

# REISEBEDINGUNGEN

## AMERICAN EXPRESS EUROPE S.A. – AUSTRIAN BRANCH (GÜLTIG AB 20.07.2025)

Diese Reisebedingungen werden, soweit wirksam einbezogen, von Ihnen bei der Buchung anerkannt und Inhalt des zwischen Ihnen und American Express Europe S.A. – Austrian Branch (nachfolgend auch „American Express“, „wir“ und „uns“) zustande kommenden Pauschalreisevertrages bzw. Reisevermittlungsvertrages.

Diese Reisebedingungen gelten sowohl für einzelne Reiseleistungen, für Pauschalreisen, die nur von uns vermittelt wurden, als auch für Pauschalreisen, bei denen wir selbst als Veranstalter gemäß der EU-Pauschalreiserichtlinie 2015/2302 vom 25. November 2015 auftreten.

Die Allgemeinen Bedingungen in Abschnitt A gelten sowohl für die Vermittlung als auch für die Reiseveranstaltung.

Die weiteren und spezielleren Regelungen in Abschnitt B bzw. Abschnitt C gelten nur für die jeweilige dort beschriebene Art des Vertragsschlusses und ergänzen die Allgemeinen Bedingungen des Abschnitts A und gehen diesen bei Abweichungen vor. Abweichungen in der jeweiligen Reiseausschreibung sowie individuelle Vereinbarungen haben Vorrang vor diesen Reisebedingungen.

### A. ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

#### A 1. GEGENSTAND

**1.1** American Express Europe S.A. – Austrian Branch, Rathausstraße 1, 1010 Wien (nachfolgend „American Express“, „wir“ und „uns“) bietet die Vermittlung von Beförderungs-, Unterkunfts- und sonstigen Reisedienstleistungen oder mit diesen im Zusammenhang stehenden Leistungen und Produkte wie bspw. Flüge, Hotelbuchungen, Pauschalreisen, Kreuzfahrten, Mietwagen, Bahnhofscheine usw. (nachfolgend „Reiseleistungen“) an. Je nachdem, ob lediglich eine oder mehrere Einzelleistungen, eine Pauschalreise oder eine Kombination von Leistungen gebucht wird, ist American Express lediglich Vermittler der Reiseleistung oder Veranstalter der Reiseleistungen gemäß der Pauschalreiserichtlinie (EU) 2015/2302 vom 25. November 2015. American Express wird den Kunden bei der Buchung entsprechend informieren.

**1.2** Lediglich Inhaber von bestimmten American Express Karten (nachfolgend „Kunde“ oder „Sie“) sind berechtigt, die Leistungen von American Express in Anspruch zu nehmen. Die Produktbeschreibung der jeweiligen American Express Karte ist hierfür maßgeblich.

**1.3** Soweit American Express nicht ausdrücklich als Pauschalreiseveranstalter auftritt, beschränkt sich die Leistung von American Express auf die Vermittlung von Reiseleistungen. Die Durchführung der vermittelten Reiseleistungen gehört nicht zu den Vertragspflichten von American Express und obliegt ausschließlich dem jeweiligen Anbieter der Reiseleistung bzw. Leistungsträger, u. a. der entsprechenden Fluggesellschaft, dem Personenbeförderer (insbesondere Bahngesellschaft), Hotelier, Autovermieter, Pauschalreiseveranstalter und sonstigen Leistungsträgern (nachfolgend auch „Anbieter der Reiseleistungen“). Verträge über die Reiseleistungen kommen aufgrund der Vermittlungstätigkeit von American Express ausschließlich zwischen dem Kunden bzw. den vom Kunden angegebenen Reiseteilnehmern (nachfolgend auch „Reisende“) und dem Anbieter der Reiseleistungen zustande. Diese Reisebedingungen haben keinerlei Einfluss auf die Bedingungen, zu denen die vermittelten Reiseleistungen von den Anbietern der Reiseleistungen erbracht werden. Auf die entsprechenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Anbieter der Reiseleistungen, die den vermittelten Reiseleistungen zugrunde liegen, wird insoweit verwiesen.

#### A 2. VERTRAGSSCHLUSS, GESETZLICHE VORSCHRIFTEN

Mit der Annahme des Vermittlungsauftrags des Kunden durch American Express kommt zwischen dem Kunden und American Express der Vertrag über die Vermittlung von Reiseleistungen zustande. Auftrag und Annahme bedürfen keiner bestimmten Form. Wird der Auftrag auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet) erteilt, so bestätigen wir den Eingang des Auftrags unverzüglich auf elektronischem Weg. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Bestätigung der Annahme des Auftrags zur Reisevermittlung dar. Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und für uns ergeben sich, soweit dem nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, aus den im Einzelfall vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen Reisebedingungen und den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere den Bestimmungen des Pauschalreisegesetzes („PRG“).

Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem Anbieter der vermittelten Reiseleistung gelten ausschließlich die mit diesen getroffenen Vereinbarungen, insbesondere – soweit wirksam vereinbart – dessen Reise- oder Geschäftsbedingungen. Ohne besondere Vereinbarung oder ohne besonderen Hinweis gelten bei Beförderungsleistungen die auf gesetzlicher Grundlage von der zuständigen Verkehrsbehörde oder aufgrund internationaler Übereinkommen erlassenen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen.

#### A 3. UNTERLAGEN ÜBER DIE VERMITTELTE REISELEISTUNGEN

**3.1** Sowohl den Kunden wie auch den Vermittler trifft die Pflicht, Vertrags- und sonstige Unterlagen des vermittelten Leistungserbringers über die Reiseleistungen, insbesondere Buchungsbestätigungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Versicherungsscheine und sonstige Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag zu überprüfen.

**3.2** Reiseunterlagen werden dem Kunden, soweit nicht anders ausdrücklich vereinbart, entweder von American Express oder vom Anbieter der Reiseleistungen per Post oder elektronisch zugesandt. Tickets über Flugleistungen werden in Form von elektronischen Tickets ausgestellt.

#### A 4. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN GEGENÜBER DEM VERMITTLER

**4.1** Der Kunde hat für ihn erkennbare Fehler oder Mängel der Vermittlungstätigkeit des Vermittlers nach deren Feststellung diesem unverzüglich mitzuteilen. Hierunter fallen insbesondere fehlerhafte oder unvollständige Angaben von persönlichen Kundendaten, sonstiger Informationen, Auskünften und Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen sowie die nichtvollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen (z. B. nicht vorgenommene Buchungen oder Reservierungen).

**4.2** Erfolgt keine Anzeige nach obiger Ziff. 4.1 durch den Kunden, so gilt:

- Unterbleibt die Anzeige des Kunden nach Ziff. 4.1 unverschuldet, entfallen seine Ansprüche nicht.
- Ansprüche des Kunden an den Vermittler entfallen insoweit, als dieser nachweist, dass dem Kunden ein Schaden bei ordnungsgemäßer Anzeige nicht oder nicht in der vom Kunden geltend gemachten Höhe entstanden wäre. Dies gilt insbesondere, soweit der Vermittler nachweist, dass eine unverzügliche Anzeige durch den Kunden dem Vermittler die Möglichkeit zur Behebung des Mangels oder der Verringerung eines Schadens, z. B. durch Umbuchung, Zusatzbuchung oder Stornierung mit dem vermittelten Leistungserbringer, ermöglicht hätte.
- Ansprüche des Kunden im Falle einer unterbliebenen Anzeige nach Ziff. 4.1 entfallen nicht
  - bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Vermittlers oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Vermittlers resultieren;
  - bei Ansprüchen auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen

Pflichtverletzung des Vermittlers oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Vermittlers beruhen;

- bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vermittlungsauftrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet. Die Haftung für Buchungsfehler nach § 17 PRG bleibt unberührt.

**4.3** Eine vertragliche und/oder gesetzliche Verpflichtung des Kunden zur Mängelanzeige gegenüber dem vermittelten Anbieter der Reiseleistung bleibt von dieser Ziff. 4 unberührt.

**4.4** Der Kunde wird in seinem eigenen Interesse gebeten, den Vermittler auf besondere Bedürfnisse oder Einschränkungen im Hinblick auf die nachgefragten Reiseleistungen hinzuweisen.

## A 5. REISEPREIS, MÖGLICHKEIT DER EINLÖSUNG VON MEMBERSHIP REWARDS PUNKTEN, ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

**5.1** Der Reisepreis für die Reiseleistungen ist mit einer American Express Karte zu begleichen. Der Kunde kann den Reisepreis vollständig oder auch nur zum Teil mit Membership Rewards Punkten nach Maßgabe der Membership Rewards Teilnahmebedingungen der American Express Europe S.A. – Austrian Branch, Rathausstraße 1, 1010 Wien bezahlen. Bei Einlösung wird der American Express Karte zunächst der gesamte Reisepreis belastet. Der Gegenwert der eingelösten Membership Rewards Punkte wird dem Kartenkonto im Anschluss gutgeschrieben. Die Gutschrift erscheint etwa drei Tage nach Einlösung auf dem Kartenkonto, über das der jeweilige Umsatz getätig wurde; möglicherweise nicht im selben Abrechnungsmonat des ursprünglichen Umsatzes gutgeschrieben. Mögliche Erstattungen, z. B. durch Umbuchungen oder Stornierungen, erfolgen auf dem Kartenkonto in Euro. Membership Rewards Punkte können Ihrem Membership Rewards Konto nicht wieder gutgeschrieben werden.

**5.2** Bei jeder Buchung werden dem Kunden der Reisepreis, etwaige anfallende Steuern, Flughafengebühren und sonstige Abgaben sowie Serviceentgelte in Euro angegeben. Sofern der Kunde ein Einlösen von Membership Rewards Punkten wünscht, wird ihm auch der Reisepreis in Membership Rewards Punkten mitgeteilt.

**5.3** Die Anzahl der erforderlichen Membership Rewards Punkte richtet sich nach dem Reisepreis der gewünschten Reiseleistung in Euro und dem anwendbaren Umrechnungskurs von Euro zu Membership Rewards Punkten. Für die Festlegung des Umrechnungskurses sind die Vorgaben der American Express Europe S.A. – Austrian Branch als Anbieter des Membership Rewards Programms sowie im Falle der Einlösung von Membership Rewards Punkten die Membership Rewards Teilnahmebedingungen maßgeblich. Weitere Informationen sind bei American Express Europe S.A. – Austrian Branch, unter 0800 900 940 (aus Österreich) oder +49 (0)69 9797-2000 (aus dem Ausland) zu erfragen.

**5.4** Für die Zahlungsbedingungen des Reisepreises für die gebuchten Reiseleistungen sind regelmäßig die Geschäftsbedingungen der Anbieter der Reiseleistungen maßgeblich, sofern nicht eine anderweitige Regelung ausdrücklich getroffen wurde.

**5.5** Soweit American Express mit der Einziehung des Reisepreises durch den Anbieter der Reiseleistungen beauftragt ist, kann eine Anzahlung bei Vertragsabschluss nach Maßgabe der Geschäftsbedingungen der Anbieter gefordert werden, die auf den Preis der Reiseleistung angerechnet wird. Weitere Zahlungen werden zu den vereinbarten Terminen fällig; Restzahlungen auf Reisen werden spätestens mit Aushändigung oder Zugang der Reiseunterlagen fällig.

**5.6** Abweichend von Vorstehendem werden Zahlungen für Luftbeförderungsverträge im Regelfall sofort bei Zugang der Buchungsbestätigung der Fluggesellschaft fällig. Entsprechendes gilt darüber hinaus bei Mietwagen. Bei Mietwagen ist ferner zu beachten, dass bei Anmietung außerhalb der Öffnungszeiten der Mietstation zusätzliche Entgelte anfallen können, die vom Nutzer vor Ort zu zahlen sind.

**5.7** Soweit American Express Reiseleistungen oder sonstige Leistungen in Rechnung stellt und Zahlungen einzieht, geschieht dies im Namen und auf Rechnung des jeweiligen Anbieters der Reiseleistungen.

## A 6. INFORMATIONSPFLICHTEN ÜBER DIE IDENTITÄT DES AUSFÜHRENDEN LUFTFAHRTUNTERNEHMENS

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet uns, den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft(en) sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Luftbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren.

Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so nennen wir Ihnen die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald wir wissen, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, werden wir Sie darüber informieren. Wechseln die Ihnen als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, werden wir Sie über den Wechsel informieren. Wir werden unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass Sie so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet werden. Die Liste der Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot (Gemeinschaftliche Liste, früher „Black List“) ist auf folgender Internetseite [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm) in ihrer jeweils aktuellen Fassung für den Fluggast abrufbar.

## A 7. SONSTIGE BESTIMMUNGEN

**7.1** American Express ist berechtigt, jederzeit ganz oder teilweise Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an Unternehmen der American Express Gruppe oder deren Lizenznehmer zu übertragen. American Express wird den Kunden hierüber informieren. Der Kunde ist berechtigt, sich im Falle des Wechsels des Vertragspartners vom Vertrag zu lösen.

**7.2** American Express ist berechtigt, bei einem schuldhaften Verstoß gegen diese Reisebedingungen den jeweiligen Kunden nach Mahnung mit angemessener Fristsetzung von der Nutzung der Vermittlungsleistungen durch American Express auszuschließen. Eine vorhergehende Abmahnung ist bei einem schwerwiegenden Verstoß entbehrlich, sofern American Express ein Festhalten am Vertrag nicht zuzumuten ist.

**7.3** Abweichende und diese Reisebedingungen ergänzende Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieser Schriftformklausel.

**7.4** Für das Vertragsverhältnis zwischen American Express und dem Kunden gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des UN-Kaufrechts (CISG).

**7.5** Für Unternehmer, für Personen, die keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland haben, sowie für Personen, die nach Abschluss des Vertrages ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort ins Ausland verlegt haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, ist Gerichtsstand Wien.

**7.6** Die Rechtsunwirksamkeit einzelner Bestimmungen hat nicht die Unwirksamkeit des Reisevermittlungsvertrages bzw. des gesamten Reisevertrages zur Folge.

**7.7** American Express behält sich das Recht vor, diese Reisebedingungen mit Wirkung für die Zukunft jederzeit zu ändern oder zu erneuern. Auf der Webseite [amex.at/agb](http://amex.at/agb) wird stets die jeweils geltende Version der Reisebedingungen vom Zeitpunkt ihrer Geltung bereitgehalten. Diese können ausgedruckt bzw. auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden. Es wird empfohlen, die Reisebedingungen vor jedem Buchungsvorgang auszudrucken. Mit der Weiternutzung der Vermittlungsleistungen nach einer Änderung der Reisebedingungen erklärt der Kunde sein Einverständnis zu den Änderungen.

## B. BEDINGUNGEN BEI DER BUCHUNG VON PAUSCHALREISEN / AMERICAN EXPRESS ALS PAUSCHALREISEVERANSTALTER

Die Bedingungen dieses Abschnitts B gelten neben den Bestimmungen aus Abschnitt A und ergänzen die gesetzlichen Vorschriften des PRG und füllen diese aus, bei Abweichungen oder Widersprüchen zu den Bestimmungen des Abschnitts A gelten die Regelungen dieses Abschnitts B vorrangig.

Dieser Abschnitt B gilt nur bei Buchung von Reiseleistungen, bei denen American Express als Pauschalreiseveranstalter gemäß der Pauschalreiserichtlinie (EU) 2015/2392 vom 25. November 2015 gilt, und gilt nicht, wenn der Kunde z. B. verbundene Reiseleistungen gem. § 2 Abs. 5 PRG oder Einzelleistungen gebucht hat, da er hierüber eine entsprechende andere Information erhält. Dieser Abschnitt B gilt ferner nicht für Geschäftsreisen, soweit mit dem Kunden ein Rahmenvertrag für die Organisation von Geschäftsreisen geschlossen wurde.

## B 1. ABSCHLUSS DES PAUSCHALREISEVERTRAGES / VERPFLICHTUNGEN FÜR MITREISENDE

**1.1** Für alle Buchungswege (z. B. im Reisebüro, telefonisch etc.) gilt:

- a.** Grundlage des Angebots sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen für die jeweilige Reise, soweit Ihnen diese bei der Buchung vorliegen.
- b.** Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen von Reisenden, für die Sie die Buchung vornehmen, wie für Ihre eigenen einzustehen, soweit Sie diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen haben.
- c.** Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot durch uns vor, an das wir für die Dauer von zehn Tagen gebunden sind. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, soweit wir bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und unsere vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt haben und Sie innerhalb der Bindungsfrist uns gegenüber die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Leistung der Anzahlung erklären.
- d.** Die durch uns erteilten vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl und die Entschädigungspauschalalen (gem. § 4 Abs. 1 Z 1, 3 bis 5 und 7 PRG) werden nur dann Bestandteil des Pauschalreisevertrages, sofern dies zwischen Ihnen und uns ausdrücklich vereinbart ist.

**1.2** Für die Buchung, die mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail, SMS oder per Telefax erfolgt, gilt:

- a.** Mit Ihrem Buchungsauftrag (Reiseanmeldung) bieten Sie uns den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.
- b.** Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung durch uns zustande.

- c. Sie erhalten von uns bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger.

**1.3** Wir weisen Sie darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§ 1 Abs. 2 Z 8 FAGG) bei Pauschalreiseverträgen, die im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen wurden (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über Mobilfunk versendete Kurznachrichten (SMS) sowie Rundfunk, Telemedien und Onlinedienste), kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 10 PRG (siehe hierzu auch Ziff. 5 dieses Abschnitts B).

**1.4** Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr (z. B. Internet, App, Telemedien) bieten wir nicht an.

## **B 2. BEZAHLUNG, FÄLLIGKEIT DES REISEPREISES UND VON RÜCKTRITTS- UND UMBUCHUNGSENTGELTEN**

**2.1** Wenn von uns verlangt, wird bei Vertragsabschluss eine Anzahlung von 20 % des Reisepreises zur Zahlung fällig. Diese Anzahlung wird auf den Reisepreis angerechnet. Der Restreisepreis ist vier Wochen vor Reiseantritt fällig, sofern das Rücktrittsrecht des Reiseveranstalters aus dem in Ziff. 10 dieses Abschnitts B genannten Grund nicht mehr ausgeübt werden kann.

**2.2** Leisten Sie die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl wir zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage sind, wir unsere gesetzlichen Informationspflichten erfüllt haben und Ihnen kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht zusteht, so sind wir berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten und Sie mit Rücktrittskosten gemäß Ziff. 6.2 Satz 2 bis 6.5 dieses Abschnitts B zu belasten.

**2.3** Aus den Programm- oder Kataloghinweisen können sich für einzelne Leistungen (z. B. für einige Flugsondertarife) frühere Fälligkeiten ergeben. Hierauf werden Sie ausdrücklich bei Vertragschluss hingewiesen.

**2.4** Die Beträge für An- und Restzahlung sind in der Reisebestätigung aufgeführt. Rücktritts- und Umbuchungsentgelte und Entschädigungspauschalen werden sofort fällig. Für die Höhe der Rücktritts- bzw. Entschädigungspauschalen sowie Umbuchungsentgelte sind die nachstehenden Ziff. 6.2 und 6.3 dieses Abschnitts B maßgeblich.

## **B 3. REISEPROGRAMM UND LEISTUNGEN, ÄNDERUNGEN VOR VERTRAGSSCHLUSS**

Der Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung beim jeweiligen Angebot und im Rahmen des Vertragsschlusses. Die in dem Prospekt enthaltenen Angaben sind für uns grundsätzlich bindend. Wir behalten uns jedoch ausdrücklich vor, aus sachlich berechtigten, erheblichen und nicht vorhersehbaren Gründen vor Vertragschluss eine Änderung der Prospektangaben zu erklären, über die wir Sie vor der Buchung Ihrer Reise selbstverständlich informieren werden. Sämtliche Reisepreise entsprechen den bei Katalogdruck gültigen Preisen. Preisänderungen können sich aber aus von uns nicht vorhersehbaren Gründen ergeben. Wir behalten uns ausdrücklich vor, die in Prospekten angegebenen Reisepreise zu ändern. Selbstverständlich werden Sie über die Preisanpassung vor Vertragschluss, d. h. vor Abschluss der Buchung, informiert. Für Preisanpassungen nach Buchung des Pauschalreisevertrages sind nachstehende Ziff. 4 und 5 dieses Abschnitts B maßgeblich.

## **B 4. ÄNDERUNGEN VON VERTRAGSINHALTEN NACH VERTRAGSSCHLUSS UND VOR REISEBEGINN, DIE NICHT DEN REISEPREIS BETREFFEN**

**4.1** Abweichungen wesentlicher Eigenschaften von Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und unsererseits nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind uns vor Reisebeginn gestattet, soweit die Abweichungen unerheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.

**4.2** Wir werden Sie über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. auch durch E-Mail, SMS oder Sprachnachricht) klar, verständlich und in hervorgehobener Weise informieren.

**4.3** Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von Ihren besonderen Vorgaben, die Inhalt des Pauschalreisevertrags geworden sind, sind Sie berechtigt, innerhalb einer von uns gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist

- entweder die Änderung anzunehmen oder
- unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten oder
- die Teilnahme an einer Ersatzreise zu verlangen, wenn der Reiseveranstalter eine solche Reise angeboten hat.

Sie haben die Wahl, auf unsere Mitteilung zu reagieren oder nicht. Wenn Sie uns gegenüber reagieren, können Sie entweder der Vertragsänderung zustimmen, die Teilnahme an einer Ersatzreise verlangen, sofern Ihnen eine solche angeboten wurde, oder unentgeltlich vom Vertrag zurücktreten. Wenn Sie uns gegenüber nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist reagieren, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen. Hierauf werden wir Sie in der Erklärung gemäß obiger Ziff. 4.2 in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise hinweisen.

**4.4** Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatten wir für die Durchführung der geänderten Reise bzw. Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten, haben Sie gemäß § 9 Abs. 5 einen Anspruch auf eine angemessene Preisminderung.

## **B 5. PREISÄNDERUNGEN NACH VERTRAGSSCHLUSS**

Wir behalten uns vor, den Preis Ihrer Pauschalreise auch nach deren Abschluss zu erhöhen, wenn sich die Erhöhung des Reisepreises unmittelbar ergibt aus einer nach Vertragschluss erfolgten

- a. Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen aufgrund höherer Kosten für Treibstoff oder andere Energieträger oder
- b. Erhöhung der Steuern und sonstigen Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen wie Touristenabgaben, Hafen- oder Flughafengebühren oder
- c. Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurse.

Die Preiserhöhung wird automatisch wirksam, wenn wir Sie auf einem dauerhaften Datenträger über die Preiserhöhung und deren Gründe sowie die Berechnung der Preiserhöhung spätestens 20 Tage vor dem geplanten Reisebeginn unterrichtet und Ihnen hierbei die Berechnung der Preiserhöhung mitgeteilt haben.

Bei Preiserhöhungen um mehr als 8 % des gesamten Preises der Pauschalreise sind Sie berechtigt, innerhalb einer von uns gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist

- a. die Preiserhöhung anzunehmen;
- b. die Preiserhöhung abzulehnen und vom Pauschalreisevertrag unter voller Erstattung des Reisepreises zurückzutreten oder
- c. die Preiserhöhung abzulehnen, vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten und die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn wir in der Lage sind, eine solche Reise ohne Mehrpreis für Sie aus unserem Reiseangebot anzubieten.

Wir werden Ihnen eine angemessene Frist zur Ausübung Ihrer oben genannten Rechte setzen, die in der Regel bei 14 Tagen nach Mitteilung der Preisänderung liegt. Ihnen wird empfohlen, diese Rechte aus Beweissicherungsgründen schriftlich geltend zu machen. Wenn Sie nicht innerhalb der Frist reagieren, sind wir berechtigt, den Pauschalreisevertrag zu kündigen. Wenn Sie die Preiserhöhung ablehnen, wird Ihnen der Reisepreis erstattet.

Sie sind berechtigt, eine Senkung des Reisepreises zu verlangen, wenn und soweit sich die oben unter a. – c. genannten Preise, Abgaben oder Wechselkurse nach Vertragschluss und vor Reisebeginn geändert haben und dies zu niedrigeren Kosten für uns führt. Wir dürfen jedoch von dem zu erstattenden Mehrbetrag unsere tatsächlich aufgewendeten Verwaltungsausgaben abziehen. Auf Ihr Verlangen hin werden wir Ihnen Auskunft über die Höhe der entstandenen Verwaltungskosten erteilen.

## **B 6. RÜCKTRITT DES KUNDEN VOR REISEBEGINN, RÜCKTRITTSKOSTEN**

**6.1** Sie können jederzeit vor Reisebeginn vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber uns unter den nachfolgenden Kontaktdataen (siehe vor der Datenschutzerklärung unter „Reiseveranstalter“) zu erklären. Aus Beweissicherungsgründen empfehlen wir Ihnen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger zu erklären.

**6.2** Treten Sie vor Reisebeginn vom Pauschalreisevertrag zurück oder treten Sie die Reise nicht an, so verlieren wir den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen können wir eine angemessene Entschädigung für die bis zum Rücktritt getroffenen Reisevorkehrungen und unsere Aufwendungen in Abhängigkeit von dem jeweiligen Reisepreis verlangen, soweit der Rücktritt nicht von uns zu vertreten ist oder am Bestimmungsort oder in dessen

unmittelbarer Nähe außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht unserer Kontrolle unterliegen und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären (§ 2 Abs. 12 PRG).

**6.3** Die Höhe der Entschädigung ergibt sich aus den jeweiligen Stornierungsbedingungen der Leistungsträger, wie im Reisevertrag vereinbart.

**6.4** Sind wir infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, leisten wir unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rücktrittserklärung.

## B 7. UMBUCHUNGEN

**7.1** Sie haben nach Vertragsabschluss keinen Anspruch auf Änderungen hinsichtlich des Reisetermins, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung). Dies gilt nicht, wenn die Umbuchung erforderlich ist, weil wir Ihnen keine, eine unzureichende oder falsche vorvertragliche Information gemäß § 6 Abs. 2 PRG gegeben haben; in diesem Fall ist die Umbuchung kostenlos möglich. Sollen auf Ihren Wunsch nach der Buchung Änderungen hinsichtlich des Reisetermins, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart trotzdem vorgenommen werden und sind diese durchführbar, so erheben wir ein Bearbeitungsentgelt (Aufwandsentschädigung) in Höhe von 25 Euro pro Person, sofern uns Ihr Umbuchungswunsch bis zum 31. Tag vor Reiseantritt zugeht.

**7.2** Umbuchungswünsche, die nach Ablauf der in obiger Ziff. 7.1 genannten Frist erfolgen und die nicht nur geringfügige Kosten verursachen, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Pauschalreisevertrag zu den Bedingungen gemäß Ziff. 6 dieses Abschnitts B und gleichzeitiger Neumeldung durchgeführt werden. Es bleibt Ihnen in allen Fällen der Nachweis unbenommen, dass uns überhaupt kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist als die von uns geforderte Aufwandsentschädigung.

**7.3** Umbuchungswünsche können grundsätzlich formlos erklärt werden, sollten in Ihrem Interesse aus Beweisgründen aber in jedem Fall auf einem dauerhaften Datenträger erfolgen.

## B 8. ERSATZTEILNEHMER

Jeder angemeldete Reiseteilnehmer kann durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger von uns verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie dem Reiseveranstalter sieben (7) Tage vor Reisebeginn zugeht. Wir können jedoch dem Wechsel des Reisenden widersprechen. Insbesondere, wenn die Person des Dritten den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen oder, wenn der Leistungsträger, z. B. die Fluggesellschaft, den Personenwechsel nicht zulässt. Tritt eine Ersatzperson in den Vertrag ein, so haften Sie mit dieser zusammen als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstandenen Mehrkosten.

## B 9. NICHT IN ANSPRUCH GENOMMENE LEISTUNGEN

Nehmen Sie einzelne Reiseleistungen, zu deren vertragsgemäßer Erbringung wir bereit und in der Lage waren, nicht in Anspruch aus Gründen, die Ihnen zuzurechnen sind, haben Sie keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises. Dies gilt nicht, soweit solche Gründe Sie nach den gesetzlichen Bestimmungen zum kostenfreien Rücktritt oder zur Kündigung des Reisevertrages berechtigt hätten. Wir werden uns bei den Leistungsträgern um Erstattung der ersparten Aufwendungen bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Aufwendungen handelt. Die Erstattung der von uns lediglich vermittelten Original-Gutscheine (z. B. Hotelketten, Mietwagen) ist in Ziff. 6 dieses Abschnitts B geregelt.

## B 10. RÜCKTRITT WEGEN NICHTERREICHENS DER MINDESTTEILNEHMERZAHL

**10.1** Wir können wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nur dann vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn wir

**a.** in der jeweiligen vorvertraglichen Unterrichtung die Mindestteilnehmerzahl beziffert sowie den Zeitpunkt, bis zu welchem vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn dem Kunden spätestens die Erklärung zugegangen sein muss, angegeben haben und

**b.** in der Reisebestätigung die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist angeben.

Ein Rücktritt ist Ihnen gegenüber spätestens an dem Tag zu erklären, der Ihnen in der vorvertraglichen Unterrichtung und der Reisebestätigung angegeben wurde. Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, werden wir unverzüglich von unserem Rücktrittsrecht Gebrauch machen.

**10.2** Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, werden wir unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung, Ihre erfolgten Zahlungen auf den Reisepreis zurückerstatten.

## B 11. KÜNDIGUNG AUS VERHALTENSBEDINGTEN GRÜNDEN

Wir können vom Pauschalreisevertrag ohne Einhaltung einer Frist zurücktreten oder nach Antritt der Reise den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn Sie oder ein Mitreisender ungeachtet einer durch uns erfolgten Abmahnung nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Dies gilt nicht, soweit das vertragswidrige Verhalten ursächlich auf einer Verletzung unserer Informationspflichten beruht.

Kündigt der Reiseveranstalter, so behält er den Anspruch auf den Reisepreis; er muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die er aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der ihm von den Leistungsträgern ggf. erstatteten Beträge.

## B 12. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES REISENDEN – MÄNGELANZEIGE

### 12.1 Reiseunterlagen

Sie haben uns zu informieren, wenn Sie die notwendigen Reiseunterlagen (z. B. Flugschein, Hotelgutschein) nicht innerhalb der von uns mitgeteilten Frist erhalten.

### 12.2 Mängelanzeige/Abhilfeverlangen

Wird die Reise nicht frei von Reisemängeln erbracht, so können Sie Abhilfe verlangen. Dazu bedarf es – unbeschadet unserer vorrangigen Leistungspflicht – Ihrer Mitwirkung. Deshalb sind Sie verpflichtet, alles Ihnen Zumutbare zu tun, um zu einer Behebung der Störung beizutragen oder eventuell entstehenden Schaden möglichst gering zu halten oder ganz zu vermeiden. Soweit wir infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen könnten, können Sie weder Ansprüche auf Preisminderung noch auf Schadensersatz (jeweils gemäß § 12 PRG) geltend machen. Da in der Regel kein Vertreter vor Ort vorhanden ist, sind uns etwaige Reisemängel unter der unten mitgeteilten Kontaktstelle zur Kenntnis zu bringen; über die Erreichbarkeit unserer Kontaktstelle wird in der Reisebestätigung bzw. den Reiseunterlagen unterrichtet.

### 12.3 Mitteilung bei Änderung der Reise

Sind wir vor Beginn der Pauschalreise gezwungen, eine der wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen erheblich zu ändern, oder können wir Ihre besonderen Vorgaben nicht erfüllen oder schlagen wir vor, den Gesamtpreis der Pauschalreise um mehr als 8 % zu erhöhen, so können Sie innerhalb einer von uns festgelegten angemessenen Frist der vorgeschlagenen Änderung zustimmen oder vom Vertrag ohne Zahlung einer Entschädigung zurücktreten. Wenn Sie innerhalb der Frist keine Erklärung abgeben, ist dies als Zustimmung zur Änderung zu werten.

### 12.4 Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung bei Flugreisen; besondere Regeln und Fristen zum Abhilfeverlangen

**a.** Wir weisen Sie darauf hin, dass Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Reisenden unverzüglich vor Ort mittels Schadensanzeige („P.I. R.“) der zuständigen Fluggesellschaft anzugeben sind. Fluggesellschaften und Reiseveranstalter können die Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb 21 Tagen nach Aushändigung zu erstatten.

**b.** Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck unverzüglich dem Reiseveranstalter, seinem Vertreter bzw. seiner Kontaktstelle oder dem Reisevermittler anzuzeigen. Dies entbindet den Reisenden nicht davon, die Schadensanzeige an die Fluggesellschaft gemäß Buchst. a) innerhalb der vorstehenden Fristen zu erstatten.

## B 13. PASS-, VISA- UND GESUNDHEITSVORSCHRIFTEN

**13.1** Wir unterrichten Sie / die Reisenden über allgemeine Pass-/Visaerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefährten Fristen für die Erlangung von gegebenenfalls notwendigen Visa vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt.

**13.2** Für das Beschaffen und Mitführen der notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften sind ausschließlich Sie verantwortlich. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z. B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu Ihnen Lasten. Dies gilt nicht, soweit wir Sie schuldhaft nicht, unzureichend oder falsch informiert haben.

**13.3** Wir haften nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, auch wenn Sie uns mit der Besorgung beauftragt haben, es sei denn, wir haben eigene Pflichten schuldhaft verletzt.

## B 14. BESCHRÄNKUNGEN UNSERER HAFTUNG, HAFTUNGSABSCHLUSS FÜR FREMDLEISTUNGEN

**14.1** Unsere vertragliche und deliktische Haftung für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt.

**14.2** Ein Schadensersatzanspruch gegen uns ist außerdem insoweit beschränkt oder ausgeschlossen, sofern aufgrund internationaler Übereinkommen oder auf solchen be ruhenden gesetzlichen Vorschriften, die auf die von einem Leistungsträger zu erbringenden Leistungen anzuwenden sind, ein Anspruch auf Schadensersatz gegen den Leistungsträger nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist.

**14.3** Sofern Sie gegen uns einen Anspruch auf Schadensersatz oder Erstattung eines infolge einer Minderung zu viel gezahlten Betrages haben, so müssen Sie sich gemäß § 12 Abs. 5 PRG den Betrag anrechnen lassen, den Sie aufgrund desselben Ereignisses als Entschädigung oder als Erstattung infolge einer Minderung nach Maßgabe internationaler Übereinkünfte oder von auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften erhalten haben. Haben Sie bereits Schadensersatz von uns erhalten oder ist Ihnen infolge einer Minderung bereits ein Betrag erstattet worden, so müssen Sie sich gemäß § 12 Abs. 5 PRG den erhaltenen Betrag auf dasjenige anrechnen lassen, was Ihnen aufgrund desselben Ereignisses als Entschädigung oder als Erstattung infolge einer Minderung nach Maßgabe internationaler Übereinkünfte oder von auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften geschuldet ist.

**14.4** Wir haften nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Reiseleistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Reisebestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass diese für Sie erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise sind und getrennt ausgewählt wurden.

## B 15. GELTENDMACHUNG VON ANSPRÜCHEN: ADRESSAT, INFORMATION ÜBER VERBRAUCHERSTREITBEILEGUNG

**15.1** Ansprüche nach § 12 PRG haben Sie uns gegenüber geltend zu machen. Eine Geltendmachung auf einem dauerhaften Datenträger wird empfohlen.

**15.2** Wir weisen darauf hin, dass wir nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnehmen. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Reisebedingungen für den Reiseveranstalter verpflichtend würde, informiert der Reiseveranstalter den Kunden hierüber in geeigneter Form.

## B 16. VERSICHERUNGEN

Bitte beachten Sie, dass eine Reiserücktritts- oder Abbruchkostenversicherung sowie eine Rücktransportversicherung im Reisepreis nicht enthalten sind. Wenn Sie vor Reiseantritt von Ihrer Reise zurücktreten, entstehen die in Ziff. 6 dieses Abschnitts B genannten Rücktrittskosten. Bei Reiseabbruch können zusätzliche Rückreise- und sonstige Mehrkosten entstehen.

### Pauschalreiseveranstalter

American Express Europe S.A. – Austrian Branch

Rathausstraße 1, 1010 Wien

Zweigniederlassung einer Aktiengesellschaft (Sociedad Anónima) nach spanischem Recht mit Sitz in Madrid.

### Kontakt:

American Express 24-Stunden-Kundenservice,  
Telefon: 0800 900 940 (aus Österreich) oder  
+49 69 9797-2000 (aus dem Ausland)

## C. REISEVERMITTLUNG

Die Bestimmungen dieses Teils C gelten neben den Bestimmungen aus Abschnitt A und sind bei der Vermittlung von einzelnen Reiseleistungen, von mehreren Einzelleistungen einer Art von Reiseleistungen oder von Pauschalreisen anwendbar.

- a. wenn die vermittelten Reiseleistungen nicht Teil einer Pauschalreise sind; in diesem Fall ist keine Information des Kunden mittels eines Formblattes gesetzlich vorgeschrieben oder
- b. wenn eine Pauschalreise vermittelt und der Reiseveranstalter der vermittelten Pauschalreise nicht American Express, sondern in dem Ihnen ausgedärgt Formblatt ein Dritter als verantwortlicher Unternehmer für die Erbringung der Pauschalreise ausgewiesen ist.

## C 1. VERTRAGSPFLICHTEN VON AMERICAN EXPRESS

**1.1** Die vertragliche Leistungspflicht von American Express besteht in der Vornahme der zur Vermittlung der gewünschten Reiseleistung(en) und – soweit gesondert vereinbart – eines Reiseversicherungsvertrages notwendigen Handlungen entsprechend dem geschlossenen Reisevermittlungsvertrag, der zugehörigen Beratung sowie der Bereitstellung der Reiseunterlagen, ggf. auch über den Anbieter der Reiseleistungen.

**1.2** American Express erbringt die Vermittlungsleistungen selbst, kann sich aber auch Erfüllungsgehilfen bedienen.

## C 2. UMBUCHUNGEN/RÜCKTRITT UND VERSICHERUNG

**2.1** Die Möglichkeit einer Stornierung (Rücktritt) oder Änderung (Umbuchung) der vom Kunden gebuchten Reiseleistungen und die jeweiligen Voraussetzungen und Kosten im Zusammenhang mit diesen Maßnahmen richten sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Anbieter der Reiseleistungen. Sofern die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Anbieter der Reiseleistung Umbuchungen und Stornierungen der Reiseleistungen zulassen, wird sich American Express bemühen, dem Kunden bei der Umbuchung und Stornierung der Reiseleistungen behilflich zu sein. Regelmäßig ist die Umbuchung einer gebuchten und bestätigten Reise nur durch Rücktritt von der gebuchten und gleichzeitig erneuten Buchung einer anderen Reise möglich, es sei denn, der Anbieter der Reiseleistungen hat hierfür besondere Bestimmungen vorgesehen.

**2.2** Im Falle eines endgültigen Rücktritts vom Vertrag durch den Kunden richtet sich die Höhe der hierfür anfallenden Kosten nach den Bestimmungen des Anbieters der Reiseleistungen. Bei Pauschalreisen weist American Express auf die Möglichkeit des Abschlusses einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit hin. Solche Versicherungen können gesondert abgeschlossen werden.

## C 3. REISEVERANSTALTER- UND BEFÖRDERUNGSBEDINGUNGEN

**3.1** Für die Durchführung der von American Express lediglich vermittelten Reisedienstleistungen gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäfts- und Beförderungsbedingungen der jeweils genannten Anbieter der Reiseleistung, die dem Kunden im Rahmen des Buchungsvorgangs zur Kenntnis gelangen.

**3.2** Der Kunde kann bei telefonischen oder schriftlichen Buchungen sowie bei Buchungen per E-Mail auch auf die Möglichkeit verzichten, vom Inhalt dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorab Kenntnis zu nehmen, wenn der Kunde sich gleichwohl mit deren Geltung einverstanden erklärt, um unmittelbar den Vertrag über die Reiseleistungen verbindlich abzuschließen.

**3.3** Bei Flug- und/oder Bahnbeförderungsleistungen gelten die jeweils von der zuständigen Verkehrsbehörde oder auf Grund von internationalen Übereinkommen erlassenen Beförderungsbedingungen und Tarife.

## C 4. HAFTUNG

**4.1** Bezuglich der Verfügbarkeit der Reiseleistungen ist American Express auf die Informationen der Anbieter der Reiseleistungen angewiesen. American Express haftet daher nicht für die Verfügbarkeit der Reiseleistungen zum Zeitpunkt der Buchung. Vorstehende Haftungsausschlüsse gelten nicht, soweit American Express die Fehlerhaftigkeit oder Unrichtigkeit der Angaben bekannt war oder bei Anwendung handels- und branchenüblicher Sorgfalt hätte bekannt sein müssen. Insoweit ist die Haftung von American Express für das Kennenmüssen solcher Umstände jedoch auf Fälle von Vorsatz und/oder grober Fahrlässigkeit beschränkt.

**4.2** American Express haftet nicht für das Zustandekommen von Verträgen mit den zu ermittelnden Anbietern der Reiseleistung und der Erbringung der vermittelten Reiseleistungen selbst, sondern nur dafür, dass die Vermittlung mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers vorgenommen wird.

**4.3** American Express haftet nicht für Mängel und Schäden, die dem Kunden im Zusammenhang mit der vermittelten Reiseleistung entstehen. Dies gilt nicht bei einer ausdrücklichen diesbezüglichen Vereinbarung oder Zusicherung von American Express, insbesondere, wenn diese von der Leistungsbeschreibung des Veranstalters erheblich abweicht. Eine etwaige eigene Haftung von American Express aufgrund der schuldhaften Verletzung von Reisevermittlerpflichten bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

**4.4** American Express haftet nicht für den nicht von ihr zu vertretenden Verlust, Untergang oder Beschädigung von Reiseunterlagen im Zusammenhang mit deren Versendung.

**4.5** American Express haftet aus diesem Vertrag grundsätzlich nur in folgenden Fällen: Auf Schadensersatz, insbesondere aufgrund Verzugs, der Verletzung von Beratungs- und vertraglichen Nebenpflichten, vorvertraglichen Pflichten, der Verletzung gewerblicher Schutzrechte Dritter und unerlaubter Handlungen, haftet American Express nur:

- a. bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit;
- b. bei fahrlässiger oder vorsätzlicher Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit;
- c. wegen der Übernahme einer Garantie;
- d. bei fahrlässiger oder vorsätzlicher Verletzung wesentlicher Vertragspflichten;
- e. aufgrund sonstiger zwingender Haftung.

Der Schadensersatz für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, maximal jedoch auf den 3-fachen Reisepreis der gebuchten Reise beschränkt. Dies gilt nur, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder der Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie gehaftet wird.

**4.6** Ansprüche wegen Mängeln oder Schadensersatz verjähren in zwei (2) Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte.

**4.7** Soweit die Haftung von American Express ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, gesetzlichen Vertreter und Erfüllungshelfer von American Express.

American Express Europe S.A. – Austrian Branch  
Rathausstraße 1, 1010 Wien,  
Zweigniederlassung einer Aktiengesellschaft (Sociedad Anónima) nach spanischem Recht mit Sitz in Madrid.

### Kontakt:

American Express 24-Stunden-Kundenservice,  
Telefon: 0800 900 940 (aus Österreich) oder  
+49 69 9797-2000 (aus dem Ausland)

Garant oder Versicherer ist die Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland Kaution und Kreditversicherung (Adresse: Platz der Einheit 2, 60327 Frankfurt am Main, Polizzenr.: 701.016.364.701)

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

Details zur Reiseleistungsausübungsberechtigung von American Express S.A – Austrian Branch finden Sie auf der Webseite <https://www.gisa.gv.at/abfrage> unter der GISA-Zahl 34388389.

## DATENSCHUTZERKLÄRUNG

American Express legt größten Wert auf den Schutz Ihrer Privatsphäre. In dieser Datenschutzerklärung geben wir Auskunft darüber, wie American Express Europe S.A. – Austrian Branch, die als American Express Travel Services („wir“ „uns“ oder „unser“) in ihrer Eigenschaft als Datenverantwortlicher handelt, Informationen über Sie verarbeitet, wenn Sie sich mit unserem Reisebereich telefonisch in Verbindung setzen. Diese Datenschutzerklärung stellt eine Ergänzung dar und muss in Verbindung mit der American Express Online-Datenschutzerklärung gelesen werden. Durch die elektronische Kommunikation mit uns und die Buchung von Reiseleistungen bei uns 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 Reiseleistungen anbieten zu können:

- Ihre American Express Kontonummer(n) und die Kontonummern aller Treueprogramme für Reisende (z. B. Vielfliegerclubs von Fluggesellschaften), die für eine Buchung relevant sein könnten;
- alle Sonderwünsche, die Sie in Bezug auf die Reiseleistung haben, die Sie bei uns buchen,
- unter anderem Informationen über spezielle ernährungsbezogene, religiöse oder behindertenbezogene Anforderungen;
- Ihr Name und Geburtsdatum und Name und Geburtsdatum jedes Mitglieds Ihrer Buchungsgruppe (laut Reisedokument), 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 Reiseleistungen 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 Ihnen oder über die Reisedienstleister erhalten, wie in unserer Online-Datenschutzerklärung beschrieben an andere Unternehmen weitergeben.

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

Wenn wir Ihnen Reiseleistungen für oder im Namen Ihres Arbeitgebers anbieten, können wir Informationen über Sie und die von Ihnen ausgewählten Reiseleistungen an Ihren Arbeitgeber weitergeben, um die Gebühren für Reiseleistungen 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 Reiseleistungen durch Sie und andere Personen zum Vorteil Ihres Arbeitgebers erstellen.

## KUNDENGELDABSICHERUNG

### Kundengeldabsicherung gemäß Pauschalreiseverordnung.

Falls American Express als Veranstalter tätig ist, wurde gemäß Pauschalreiseverordnung (PRV, BGBl. 260/2018) eine Kundengeldsicherung abgeschlossen:

Veranstalter: American Express Europe S.A. – Austrian Branch.  
Gemäß der PRV sind Kundengelder bei Pauschalreisen des Veranstalters American Express Europe S.A. – Austrian Branch unter folgenden Voraussetzungen abgesichert:

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

#### 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 einreichen oder andere Rechte geltend machen möchten, können Sie unseren Datenschutzbeauftragten wie folgt kontaktieren:

Datenschutzbeauftragter  
American Express Europe S.A. – Austrian Branch  
Rathausstraße 1  
1010 Wien  
DPO-Europe@aexp.com

Sie haben zudem das Recht, die Datenschutzbehörde direkt zu kontaktieren:

Österreichische Datenschutzbehörde  
Barichgasse 40–42  
1030 Wien

Telefon: +43 1 52 152-0  
E-Mail: dsb@dsb.gv.at

Gender-Hinweis: Bei allen Bezeichnungen, die auf Personen bezogen sind, meint die gewählte Formulierung alle Geschlechter, auch wenn aus Gründen der leichteren Lesbarkeit die männliche Form verwendet wird.



American Express Europe S.A. – Austrian Branch, Rathausstraße 1, 1010 Wien, Geschäftsleitung Österreich: Anita Pruckner, Klemens Brugner, Firmenbuchnummer: FN 495241 x, UID Nr.: ATU73547502. Zweigniederlassung einer Aktiengesellschaft (Sociedad Anónima) nach spanischem Recht mit Sitz in Madrid. Direktoren/ Unternehmensgegenstand: siehe unter [www.americanexpress.at/impressum](http://www.americanexpress.at/impressum). Anschrift: Avenida Partenón 12-14, 28042, Madrid, Spanien, eingetragen im Registro Mercantil de la Provincia de Madrid, Hoja M-257407, Tomo 15348, Folio 204.