

REISEBEDINGUNGEN DER AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LTD., Niederlassung Wien

Die AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LTD., Niederlassung Wien anerkennt die nachfolgend unter Punkt I. dargestellten Allgemeinen Reisebedingungen (ARB 1992) mit den unter Punkt II. dargestellten Ergänzungen und Änderungen.

I. 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 und Schiff)
- 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 zugrunde liegende 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 Mindestanzahlung 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.

2 | Reisebedingungen

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 bekannt zu geben, 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 bekannt geben. 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 anders lautende Vereinbarungen getroffen wurden. Es wird aber empfohlen, derartige Vereinbarungen unbedingt schriftlich festzuhalten.

4. REISEN MIT BESONDEREN RISKEN

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. RECHTSGRUNDLAGE 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 bekannt gegeben 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, 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.

4 | Reisebedingungen

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 Stornogeühr

Die Stornogeühr 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 Stornogeühr berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Im Falle der Unangemessenheit der Stornogeühr 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 klagestellt, 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 oben genannten Sätze können diese vom Gericht im Einzelfall gemäßigt werden.

7.2. Rücktritt des Veranstalters vor Antritt der Reise

a) Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung befreit, wenn eine in der Ausschreibung von vornherein bestimmte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird und dem Kunden die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Reiseveranstaltung angegebenen oder folgenden Fristen schriftlich mitgeteilt wurde:

- bis zum 20. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von mehr als 6 Tagen,
- bis zum 7. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von 2 bis 6 Tagen,
- bis 48 Stunden vor Reiseantritt bei Tagesfahrten.

Trifft den Veranstalter an der Nichterreichung der Mindestteilnehmerzahl ein über die leichte Fahrlässigkeit hinausgehendes Verschulden, kann der Kunde Schadenersatz verlangen; dieser ist mit der Höhe der Stornogeühr 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. ÄNDERUNG 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 Reisetrip 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 Abreisetrip gibt es keine Preisänderung.

Eine Preisänderung ist nur dann zulässig, wenn bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen auch eine genaue Angabe zur Berechnung des neuen Preises vorgesehen ist. Dem Kunden sind Preisänderungen und deren Umstände unverzüglich zu erklären.

Bei Änderungen des Reisepreises um mehr als 10 Prozent ist ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ohne Stornogebühr jedenfalls möglich (siehe Abschnitt 7.1.a.).

8.2. Leistungsänderungen nach Antritt der Reise

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

9. AUSKUNFTSERTEILUNG AN DRITTE

Auskünfte über die Namen der Reisetripnehmer 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 Reisetripnehmern empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsanschrift bekannt zu geben.

10. ALLGEMEINES

Die unter B angeführten Abschnitte 7.1. lit. c, vormalig lit. b (Rücktritt), 7.1. lit. d, vormalig 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.

II. ERGÄNZENDE UND/ODER ÄNDERNDE BESTIMMUNGEN ZU DEN ALLGEMEINE REISEBEDINGUNGEN (ARB 1992) GEMÄSS PUNKT I.

Beachten Sie bitte die nachfolgenden Bestimmungen, denn durch diese werden die oben unter Punkt I. dargestellten Allgemeinen Reisebedingungen (ARB 1992) ergänzt und/oder abgeändert.

A. ÄNDERNDE BESTIMMUNGEN

1. Anstelle der Bestimmungen B.7.1.c) und B.7.1.d) der Allgemeine Reisebedingungen (ARB 1992) wird Folgendes vereinbart:

Rücktritt mit Stornogebühr

c) Beachten Sie bitte unbedingt etwaige abweichende Angaben beim einzelnen Angebot! 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:

Einzel-IT (individuelle Pauschalreisen im Linienverkehr), Hotelunterkünfte, Ferienwohnungen, Schiffsreisen, Sonderzüge und Linienflugreisen zu Sondertarifen gelten folgende Bedingungen:

bis 30 Tage vor Reiseantritt	20%
ab 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt	25%
ab 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt	30%
ab 14. bis 8. Tag vor Reiseantritt	50%
ab 7. bis 5. Tag vor Reiseantritt	65%
ab 4. bis 1. Tag vor Reiseantritt	80%
No Show	100%
des Reisepreises	

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

- auf einem dauerhaften Datenträger zu tun.

6 | Reisebedingungen

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. (Einzel-IT, usw.), 100 Prozent des Reisepreises zu bezahlen.

Im Falle der Unangemessenheit der oben genannten Stornosätze können diese vom Gericht im Einzelfall gemäßigt werden.

ERGÄNZENDE BESTIMMUNGEN

2. Sonderwünsche

Diese werden an die Leistungsträger weitergeleitet, sind aber nicht Vertragsbestandteil.

3. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Sofern den Reiseveranstalter daran kein Verschulden trifft, werden diese nicht rückerstattet.

4. Kinderermäßigungen

Stichtag für Kinderermäßigungen ist das Alter zum Zeitpunkt des Reiseantritts. Die Ermäßigung wird nur bis zur Erreichung (Geburtstag) des jeweils maßgeblichen Lebensjahres gewährt.

5. Im Katalogpreis nicht inbegriffen

Im Katalogpreis nicht inbegriffen sind Fluganreise, Anreise generell, Flughafentaxen, Sicherheitsgebühren, Visagebühren, Trinkgelder, persönliche Dienstleistungen, Beförderung von Übergepäck, etc.

Am 1. Juli tritt das neue Pauschalreisegesetz (PRG) in Kraft, mit dem die Pauschalreiserichtlinie (EU) 2015/2302 in Österreich umgesetzt wird. Für Buchungen ab dem 1. Juli 2018 treten daher die Bestimmungen des PRG an die Stelle der §§ 31 b bis 31 f Konsumentenschutzgesetz (KSchG). Derzeit arbeitet die WKÖ an einer Neufassung der ARB (Allgemeinen Reisebedingungen). Sobald diese verfügbar sind, werden wir Ihnen diese online zur Verfügung stellen. Für Ihren Pauschalreisevertrag gelten die Bedingungen, die wir bei Abschluss des Vertrages einbezogen haben.

KUNDENGELDABSICHERUNG:

Kundengeldabsicherung gemäß Reisebürosicherungsverordnung.

Falls American Express als Veranstalter tätig ist, wurde gemäß Reisebüro- Sicherungsordnung (RSV, BGBl. 881/94) eine Kundengeldsicherung abgeschlossen:

Veranstalter: AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LTD., Niederlassung Wien, Eintragsnummer 2012/ 0010 im Veranstalterverzeichnis des Bundesministeriums für Wirtschaft, Familie und Jugend.

Gemäß der Reisebüroversicherungsordnung (RSV) sind Kundengelder bei Pauschalreisen des Veranstalters AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LTD., Niederlassung Wien unter folgenden Voraussetzungen abgesichert:

Die Zahlung erfolgt frühestens zwei Wochen vor Reiseantritt- Zug um Zug gegen Aushändigung der Reiseunterlagen an den Reisenden.

Garant oder Versicherer ist die Zürich Insurance plc Niederlassung für Deutschland

Kautions- und Kreditversicherung Solmsstrasse 27-37

60252 Frankfurt am Main Polizzenr 701.015.145.887

Die Anmeldung sämtlicher Ansprüche ist bei sonstigem Anspruchsverlust innerhalb von 8 Wochen ab Eintritt einer Insolvenz beim Abwickler (Europäische Reiseversicherungs AG, Kratochwilstr. 4, A-1220 Wien, Tel.: +43 1 3172500, Fax: +43 1 3199367, E-Mail: info@europaeische.at) vorzunehmen.

Datenschutzerklärung

American Express verpflichtet sich, Ihre Privatsphäre zu schützen. In dieser Datenschutzerklärung geben wir Auskunft darüber, wie American Express Services Europe Limited, die als American Express Travel Services („wir“, „uns“ oder „unser“) in ihrer Eigenschaft als Datenverantwortlicher handelt, Informationen über Sie über www.americanexpress.co.uk/travel (einschließlich einer Version der Website, die über ein mobiles Gerät verfügbar ist) (die „Reise-Website“) erhebt, verwendet, weitergibt und speichert. Diese Datenschutzerklärung stellt eine Ergänzung dar und muss in Verbindung mit der American Express Online-Datenschutzerklärung gelesen werden.

Durch das Durchsuchen der Reise-Website, die elektronische Kommunikation mit uns und die Buchung von Paketen, Kreuzfahrtpaketen, einzelnen Komponenten oder anderen Produkten oder Dienstleistungen, die wir über die Reise-Website anbieten (zusammengefasst unter „Reiseservice(s)“), erkennen Sie die Verarbeitung personenbezogener Daten durch uns an.

Von Zeit zu Zeit können wir diese Datenschutzerklärung ändern. Je nach Art der Änderung werden wir Sie durch unsere regelmäßige Kommunikation mit Ihnen oder über die Reise-Website darüber informieren. Ansonsten empfehlen wir Ihnen, die aktuelle, hier verfügbare Version zu lesen.

Von uns erhobene Informationen

Zusätzlich zu den in der Online-Datenschutzerklärung beschriebenen Arten von personenbezogenen Daten bitten wir Sie möglicherweise um die Bereitstellung folgender Informationen, um Reiseservices anbieten zu können:

- Ihre American Express-Kontonummer(n) und die Kontonummern aller Treueprogramme für Reisende (z. B. Vielfliegerclubs von Fluggesellschaften), die für eine Buchung über die Reise-Website relevant sein könnten;
- alle Sonderwünsche, die Sie in Bezug auf den Service haben, den Sie über die Reise-Website buchen, unter anderem Informationen über spezielle ernährungsbezogene, religiöse oder behindertenbezogene Anforderungen;
- Ihr Geburtsdatum und Name und Geburtsdatum jedes Mitglieds Ihrer Buchungsgruppe, sofern Sie falls erforderlich deren vorherige Zustimmung eingeholt haben;
- Informationen über Sonderwünsche (unter anderem Informationen über besondere ernährungsbezogene, religiöse oder behindertenbezogene Anforderungen) in Bezug auf jedes Mitglied Ihrer Buchungsgruppe, vorausgesetzt, Sie haben falls erforderlich deren vorherige Zustimmung eingeholt.

Indem Sie die oben genannten Informationen zur Verfügung stellen, erklären Sie sich damit einverstanden, dass wir diese verarbeiten und gegebenenfalls weitergeben, um derartigen Anfragen nachzukommen.

Um ein einheitliches Serviceniveau zu gewährleisten und unsere Reiseservices zu überwachen und zu verbessern, können wir oder unsere Dienstleister Telefongespräche, die Sie mit uns oder die wir mit Ihnen im Zusammenhang mit Ihrem Konto oder Ihrer Buchung führen, überwachen und/oder aufzeichnen.

Von uns weitergegebene Informationen

Wir können die personenbezogenen Daten, die wir von der Reise-Website oder über die Reisedienstleister erhalten, wie in unserer Online-Datenschutzerklärung beschrieben an andere Unternehmen weitergeben.

Wenn Sie einen Reiseservice über die Reise-Website buchen, werden einige der personenbezogenen Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen, in einem computergestützten Reservierungssystem gespeichert, das wir verwenden, um Ihnen den Reiseservice zur Verfügung zu stellen. Die von uns beauftragten Dienstleister (z.B. Reisebüros und Fluggesellschaften) haben Zugriff auf das computergestützte Reservierungssystem.

Wenn wir Ihnen Reisedienstleistungen für oder im Namen Ihres Arbeitgebers anbieten, können wir Informationen über Sie und die von Ihnen ausgewählten Reisedienstleistungen an Ihren Arbeitgeber weitergeben, um die Gebühren für Reisedienstleistungen zu bearbeiten und einzuziehen und alle Reise- oder Versicherungsleistungen zu verwalten, für die Sie angemeldet sind. Darüber hinaus können wir Berichte auf der Grundlage der Nutzung von Reiseservices durch Sie und andere Personen zum Vorteil Ihres Arbeitgebers erstellen.

Wie wir Informationen verwenden

Wir verwenden Ihre Daten auf die in der Online-Datenschutzerklärung beschriebene Art und Weise.

Fragen oder Beschwerden

Wenn Sie Fragen zu dieser Datenschutzerklärung oder zum Umgang mit Ihren Daten haben, kontaktieren Sie uns.

Wenn Sie eine Beschwerde vortragen oder andere Rechte ausüben möchten, können Sie unseren Datenschutzbeauftragten wie folgt kontaktieren:

Datenschutzbeauftragter
DPO-Europe@aexp.com

Sie sind ebenfalls dazu berechtigt, unmittelbar die Datenschutzbehörde in Österreich zu kontaktieren:

Österreichische Datenschutzbehörde
Wickenburggasse 8
1080 Wien
Telefon: +43 1 52 152-0
E-Mail: dsb@dsb.gv.at