich ist bei Urlaubsreisen zu beachten, dass keine wertvollen Gegenstände, wichtige Dokumente etc. mitgenommen werden sollten. Bei wichtigen Dokumenten wird die Anfertigung und Verwendung von Kopien - soweit deren Gebrauch erlaubt ist - empfohlen. Der Diebstahl von Wertgegenständen kann nicht ausgeschlossen werden und ist vom Reisenden grundsätzlich selbst, als Verwirklichung des allgemeinen Lebensrisikos, zu tragen.

Den Diebstahl von Wertgegenständen grundsätzlich als Verwirklichung des allgemeinen Lebensrisikos zu sehen, kann von Gerichten unter Umständen als überschießend gewertet werden.

Dies ist eine Frage des jeweiligen Veranstalters. Wenn bekannt ist, dass Veranstalter dies anbieten, kann dieser Abschnitt übernommen werden.

4.2. Es wird empfohlen, eine Versicherung (Reiserücktrittsversicherung, Reiseabbruchversicherung, Reisegepäckversicherung, Reisehaftpflichtversicherung, Auslandsreisekrankenversicherung, Verspätungsschutz, Personenschutz etc.), welche ausreichende Deckung ab dem Datum des Pauschalreisevertrages bis zum Ende der Pauschalreise gewährleistet, abzuschließen. Nähere Informationen zu Versicherungen kann der Reisende im Katalog des Reiseveranstalters nachlesen.

5. Pauschalreisevertrag

5.1. Der Reisende erhält bei Abschluss eines Pauschalreisevertrages oder unverzüglich danach eine Ausfertigung des Vertragsdokuments oder eine Bestätigung des Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email). Wird der Pauschalreisevertrag in gleichzeitiger Anwesenheit der Vertragsparteien geschlossen, hat der Reisende Anspruch auf eine Papierfassung. Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen im Sinne des § 3 Z 1 FAGG stimmt der Reisende zu, die Ausfertigung oder Bestätigung des Pauschalreisevertrages alternativ auch auf einem anderen dauerhaften Datenträger (z.B. Email) zur Verfügung gestellt zu bekommen.

5.2. Dem Reisenden werden an der zuletzt von ihm bekanntgegebenen Zustell-/Kontaktadresse rechtzeitig vor Beginn der Pauschalreise, sofern nichts anderes vereinbart wurde, die Buchungsbelege, Gutscheine, Beförderungsausweise und Eintrittskarten, Informationen zu den geplanten voraussichtlichen Abreisezeiten und gegebenenfalls zu planmäßigen Zwischenstationen, Anschlussverbindungen und Ankunftszeiten zur Verfügung gestellt. Sollten die soeben genannten Dokumente/Unterlagen Unrichtigkeiten/Abweichungen/Unvollständigkeiten im Sinne von 3.5. aufweisen, hat der Reisende den Reisevermittler oder Reiseveranstalter zu kontaktieren (vgl 3.5.).

6. Preisänderungen vor Reisebeginn

6.1. Der Reisevermittler setzt den Reisenden an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) über Preisänderungen im Sinne des § 8 PRG, die sich der Reiseveranstalter im Pauschalreisevertrag vorbehalten hat, spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise unter Angabe der Gründe der Preisänderung, in Kenntnis.

Die markierte Textstelle kann an die betrieblichen und organisatorischen Gegebenheiten des Unternehmens angepasst werden (z.B. Versand der Reiseunterlagen per Email).

Reisende haben bei Pauschalreisen Anspruch auf eine Ausfertigung des Pauschalreisevertrages auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email). Sind die Vertragsparteien bei Vertragsschluss gleichzeitig anwesend, hat der Reisende Anspruch auf eine Papierfassung. Muster für einen Pauschalreisevertrag: [LINK](#)

Auch diese Textstelle kann an die Gegebenheiten des Unternehmens angepasst werden (z.B. Angabe genauer Kontaktdaten).

Dieser Abschnitt befasst sich mit den Informationspflichten des Reisevermittlers im Falle von Preisänderungen durch den Reiseveranstalter vor Beginn der Pauschalreise.

Dieser Abschnitt befasst sich mit den Informationspflichten des Reisevermittlers im Falle von einseitigen Leistungsänderungen des Reiseveranstalters vor Beginn der Pauschalreise.

7. Änderungen der Leistung vor Reisebeginn

7.1. Der Reisevermittler setzt den Reisenden an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) über unerhebliche Änderungen des Inhalts des Pauschalreisevertrages, die sich der Reiseveranstalter im Pauschalreisevertrag vorbehalten hat und die er einseitig gemäß § 9 Abs 1 PRG vornimmt, in Kenntnis.

7.2. Unerhebliche Änderungen sind - wobei dies jeweils im Einzelfall zu prüfen ist - geringfügige, sachlich gerechtfertigte Änderungen, die den Charakter und/oder die Dauer und/oder den Leistungsinhalt und/oder die Qualität der gebuchten Pauschalreise nicht wesentlich verändern.

7.3. Bei erheblichen Änderungen kann es sich um eine erhebliche Verringerung der Qualität oder des Wertes von Reiseleistungen, zu der der Reiseveranstalter gezwungen ist, handeln, wenn die Änderungen wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen betreffen und/oder Einfluss auf die Pauschalreise und/oder Reiseabwicklung entfalten. Ob eine Änderung bzw. Verringerung der Qualität oder des Werts von Reiseleistungen erheblich ist, muss im Einzelfall unter Rücksichtnahme auf die Art, die Dauer, den Zweck und Preis der Pauschalreise sowie unter Rücksichtnahme auf die Intensität und Dauer sowie Ursächlichkeit der Änderung und allenfalls auf die Vorwerfbarkeit der Umstände, die zur Änderung geführt haben, beurteilt werden.

7.4. Ist der Reiseveranstalter gemäß § 9 Abs 2 PRG zu erheblichen Änderungen im oben angeführten Sinn jener wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen, die den Charakter und Zweck der Pauschalreise ausmachen (vgl 4 Abs 1 Z 1 PRG) gezwungen oder kann er Vorgaben des Kunden, die vom Reiseveranstalter ausdrücklich bestätigt wurden, nicht erfüllen oder erhöht er den Gesamtpreis der Pauschalreise entsprechend den Bestimmungen des § 8 PRG, um mehr als 8 %, kann der Reisende

- innerhalb einer vom Reiseveranstalter festgelegten angemessenen Frist, den vorgeschlagenen Änderungen zustimmen, oder

- der Teilnahme an einer Ersatzreise zustimmen, sofern diese vom Reiseveranstalter angeboten wird, oder

- vom Vertrag ohne Zahlung einer Entschädigung zurücktreten.

Der Reisevermittler informiert daher den Reisenden in den eben angeführten Fällen über folgende Punkte an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email):

- die Änderungen der Reiseleistungen sowie gegebenenfalls deren Auswirkungen auf den Preis der Pauschalreise

- die angemessene Frist, innerhalb derer der Reisende den Reiseveranstalter über seine Entscheidung in Kenntnis zu setzen hat, sowie die Rechtswirkung der Nichtabgabe einer Erklärung innerhalb der angemessenen Frist,

- gegebenenfalls die als Ersatz angebotene Pauschalreise und deren Preis.

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

8. Haftung

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

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

8.3. Der Reisevermittler haftet nicht für die Erbringung der von ihm vermittelten Leistung oder für die Erbringung einer Leistung, welche nicht von ihm vermittelt worden ist bzw. nicht von ihm zugesagt worden ist dem Reisenden zu vermitteln bzw. nicht für vom Reisenden nach Reiseantritt selbst gebuchte Zusatzleistungen vor Ort.

Kommt der Reisevermittler bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen seinen Informationspflichten oder Pflichten zur Insolvenzabsicherung im Sinne des § 15 Abs 2 PRG nicht nach, haftet er nach den ansonsten nur für Pauschalreisen geltenden Bestimmungen der §§ 7 und 10 sowie des 4. Abschnitts des PRG.

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

9. Entgelt des Reisevermittlers:

Dem Reisevermittler steht für seine Tätigkeit ein angemessenes Entgelt zu.

9.1. Beratungsentgelt: Erstellt der Reisevermittler für den Reiseveranstalter ein den Angaben des Reisenden entsprechendes Reiseangebot (vgl. 2.2.) und kommt es nach Überprüfung des Angebotes zu keiner Buchung, beträgt das Entgelt für den Beratungsaufwand, sowie die Erstellung des Reiseanbots und Recherche, sowie Kommunikation pro Reiseangebot und pro Interessenten: XXXX

9.2. Buchungsentgelt: Kommt es über den Reisevermittler zu einer Buchung von Leistungen (z.B. Pauschalreise, Flug oder Hotel) auf Basis des vermittelten Reiseanbots beim jeweiligen Reiseveranstalter oder Leistungsträger, beträgt das Entgelt pro Buchung und pro Reisenden: XXXX

Hier können Entgelte für verschiedene Tätigkeiten eines Reisevermittlers konkret festgelegt werden.

9.3. Die Vermittlungsleistung des Reisevermittlers ist beendet und mit dem Buchungsentgelt abgegolten, sobald ein Vertragsabschluss zwischen dem Reisenden und dem vermittelten Reiseveranstalter (z.B. bei Pauschalreisen) oder Leistungsträger (z.B. bei einzelnen Reiseleistungen wie Flug-only) zustande gekommen ist.

Nimmt der Reisende den Reisevermittler für weitere über die soeben beschriebene Vermittlung hinaus gehende Dienstleistungen in Anspruch, fallen je nach Auftrag und Umfang die nachfolgenden Entgelte an:

9.4. Umbuchungsentgelt: Beauftragt der Reisende den Reisevermittler Änderungen an vermittelten Leistungen vornehmen zu lassen (z.B. Umbuchung auf einen anderen Flug), die nicht ihren Ursprung in fehlerhaften oder unvollständigen Angaben des Reisenden haben (siehe Bearbeitungsentgelt in Punkt 9.7.), steht dem Reisevermittler pro Vorgang und pro Reisenden ein Entgelt von XXXX zu.

9.5. Stornobearbeitungsentgelt: Beauftragt der Reisende den Reisevermittler eine Stornierung einer vermittelten Leistung vornehmen zu lassen, die nicht ihren Ursprung in fehlerhaften oder unvollständigen Angaben des Reisenden hat (siehe Bearbeitungsentgelt in Punkt 9.7.), steht dem Reisevermittler pro Stornierung ein Entgelt von XXXX zu.

9.6. Bearbeitungsentgelt zur Übertragung des Pauschalreisevertrags: Beabsichtigt der Reisende den Pauschalreisevertrag im Sinne des § 7 PRG auf eine andere Person übertragen zu lassen, stehen dem Reisevermittler die tatsächlichen und nicht unangemessenen Kosten der Übertragung, jedenfalls aber ein Bearbeitungsentgelt von XXXX zu.

9.7. Bearbeitungsentgelt bei fehlerhaften/unvollständigen Angaben des Reisenden: Für Änderungen (z.B. Umbuchung, Namensänderung), die aufgrund fehlerhafter oder unvollständiger Angaben des Reisenden, die der Reisende zu vertreten hat, erforderlich sind, stehen dem Reisevermittler analog zu § 7 Abs 2 PRG die tatsächlichen und nicht unangemessenen Kosten, jedenfalls XXXX zu (vgl 3.5.).

9.8. Bearbeitungsentgelt zur Unterstützung bei der Abhilfe von Leistungsabweichungen bei vermittelten einzelnen Reiseleistungen bzw. „Leistungsstörungen“ bei vermittelten Leistungsträgern: Kommt es bei vermittelten einzelnen Reiseleistungen zu Abweichungen vom ursprünglich vereinbarten Vertragsinhalt (z.B. Annullierung des Fluges, Änderung des Abflugortes), ist grundsätzlich der vermittelte Leistungsträger verpflichtet Abhilfe zu schaffen (z.B. muss die Airline bei Anwendbarkeit der Fluggastrechteverordnung bei einer Annullierung dem Reisenden eine anderweitige Beförderung anbieten).

Kommt der vermittelte Leistungsträger seinen gesetzlichen Pflichten nicht oder nur unzureichend nach und beauftragt der Reisende im Rahmen der Selbstverbesserung den Reisevermittler mit der Behebung der Abweichung (z.B. durch Suche und anschließende Vermittlung passender alternativer Flüge), steht dem Reisevermittler für diese zusätzliche über die ursprüngliche Vermittlung hinaus gehende Tätigkeit und Aufwand folgendes Entgelt pro Vorgang und pro Reisenden zu: XXXX

10. Zustellung - elektronischer Schriftverkehr

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