

(Stand November 2023)

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

- GEO Reisen & Erlebnis GmbH
- Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H.

(auch gültig für die Produktmarke „Meine Kreuzfahrt – Cruise Center“)

Die nachstehenden Bedingungen stellen jenen Vertragstext dar, zu dem die Unternehmen GEO Reisen & Erlebnis GmbH mit Sitz in Salzburg (GISA-Zahl 17860185) und Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H. mit Sitz in Wien (GISA-Zahl 23431850) (in weiterer Folge GEO Reisen und Raiffeisen-Reisen genannt) als Reiseveranstalter mit ihren Kunden / Reisenden Verträge abschließen oder als Reisevermittler Reisen vermitteln, sofern nicht ausdrücklich bei Vertragsabschluss andere Bedingungen vereinbart werden. Das Reisebüro kann somit als Reisevermittler (Abschnitt A) und / oder als Reiseveranstalter (Abschnitt B) auftreten.

### ABSCHNITT A – DAS REISEBÜRO ALS VERMITTLER

#### 1. Geltungsbereich und Definitionen

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. Ein Unternehmer ist jede natürliche oder juristische Person, der Unternehmereigenschaft nach § 1 KSchG zukommt (vgl § 2 Abs 9 PRG).

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. Sie sind Grundlage des zwischen Reisevermittler und Reisenden abgeschlossenen Geschäftsbesorgungsvertrages. Sie ergänzen den mit dem Reisenden abgeschlossenen Pauschalreisevertrag. Buchend der Reisende für Dritte (Mitreisende), bestätigt er damit, dass er von diesen Dritten bevollmächtigt wurde, ein Anbot für sie einzuholen, die allgemeinen Geschäftsbedingungen für sie zu vereinbaren sowie einen Pauschalreisevertrag für sie abzuschließen. Der Reisende, der für sich oder für Dritte eine Buchung vornimmt, gilt damit als Auftraggeber und übernimmt analog im Sinne des § 7 Abs 2 PRG, sofern nicht eine andere Vereinbarung getroffen wird, die Verpflichtungen aus dem Vertrag mit dem Reiseveranstalter (Zahlungen, Rücktritt vom Vertrag usw.).

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, Schiff etc.) und anderen vermittelten Leistungsträgern gelten deren jeweilige Allgemeine 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.

#### 2. Aufgaben des Reisevermittlers

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 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.). Änderungen der im Reiseangebot enthaltenen vorvertraglichen Informationen aufgrund von Preis- oder Leistungsänderungen sind möglich, sofern sich der Reiseveranstalter dies im Reiseangebot vorbehalten hat, er den Reisenden vor Abschluss des Pauschalreisevertrages klar, verständlich und deutlich über die Änderungen informiert und die Änderungen im Einvernehmen zwischen Reisenden und Reiseveranstalter vorgenommen werden (vgl § 5 Abs 1 PRG). Ein Vertrag zwischen Reiseveranstalter und Reisendem kommt zustande, wenn das Reiseangebot durch den Reisenden angenommen wird.

2.3. Der Reisevermittler stellt die vom Reisenden angefragte Pauschalreise unter Rücksichtnahme auf die landesüblichen Gegebenheiten des jeweiligen Bestimmungsgebietes sowie unter Rücksichtnahme auf die mit der Pauschalreise allenfalls verbundenen Besonderheiten (z.B. Expeditionsreisen) nach bestem Wissen dar. Eine Pflicht zur Information über allgemein bekannte Gegebenheiten (z.B. Topographie, Klima, Flora und Fauna der vom Reisenden gewünschten Destination etc.) besteht nicht, sofern 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 vereinbarenden Leistungen 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.

2.4. Der Reisevermittler informiert den Reisenden gemäß § 4 PRG, bevor dieser durch eine Vertragserklärung an einen Pauschalreisevertrag gebunden ist: - Über das Vorliegen einer Pauschalreise mittels Standardinformationsblatt gemäß § 4 Abs 1 PRG. Über die in § 4 Abs 1 PRG angeführten Informationen, sofern diese für die vereinbarende Pauschalreise einschlägig und für die Durchführung und Leistungserbringung erforderlich sind. - Ob die zu vereinbarende Pauschalreise im Allgemeinen für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist (vgl 1.6.), sofern diese Information für die betreffende Pauschalreise einschlägig ist (§ 4 Abs 1 Z 1 lit h PRG).

- Über allgemeine Pass- und Visumfordernisse 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 Reiseveranstalter über Devisen- und Zollvorschriften. Als bekannt wird vorausgesetzt, dass für Reisen ins Ausland in der Regel ein gültiger Reisepass erforderlich ist, für dessen Gültigkeit der Reisende selbst verantwortlich ist. Der Reisende ist für die Einhaltung der gesundheitspolizeilichen Formalitäten selbst verantwortlich. Für die Erlangung eines notwendigen Visums ist der Reisende, sofern sich nicht der Reiseveranstalter oder Reisevermittler bereit erklärt hat, die Besorgung eines solchen zu übernehmen, selbst verantwortlich.

2.5. Der Reiseveranstalter informiert den Reisenden gemäß Art 11 VO 2111/05 über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft, sofern diese bereits bei Vertragsabschluss feststeht bzw. über jene Fluggesellschaft, die voraussichtlich den Flug durchführen wird. Sobald die ausführende Fluggesellschaft feststeht oder wenn es nach der Buchung zu einem Wechsel der ausführenden Fluggesellschaft kommt, wird der Reisende so rasch wie möglich informiert.

2.6. Der Reisevermittler informiert den Reisenden, bevor dieser durch eine Vertragserklärung gebunden ist, gemäß § 15 Abs 1 PRG bei verbundenen Reiseleistungen, 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 zugute kommt. 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.

2.7. 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 im Sinne einer Vorgabe des Reisenden gemäß § 6 Abs 2 Z 1 PRG bestätigt worden sind. Erfolgt eine Bestätigung, liegt eine verbindliche Leistungszusage vor. Die Aufnahme von Kundenwünschen durch den Reiseveranstalter stellt lediglich eine Verwendungszusage dar, diese an den konkreten Leistungsträger weiterzuleiten bzw. ihre Erfüllbarkeit abzuklären und ist keine rechtlich verbindliche Zusage, solange sie nicht vom Reiseveranstalter bestätigt wurde.

#### 3. Buchung und Vertragsabschluss

3.1. Eine Buchung kann schriftlich oder (fern)mündlich erfolgen. (Fern-)mündliche Buchungen sollten vom Reisevermittler umgehend schriftlich bestätigt werden. Reisevermittler haben Buchungsscheine bzw. eigene Aufzeichnungen zu verwenden, die alle wesentlichen Angaben über die Bestellung des Kunden sowie Kundenvorgaben unter Hinweis auf die der Buchung zugrunde liegende Reiseausschreibung (Katalog, Prospekt, Internetbeschreibung usw.) iSd § 6 PRG aufweisen. Der Vermittler hat im Hinblick auf seine eigene Leistung und auf die von ihm vermittelte Leistung des Veranstalters entsprechend der Bestimmung des PRG (Pauschalreisegesetz) auf die gegenständlichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinzuweisen und sie vor Vertragsabschluss auszuhändigen oder dem Kunden einsehbar machen.

3.2. 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.

3.3. Dem Reisenden werden an der zuletzt von ihm bekanntgegebenen Zustell-/Kontaktadresse rechtzeitig vor Beginn der Pauschalreise, sofern nichts anderes vereinbart wurde, die Buchungsscheine, 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 4.5. aufweisen, hat der Reisende den Reisevermittler oder Reiseveranstalter zu kontaktieren (vgl 4.5.).

3.4. Für die Buchung, die (fern-)mündlich, schriftlich, per E-Mail, SMS oder Telefax erfolgt, gilt:

- Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde dem Reiseveranstalter den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.

- Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung durch den Reiseveranstalter zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird der Reiseveranstalter dem Kunden eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln (welcher es dem Kunden ermöglicht, die Erklärung unverändert so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist) zum Beispiel auf Papier oder per E-Mail, sofern der Reisende nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform hat, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.

3.5. Bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr (Internet, App, Telemedien etc.) gilt für den Vertragsabschluss:

- Dem Kunden wird der Ablauf der elektronischen Buchung in der entsprechenden Anwendung erläutert.

- Dem Kunden steht zur Korrektur seiner Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Buchungssformulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung erläutert wird.

- Die zur Durchführung von Vertrags-, Bestell- und Geschäftsabwicklung verwendete Sprache ist Deutsch.

- Soweit der Vertragstext vom Reiseveranstalter gespeichert wird, wird der Kunde darüber und über die Möglichkeit zum späteren Abrufen des Vertragstextes unterrichtet.

- Mit Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ oder mit vergleichbarer Formulierung bietet der Kunde dem Reiseveranstalter den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.

- Dem Kunden wird der Eingang seiner Reiseanmeldung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt (Eingangsbestätigung).

- Die Übermittlung der Reiseanmeldung durch Betätigung des Buttons begründet keinen Anspruch des Kunden auf das Zustandekommen eines Vertrages.

- Der Vertrag kommt erst durch den Zugang der Reisebestätigung des Reiseveranstalters beim Kunden zustande, die auf einem dauerhaften Datenträger erfolgt. Erfolgt die Reisebestätigung sofort nach Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ durch entsprechende unmittel-

bare Darstellung der Reisebestätigung am Bildschirm, so kommt der Pauschalreisevertrag mit Darstellung dieser Reisebestätigung zustande. In diesem Fall bedarf es auch keiner Zwischenteilung über den Eingang der Buchung, soweit dem Kunden die Möglichkeit zur Speicherung auf einem dauerhaften Datenträger und zum Ausdruck der Reisebestätigung angeboten wird. Die Verbindlichkeit des Pauschalreisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass der Kunde diese Möglichkeit zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzt.

- Die Vertragsdaten werden dem Kunden automatisch übermittelt. Sie bleiben zur Fakturierung und Vertragsabwicklung gespeichert, sind jedoch aus Sicherheitsgründen nicht mehr über das Internet abrufbar. Der Kunde kann diese jedoch jederzeit anfordern und erhält diese danach erneut zugesandt. 3.6. 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.).

3.7. Bei Buchung wird ein obligatorisches Serviceentgelt in Höhe von 29 EUR pro Erwachsenem und 15 EUR pro Kind, jedoch maximal 79 EUR pro Buchung, sowie eine Anzahlung je nach Vorgaben des Veranstalters und unter Beachtung der Vorschriften zur Insolvenzabsicherung eingehoben. Die Restzahlung – diese erfolgt nach den derzeit geltenden Bestimmungen der Reisebürosicherungsverordnung bzw. nach einer in der Folge an diese Stelle tretende gesetzliche Bestimmung – sowie der Ersatz von Barauslagen (Telefonspesen usw.) sind mangels anderweitiger Vereinbarungen 20 Tage vor Reiseantritt oder gegebenenfalls bei früherem Aushändigen von Reisedokumenten (dazu gehören nicht Personaldokumente) des jeweiligen Veranstalters oder Leistungsträgers an das Reisebüro zu bezahlen. Zahlungen haben in der Regel am Weg einer elektronisch zu verarbeitenden Überweisung zu erfolgen. Erfolgt die Bezahlung in anderer Form (z.B. Kreditkarte, Nachnahme o.ä.), fällt eine zusätzliche Bearbeitungsgebühr von 15 EUR plus eventueller Fremdspesen pro Transaktion an. Reiseunternehmungen, die Buchungen entgegennehmen, sind verpflichtet, dem Reisenden bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss eine Bestätigung iSd § 6 PRG über den Reisevertrag (Reisebestätigung) zu übermitteln.

#### 4. Aufklärungs- & Mitwirkungspflicht des Reisenden

4.1. Der Reisende hat dem Reisevermittler alle für die Pauschalreise 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 Reiseveranstalter 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 Reiseanboten bzw. für die Aus- bzw. Durchführung einer Pauschalreise mit den zu vereinbarenden Leistungen von Relevanz sein können (z.B. bei Wanderreisen etc.), in Kenntnis zu setzen.

4.2. Dem Reisenden wird empfohlen, bei Vorliegen einer eingeschränkten Mobilität oder anderen Einschränkungen bzw. besonderen Bedürfnissen im Sinne von Punkt 4.1. (z.B. Erfordernis spezieller Medikation, regelmäßiger medizinischer Behandlungen etc.) vor Buchung mit einem Arzt abzuklären, ob die notwendige Reisefähigkeit gegeben ist.

4.3. Kommt es erst im Sachbezug 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., so hat der Reisende dem Reisevermittler dies unverzüglich – wobei die Schriftform aus Beweisgründen empfohlen wird – mitzuteilen, damit dieser den Reiseveranstalter bzw. bei verbundenen Reiseleistungen oder einzelnen Reiseleistungen den Leistungsträger entsprechend informieren kann. Kommt der Reisende seiner Aufklärungspflicht nicht vollständig bzw. rechtzeitig nach und erklärt der Reiseveranstalter den Vertragsrücktritt, steht dem Reiseveranstalter ein Anspruch auf Entschädigung gemäß den Entschädigungspauschalen zu.

4.4. Der Reisende, der für sich oder Dritte (Mitreisende) eine Buchung vornimmt, gilt als Auftraggeber

und übernimmt analog im Sinne des § 7 Abs 2 PRG, sofern nicht eine andere Vereinbarung getroffen wird, die Verpflichtungen aus dem Vertrag mit dem Reiseveranstalter (z.B. Entrichtung des Entgelts; nur der Auftraggeber ist berechtigt den Rücktritt vom Vertrag zu erklären etc.) (vgl. 1.2.). 4.5. Der Reisende ist verpflichtet, sämtliche durch den Reiseveranstalter übermittelten Vertragsdokumente (z.B. Pauschalreisevertrag, Buchungsbestätigung, Gutscheine) auf sachliche Richtigkeit zu seinen Angaben / Daten und auf allfällige Abweichungen (Schreibfehler; z.B. Namen, Geburtsdatum) sowie Unvollständigheiten zu überprüfen und im Fall von Unrichtigkeiten / Abweichungen / Unvollständigheiten diese dem Reiseveranstalter unverzüglich und nachweislich zur Berichtigung mitzuteilen.

4.6. Der Reiseveranstalter trägt im Fall der Unmöglichkeit der vertraglich vereinbarten Rückbeförderung des Reisenden aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände die Kosten für die notwendige Unterbringung für höchstens drei Nächte. Dies gilt nicht für Reisende mit eingeschränkter Mobilität (gemäß Artikel 2 Buchstabe a der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Fliegenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität) und deren Mitreisende, für schwangere Reisende, für unbegleitete minderjährige Reisende und für Reisende, die besondere medizinische Betreuung benötigen, sofern die genannten Personen ihre besonderen Bedürfnisse, die bei Buchung noch nicht bestanden haben oder ihnen noch nicht bekannt sein mussten, dem Reiseveranstalter 48 Stunden vor Reisebeginn mitteilen (vgl. 4.3.).

4.7. Der Reisende hat gemäß § 11 Abs 2 PRG jede von ihm wahrgenommene Vertragswidrigkeit der vereinbarten Reiseleistungen unverzüglich und vollständig, inklusive konkreter Bezeichnung der Vertragswidrigkeit / des Mangels, zu melden, damit der Reiseveranstalter in die Lage versetzt werden kann, die Vertragswidrigkeit - sofern diese nach Einzelfall möglich oder tunlich ist - unter Berücksichtigung der jeweiligen Umstände (z.B. Zeitverschiebung, Unmöglichkeit der Kontaktaufnahme bei Expeditionsreisen, Vorliegen einer Alternative bzw. einer Austausch-/Verbesserungsmöglichkeit etc.) und des allenfalls damit einhergehenden Aufwands (z.B. Ersatzzimmer säubern, Ersatzhotel ausfindig machen etc.), vor Ort zu beheben. Tritt eine Vertragswidrigkeit während der Geschäftszeiten des Reisevermittlers auf, hat der Reisende die Vertragswidrigkeit diesem zu melden. Außerhalb der üblichen Geschäftszeiten hat der Reisende Vertragswidrigkeiten dem Vertreter des Reiseveranstalters vor Ort, oder, wenn ein solcher nicht vorhanden 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) angerechnet werden. Eine Meldung einer Vertragswidrigkeit bewirkt noch keine Leistungszusage des Reiseveranstalters.

4.8. 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. Im Fall der nicht fristgerechten oder nicht vollständigen Anzahlung oder Restzahlung behält sich der Reiseveranstalter nach Mahnung unter Setzung einer Nachfrist vor, den Rücktritt vom Vertrag zu erklären und unabhängig von der anfallenden Entschädigungspauschale einen allenfalls darüber hinausgehenden Schadenersatz anzusprechen.

4.9. Der Reisende hat im Fall der Geldentwertung 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.

4.10. Den Reisenden trifft bei Auftreten von Vertragswidrigkeiten grundsätzlich eine Schadensminderungspflicht (§ 1304 ABGB).

#### 5. Versicherung

5.1. Grundsätzlich ist bei Urlaubsreisen zu beachten, dass keine wertvollen Gegenstände, wichtigen 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.

5.2. Es wird empfohlen, eine Versicherung (Reise- rückertrittsversicherung, Reiseabbruchversicherung, Reisegepäckversicherung, Reisehaftpflichtversicherung, Auslandsreisekrankenversicherung, Verspätungsschutz, Personenschutz etc.), welche ausreichende Deckung ab dem Datum des Pauschalreisevertrages bis zum Ende der Pauschalreise gewährleistet, abzuschließen.

#### 6. Preisänderungen vor Reisebeginn

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.

#### 7. Änderungen der Leistung vor Reisebeginn

7.1. Der Reiseveranstalter behält sich gegebenenfalls das Recht vor, vor Reisebeginn unerhebliche Leistungsänderungen vorzunehmen. Der Reisevermittler informiert den Reisenden klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse über die Änderungen, die sich der Reiseveranstalter im Pauschalreisevertrag vorbehalten hat und die er einseitig gemäß § 9 Abs 1 PRG vornimmt.

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 denen 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 Vorverfärbbarkeit 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 Reisenden, 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 wird daher den Reisenden in den oben angeführten Fällen über folgende Punkte an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) informieren über:

- 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 sowie 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. Quality Plus und Gebühren

GEÖ Reisen und Raiffeisen-Reisen berechnen - ein obligatorisches Entgelt für das Mehrwertpaket „QualityPlus“ (Q+) für Reise-, Hotel-, Mietwagen- und Flugbuchungen in Höhe von 29 EUR pro Erwachsenem und 15 EUR pro Kind, jedoch maximal 79 EUR pro Buchung. Weitere Informationen, Schadensmeldung, Polize und Bedingungen finden Sie unter [www.bestfortravel.com/reiseinfos](http://www.bestfortravel.com/reiseinfos) für Umbuchungen, Stornierungen, Umschreibungen, Einholung von Sondergenehmigungen, für Kulanzanträge, Einlösung von Travel Credits, Airpässe (RTW): 39 EUR pro Vorgang für Visa-besorgung; 35 EUR pro Person bei elektronischer Besorgung und 65 EUR pro Person bei postalischer Besorgung, jeweils zzgl. Konsulargebühren für Konzertkarten und Eintrittskarten: 20% Aufschlag Obige Serviceentgelte gelten bis auf Widerruf und verstehen sich zusätzlich allfälliger Veranstalter- bzw. Airline- Gebühren, Flughafen- und sonstiger Taxen, Sicherheitsgebühren u.ä.. Änderungen vorbehalten.

#### 10. Zustellung / elektronischer Schriftverkehr

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.

#### ABSCHNITT B – DAS REISEBÜRO ALS VERANSTALTER

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages (in der Folge Reisevertrag genannt), den Buchende mit dem Veranstalter GEÖ Reisen oder Raiffeisen-Reisen entweder direkt (schriftlich fern(mündlich)) oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers schließen. Für den Fall des Direktabschlusses treffen den Veranstalter die Vermittlerpflichten sinngemäß.

#### 1. Geltungsbereich und Definitionen

1.1. Ein Reiseveranstalter ist ein Unternehmer, der entweder direkt oder über einen anderen Unternehmer oder gemeinsam mit einem anderen Unternehmer Pauschalreisen (iSd § 2 Abs 2 PRG) zusammenstellt und vertraglich zusagt oder anbietet (vgl. § 2 Abs 7 PRG). Der Reiseveranstalter erbringt seine Leistungen entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere dem Pauschalreise-gesetz (PRG) sowie der Pauschalreiseverordnung (PRV) mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers. Ein Unternehmer ist jede natürliche oder juristische Person, der Unternehmereigenschaft nach § 1 KSchG zukommt (vgl. § 2 Abs 9 PRG). Ein Unternehmen, das als Reiseveranstalter auftritt, kann auch als Reisevermittler tätig werden, wenn

Fremdleistungen vermittelt werden (z. B. fakultativer Ausflug am Urlaubsort oder Verlängerungsprogramme), sofern es auf diese Vermittelfunktion hinweist. 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. Sie ergänzen den mit dem Reisenden abgeschlossenen Pauschalreisevertrag. Bucht der Reisende für Dritte (Mitreisende), bestätigt er damit, dass er von diesen Dritten bevollmächtigt wurde, ein Anbot für sie einzuholen, die allgemeinen Geschäftsbedingungen für sie zu vereinbaren sowie einen Pauschalreisevertrag für sie abzuschließen. Der Reisende, der für sich oder für Dritte eine Buchung vornimmt, gilt damit als Auftraggeber und übernimmt analog im Sinne des § 7 Abs 2 PRG, sofern nicht eine andere Vereinbarung getroffen wird, die Verpflichtungen aus dem Vertrag mit dem Reiseveranstalter (Zahlungen, Rücktritt vom Vertrag usw.).

1.3. Reisender ist jede Person, die einen den Bestimmungen des Pauschalreisegesetzes unterliegenden Vertrag (z.B. Pauschalreisevertrag) zu schließen beabsichtigt oder die aufgrund eines solchen Vertrags berechtigt ist, Reiseleistungen in Anspruch zu nehmen.

1.4. Der Katalog und die Homepage des Reiseveranstalters dienen als bloße Werbemittel. Die darin präsentierten Pauschalreisen und sonstigen Leistungen stellen keine Angebote dar.

1.5. Unter einem Pauschalreisevertrag versteht man den Vertrag, der zwischen dem Reiseveranstalter und dem Reisenden über eine Pauschalreise abgeschlossen wird.

1.6. Unter dem Reisepreis wird der im Pauschalreisevertrag angegebene, vom Reisenden zu bezahlende Betrag verstanden.

1.7. 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. die Benutzung eines Beförderungsmittels, einer Unterbringung) einschränkt und eine Anpassung der zu vereinbarenden Leistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Person erfordert.

1.8. Unvermeidbare und außergewöhnliche bzw. unvorhersehbare Umstände sind Vorfälle / Ereignisse / Gegebenheiten außerhalb der Sphäre / Kontrolle desjenigen, der sich auf sie beruft und deren Folgen sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären (z.B. Kriegshandlungen, schwerwiegende Beeinträchtigungen der Sicherheit wie Terrorismus, Ausbrüche schwerer Krankheiten, Naturkatastrophen, Witterungsverhältnisse, die eine sichere Reise verhindern etc.) (vgl § 2 Abs 12 PRG).

1.9. Das Pauschalreisegesetz und die allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nicht für Pauschalreiseverträge, die auf der Grundlage einer allgemeinen Vereinbarung über die Organisation von Geschäftsreisen (z.B. Rahmenvertrag) zwischen zwei Unternehmen geschlossen werden.

1.10. Die zur Durchführung von Vertrags-, Bestell- und Geschäftsabwicklung verwendete Sprache ist Deutsch.

1.11. Die Vertragspartner vereinbaren die Anwendung österreichischen Rechts. Hat der Verbraucher im Inland seinen Wohnsitz oder seinen gewöhnlichen Aufenthalt oder ist er im Inland beschäftigt, so kann für eine Klage gegen ihn nur die Zuständigkeit des Gerichtes begründet werden, in dessen Sprengel der Wohnsitz, der gewöhnliche Aufenthalt oder der Ort der Beschäftigung liegt; dies gilt nicht für Rechtsstreitigkeiten, die bereits entstanden sind.

## 2. Aufgaben des Reiseveranstalters

Alle Aufgaben des Reisevermittlers gemäß Teil A Punkt 2 gelten sinngemäß auch für den Reiseveranstalter.

## 3. Reisevermittler und vor Ort gebuchte Leistungen

3.1. Reisevermittler sind vom Reiseveranstalter nicht ermächtigt, abweichende Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrags ändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen vom Reiseveranstalter hinausgehen oder im Widerspruch zum Reiseanbot stehen. Reisekataloge und Internetausschreibungen, die nicht vom Reiseveranstalter herausgegeben wurden, sind für den Reiseveranstalter und dessen Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung zwischen Reise-

veranstalter und Reisendem zum Gegenstand des Reiseanbots oder zum Inhalt der Leistungspflicht des Reiseveranstalters gemacht wurden.

3.2. Bei Dritten vom Reiseveranstalter verschiedenen bzw. dem Reiseveranstalter nicht zurechenbaren Leistungsträgern gebuchte Leistungen vor Ort sind für den Reiseveranstalter und dessen Leistungspflicht nicht verbindlich und werden diesem nicht zugerechnet, sofern diese Leistungen nicht ausdrücklich vom Reiseveranstalter bestätigt / autorisiert wurden (vgl. auch 20.6.).

## 4. Aufklärungs- & Mitwirkungspflicht des Reisenden

Es gelten die Bestimmungen gemäß Teil A Punkt 4.

## 5. Versicherung

Es gelten die Hinweise gemäß Teil A Punkt 5.

## 6. Buchung / Vertragsabschluss / Anzahlung

6.1. Der Pauschalreisevertrag kommt zwischen dem Reisenden und dem Reiseveranstalter zustande, wenn Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht und der Reisende das Anbot des Reiseveranstalters annimmt. Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Reiseveranstalter und für den Reisenden.

6.2. Der Reisende hat – sofern keine andere Vereinbarung getroffen wird – innerhalb von 3 Tagen nach Zugang des Pauschalreisevertrages, frühestens jedoch 11 Monate vor dem Ende der Pauschalreise, eine Anzahlung von 20% des Reisepreises auf das vom Reisevermittler bekanntgegebene Konto zu überweisen.

6.3. Erfolgt ein Vertragsschluss innerhalb von 20 Tagen vor Abreise, ist der gesamte Reisepreis bei Zugang des Pauschalreisevertrages auf das vom Reisevermittler bekanntgegebene Konto sofort zu überweisen.

6.4. Kommt der Reisende seinen Zahlungsverpflichtungen gemäß 6.2. oder 6.3. nicht nach, behält sich der Reiseveranstalter nach Mahnung mit Fristsetzung vor, den Rücktritt vom Vertrag zu erklären und Schadenersatz entsprechend den Entschädigungspauschalen zu verlangen.

6.5. Zahlungen haben in der Regel am Weg einer elektronisch zu verarbeitenden Überweisung zu erfolgen. Erfolgt die Bezahlung in anderer Form (z.B. Kreditkarte, Nachnahme o.ä.), fällt eine zusätzliche Bearbeitungsgebühr von 15 EUR plus eventueller Fremdspesen pro Transaktion an.

## 7. Personen mit eingeschränkter Mobilität

7.1. Ob eine Pauschalreise für Personen mit eingeschränkter Mobilität konkret geeignet ist, ist im Einzelfall unter Berücksichtigung der Art und des Ausmaßes der eingeschränkten Mobilität, des Charakters der Pauschalreise, der Bestimmungsregion, der Transportmittel sowie der Unterkunft abzuklären. Personen mit eingeschränkter Mobilität haben deshalb beim Reiseveranstalter nachzufragen, ob die gewünschte Pauschalreise im konkreten Fall für sie geeignet ist. Die Eignung einer Pauschalreise im konkreten Fall für Personen mit eingeschränkter Mobilität, bedeutet nicht, dass sämtliche im Pauschalreisevertrag enthaltene Leistungen uneingeschränkt von der Person mit eingeschränkter Mobilität in Anspruch genommen werden können (so kann z.B. eine Hotelanlage über geeignete Zimmer und andere Bereiche für Personen mit eingeschränkter Mobilität verfügen. Dies bedeutet aber nicht, dass die gesamte Anlage (z.B. Benützung des Pools etc.) für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist.

7.2. Der Reiseveranstalter kann die Buchung einer Pauschalreise durch eine Person mit eingeschränkter Mobilität ablehnen, sofern der Reiseveranstalter und/oder einer der Erfüllungsgehilfen (z.B. Hotel, Airline etc.) nach einer sorgfältigen Einschätzung der spezifischen Anforderungen und Bedürfnisse des Reisenden zu dem Schluss kommen, dass dieser nicht sicher und in Übereinstimmung mit den Sicherheitsbestimmungen befördert / untergebracht werden kann oder dass die konkrete Pauschalreise für den Reisenden nicht geeignet ist.

7.3. Der Reiseveranstalter und/oder Erfüllungsgehilfe (z.B. Airline, Hotel etc.) behält sich das Recht vor, die Beförderung / Unterbringung eines Reisenden abzulehnen, der es verabsäumt hat, den Reiseveranstalter gemäß 4.1. und/oder 4.3. der AGB ausreichend über seine eingeschränkte Mobilität und/oder besonderen Bedürfnisse zu benachrichtigen, um dadurch den Reiseveranstalter und/oder den Erfüllungsgehilfen in die Lage zu versetzen, die Möglichkeit der sicheren und organisatorisch praktikablen Beförderung/Unterbringung zu beurteilen.

7.4. Der Reiseveranstalter behält sich das Recht vor, Reisenden, die der Meinung des Reiseveranstalters und/oder eines der Erfüllungsgehilfen (z.B. Airline, Hotel etc.) nach nicht reisefähig sind oder aufgrund von Reiseverlauf, Destination etc. nicht für die Pauschalreise geeignet sind oder eine Gefahr für sich oder andere während der Reise darstellen, die Teilnahme an der Pauschalreise aus Sicherheitsgründen zu verweigern.

## 8. Pauschalreisevertrag

Es gelten die Bestimmungen Teil A Punkt 3 sinngemäß.

## 9. Ersatzperson

Der Reisende hat gemäß § 7 PRG das Recht, den Pauschalreisevertrag auf eine andere Person, die sämtliche Vertragsbedingungen erfüllt und auch für die Pauschalreise geeignet ist (Kriterien können z.B. Geschlecht, Nichtvorliegen einer Schwangerschaft, Gesundheitszustand, ausreichender Impfschutz, besondere Kenntnisse und Fähigkeiten, Visa, gültige Einreisedokumente, Nichtbestehen eines Einreiseverbotes etc. sein), zu übertragen. Erfüllt die andere Person nicht alle Vertragsbedingungen oder ist sie nicht für die Pauschalreise geeignet, kann der Reiseveranstalter der Übertragung des Vertrages widersprechen. Der Reiseveranstalter ist innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens jedoch 7 Tage vor Reisebeginn, auf einem dauerhaften Datenträger über die Übertragung des Vertrages in Kenntnis zu setzen. Bei einem Wechsel in der Person des Reisenden kommt es in jedem Fall zu einer Umbuchungsgebühr, die sich aus dem Aufwand des Reiseveranstalters und den anfallenden Fremdkosten (Agentur, bereits getätigter Aufwand, Fluglinie etc.) zusammensetzt. Der Reisende, der den Pauschalreisevertrag überträgt, und die Person, die in den Vertrag eintritt, haften dem Reiseveranstalter als Gesamtschuldner für den noch ausstehenden Betrag des Reisepreises und die Mindestmanipulationsgebühr, sowie für darüber hinaus entstehende Mehrkosten. So behandeln viele Fluggesellschaften oder Dienstleister Änderungen des Reisedatums und/oder des Namens des Reisenden als Stornierung und berechnen diese entsprechend. Dies dabei entstehenden Mehrkosten werden dem Reisenden analog § 7 Abs 2 PRG in Rechnung gestellt.

## 10. Preisänderungen vor Reisebeginn

10.1. Der Reiseveranstalter behält sich das Recht vor, nach Abschluss des Pauschalreisevertrages bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise Preisänderungen vorzunehmen. Der Reiseveranstalter wird den Reisenden – gegebenenfalls über den Weg des Vermittlers

- spätestens 20 Tage vor Reisebeginn über die Preiserhöhung unter Angabe der Gründe in Kenntnis setzen.

10.2. Bei Änderung folgender Kosten nach Vertragsabschluss sind Preisänderungen zulässig:

- Kosten für die Personenbeförderung infolge der Kosten für Treibstoff oder andere Energiequellen;

- Höhe der Steuern und Abgaben, die für die vertraglich vereinbarten Reiseleistungen zu entrichten sind, wie z.B. Aufenthaltsgebühren, Ortstaxen, Ein- oder Ausschiffungsgebühren, Sicherheitsgebühren sowie Gebühren für Dienstleistungen in Häfen oder Flughäfen;

- die für die Pauschalreise geltenden Wechselkurse. Preisänderungen können Preiserhöhungen oder Preisenkungen zur Folge haben. Im Fall von Preisenkungen wird dem Reisenden der Betrag der Preisenkung erstattet. Von diesem Betrag kann der Reiseveranstalter aber tatsächliche Verwaltungsausgaben abziehen. Auf Verlangen des Reisenden belegt der Reiseveranstalter diese Verwaltungsausgaben.

10.3. Bei Nichterreichen der in der Ausschreibung angegebenen Mindestteilnehmerzahl steht es dem Veranstalter frei, einen Kleingruppenzuschlag zu erheben, der maximal 8% des Reisepreises betragen darf. Dieser Kleingruppenzuschlag berechtigt nicht zum Rücktritt von der Reise, sofern diese auch tatsächlich gemäß der Katalogausschreibung durchgeführt wird.

10.4. Bei einer Erhöhung von mehr als 8% des Reisepreises (iSd § 8 PRG) hat der Reisende die Wahl, die Erhöhung als Vertragsänderung anzunehmen, der Teilnahme an einer Ersatzreise – sofern diese angeboten wird – zuzustimmen oder vom Vertrag zurückzutreten, ohne zur Zahlung einer Entschädigungspauschale verpflichtet zu sein (vgl 11.4). Bereits geleistete Versicherungsprämien oder anderweitige Nebenkosten (z.B. Visabesorgung, Quality Plus etc.) können dem Reisenden nicht zurückerstattet werden.

## 11. Änderungen der Leistung vor Reisebeginn

11.1. Der Reiseveranstalter behält sich das Recht vor, vor Reisebeginn unerhebliche Leistungsänderungen vorzunehmen. Der Reiseveranstalter bzw. der Reisevermittler, wenn die Pauschalreise über einen solchen gebucht wurde, informiert den Reisenden klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse über die Änderungen.

11.2. 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. 11.3. Bei erheblichen Änderungen kann es sich um eine erhebliche Verringerung der Qualität oder des Wertes von Reiseleistungen, zu denen 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.

11.4. 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 Reisenden, 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 Reiseveranstalter wird daher den Reisenden in den oben angeführten Fällen über folgende Punkte an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) informieren:

- 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.

## 12. Änderungen Reiseroute / Programmablauf

Aufgrund von beispielsweise (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) Umwelt- und Wettereinflüssen (z.B. Regen, Wind, Lawinen, Muren etc.), Naturkatastrophen (z.B. Erdbeben, Überflutungen, Hurrikans etc.), Grenzsperrern, staatlichen Anordnungen, Staus, Flugzeitenänderungen, Terroranschlägen, Stromausfällen, kurzfristig geänderten Öffnungszeiten usw. kann von der beworbenen bzw. vertraglich vereinbarten Route abgewichen werden, Stationen der Rundreise verschoben oder vorgezogen werden, geplante Besichtigungen ausgelassen oder geändert werden. In diesen Fällen bemüht sich der Reiseveranstalter, gleichwertige Alternativen anzubieten bzw. allenfalls entfallene Teile an anderer Stelle nachzuholen.

## 13. Gewährleistung

13.1. Liegt eine Vertragswidrigkeit vor, weil eine vereinbarte Reiseleistung nicht oder mangelhaft erbracht wurde, behebt der Reiseveranstalter die Vertragswidrigkeit, sofern der Reisende oder seine Mitreisenden (z.B. Familienmitglieder) diese nicht selbst herbeiführt und / oder seine Mitwirkungspflichten nicht verletzt und / oder die Behebung nicht durch den Reisenden veranlasst wird und / oder die Behebung nicht unmöglich oder mit unverhält-

nismäßigen Kosten verbunden wäre. Der Reisende hat dem Reiseveranstalter eine angemessene Frist für die Behebung der Vertragswidrigkeit zu setzen, wobei die Angemessenheit der Frist jeweils im Einzelfall, ausgehend von Art / Zweck / Dauer der Pauschalreise, der angezeigten Vertragswidrigkeit, dem Zeitpunkt der Meldung sowie den erforderlichen Zeitressourcen, die für Ersatzbeschaffung notwendig sind, zu beurteilen ist.

13.2. Unterlässt es der Reisende, seiner Mitteilungspflicht gemäß Punkt 4.7. oder seinen Mitwirkungspflichten nachzukommen (z.B. sich ein vom Reiseveranstalter angebotenes Ersatzzimmer anzusehen oder seine Koffer für einen Zimmerwechsel zu packen etc.) oder setzt er dem Reiseveranstalter eine unangemessene kurze Frist zur Behebung der Vertragswidrigkeit oder unterstützt er den Reiseveranstalter im Rahmen des Zumutbaren bei der Behebung der Vertragswidrigkeit nicht oder verweigert er rechtsgrundlos die vom Reiseveranstalter zur Behebung der Vertragswidrigkeit angebotenen Ersatzleistungen, hat der Reisende die nachteiligen Rechtsfolgen (vgl. Punkt 4.7.) zu tragen.

13.3. Behebt der Reiseveranstalter innerhalb der angemessenen Frist die Vertragswidrigkeit nicht, kann der Reisende selbst Abhilfe schaffen und vom Reiseveranstalter den Ersatz der dafür erforderlichen Ausgaben verlangen (vgl. § 11 Abs 4 PRG). Es gilt der Grundsatz der Schadenminderungspflicht, d.h. der entstandene Schaden (z.B. Kosten für Ersatzvornahme) ist möglichst gering zu halten, wobei von Dauer, Wert und Zweck der Reise auszugehen ist. Darüber hinaus ist von einer objektiven Betrachtungsweise der Vertragswidrigkeit auszugehen.

13.4. Kann ein erheblicher Teil der vereinbarten Reiseleistungen nicht vertragsgemäß erbracht werden, so bietet der Reiseveranstalter dem Reisenden ohne Mehrkosten, sofern dies aufgrund der Umstände und Verhältnisse (vor Ort) möglich ist, angemessene andere Vorkehrungen (Ersatzleistung) zur Fortsetzung der Pauschalreise an, die, sofern möglich, den vertraglich vereinbarten Leistungen qualitativ gleichwertig oder höherwertig sind. Gleiches gilt auch dann, wenn der Reisende nicht vertragsgemäß an den Ort der Abreise zurückbefördert wird. Haben die vom Reiseveranstalter angebotenen anderen Vorkehrungen unter Umständen eine gegenüber den vertraglich vereinbarten Leistungen eine geringere Qualität der Pauschalreise zur Folge, so gewährt der Reiseveranstalter dem Reisenden eine angemessene Preisermäßigung. Der Reisende kann die vorgeschlagenen anderen Vorkehrungen nur dann ablehnen, wenn diese nicht mit den im Pauschalreisevertrag vereinbarten Leistungen vergleichbar sind oder die gewährte Preisermäßigung nicht angemessen ist. Im Fall der Ablehnung hat der Reisende darzulegen, dass die vom Reiseveranstalter angebotenen anderen Vorkehrungen gegenüber den vertraglich vereinbarten Leistungen nicht gleichwertig / vergleichbar sind und / oder die angebotene Preisermäßigung nicht ausreichend ist.

13.5. Hat die Vertragswidrigkeit erhebliche Auswirkungen im Sinne von Punkt 11.3. auf die Durchführung der Pauschalreise und behebt der Reiseveranstalter die Vertragswidrigkeit innerhalb einer vom Reisenden gesetzten, die Umstände und Vertragswidrigkeiten berücksichtigenden angemessenen Frist (vgl. 13.1.) nicht, so kann der Reisende, sofern ihm die Fortsetzung der Pauschalreise ausgehend von der Maßfigur eines durchschnittlichen Reisenden nicht zumutbar ist, ohne Zahlung einer Entschädigung vom Pauschalreisevertrag zurücktreten und gegebenenfalls gewährleistungs- und schadenersatzrechtliche Ansprüche gemäß § 12 PRG erheben. Tritt der Reisende vom Pauschalreisevertrag zurück, sollte er sich bewusst sein, dass damit ein gewisses Risiko verbunden ist, da sowohl die Erheblichkeit der Auswirkungen von Vertragswidrigkeiten als auch die Zumutbarkeit der Fortsetzung der Reise im subjektiven Einzelfall (von einem Richter) zu beurteilen sind und das Ergebnis dieser Beurteilung von der Wahrnehmung des Reisenden abweichen kann. Können keine anderen Vorkehrungen nach Punkt 13.4. angeboten werden oder lehnt der Reisende die angebotenen anderen Vorkehrungen nach Punkt 13.4. ab, stehen dem Reisenden bei vorliegender Vertragswidrigkeit gewährleistungs- und schadenersatzrechtliche Ansprüche gemäß § 12 PRG auch ohne Beendigung des Pauschalreisevertrags zu. Im Fall der Ablehnung hat der Reisende darzulegen, dass die vom Reiseveranstalter angebotenen anderen Vorkehrungen gegenüber den vertraglich vereinbarten Leistungen nicht gleichwertig / vergleichbar sind und / oder die angebotene Preisermäßigung nicht ausreichend ist. Ist die Beförderung von Personen Bestandteil der Pauschalreise, so sorgt der Reiseveranstalter in den

in diesem Absatz genannten Fällen außerdem für die unverzügliche Rückbeförderung des Reisenden mit einem gleichwertigen Beförderungsdienst ohne Mehrkosten für den Reisenden.

#### 14. Rücktritt des Reisenden ohne Entrichtung einer Entschädigungspauschale

14.1. Der Reisende kann vor Beginn der Pauschalreise – ohne Entrichtung einer Entschädigungspauschale – in besonderen Fällen vom Pauschalreisevertrag zurücktreten: Wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe, wobei dies im Einzelfall unter Berücksichtigung des Vertragsinhalts und der Ausstrahlung des relevanten Umstands, welcher die Gefahr mit sich bringt, zu beurteilen ist, unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich im Sinne des 11.3. beeinträchtigen. Tritt der Reisende in diesen Fällen vom Vertrag zurück, hat er Anspruch auf die volle Erstattung aller für die Pauschalreise getätigten Zahlungen, nicht aber auf eine zusätzliche Entschädigung (vgl. § 10 Abs 2 PRG). - In den Fällen des Punktes 11.4. Der Rücktritt ist gegenüber dem Reiseveranstalter nachweislich in Schriftform zu erklären.

14.2. Der Reisende kann nach Beginn der Pauschalreise in den Fällen des Punktes 13.5. – ohne Entrichtung einer Entschädigungspauschale – vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. 14.3. Der Reiseveranstalter hat bei einem Rücktritt dem Reisenden alle von diesem oder in dessen Namen für die Pauschalreise geleisteten Beträge abzüglich der gegebenenfalls anfallenden Stornogebühren unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung, zu erstatten. Für Kosten, die nicht direkter Bestandteil der Pauschalreise sind (z.B. Versicherungen, Visum, Bearbeitungsgebühren etc.), besteht kein Anspruch auf Erstattung.

#### 15. Rücktritt des Reisenden unter Entrichtung einer Entschädigungspauschale

15.1. Der Reisende kann vor Beginn der Pauschalreise jederzeit ohne Angabe von Gründen vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. In diesem Fall kann der Reiseveranstalter die Entrichtung einer angemessenen und vertretbaren Entschädigungspauschale (Stornogebühr) verlangen. Der Rücktritt ist gegenüber dem Reiseveranstalter oder, wenn die Pauschalreise über einen Reisevermittler gebucht wurde gegenüber diesem, nachweislich in Schriftform zu erklären.

15.2. Die Entschädigungspauschale steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung sowie nach den erwarteten ersparten Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitiger Verwendung der Reiseleistungen. Als Reisepreis bzw. Pauschalpreis ist der Gesamtpreis der vertraglich vereinbarten Leistung zu verstehen. Im Falle der Unangemessenheit der Entschädigungspauschale kann diese vom Gericht gemäßigt werden.

15.3. Für Pauschalreisen, bei denen die Unternehmen GEO Reisen & Erlebnis GmbH oder Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H. als Veranstalter auftreten, gelten generell folgende Stornogebühren:

bis 120 Tage vor Reiseantritt	20%
119 bis 90 Tage vor Reiseantritt	35%
89 bis 60 Tage vor Reiseantritt	50%
59 bis 30 Tage vor Reiseantritt	75%
29 bis 20 Tage vor Reiseantritt	85%
19 bis 5 Tage vor Reiseantritt	90%
4 bis 2 Tage vor Reiseantritt	95%
ab 1 Tag vor Reiseantritt	100%
Flugtickets ab Ausstellung	100%
Nicht refundierbare Anzahlungen des Veranstalters an Lieferanten	100%

Bereits vom Veranstalter getätigte und nachweislich nicht refundierbare Ausgaben (z.B. Visa-Besorgung, nicht refundierbare Anzahlungen für Hotels und andere Leistungen, Tickets ohne Rückerstattungsmöglichkeit etc.) sind im Falle eines Stornos in jedem Fall zur Gänze vom Kunden zu begleichen.

#### 16. No-show

No-show liegt vor, wenn der Reisende der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reisewillen mangelt oder wenn er die Abreise wegen einer ihm zurechenbaren Handlung oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Ist weiters klargestellt, dass der Reisende die verbleibenden Reiseleistungen nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er den vollen Reisepreis zu bezahlen.

#### 17. Rücktritt des Reiseveranstalters vor Beginn der Pauschalreise

17.1. Der Reiseveranstalter kann vor Beginn der Pauschalreise vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn er aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert ist und seine Rücktrittserklärung dem Reisenden an der zuletzt von ihm genannten Zustell-/Kontaktadresse (ggf. Reisevermittler) unverzüglich, spätestens vor Beginn der Pauschalreise zugeht (vgl. § 10 Abs 3 lit b PRG).

17.2. Der Reiseveranstalter kann vor Beginn der Pauschalreise vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn sich für die Pauschalreise weniger Personen als die im Vertrag angegebene Mindestteilnehmerzahl angemeldet haben und die Rücktrittserklärung des Reiseveranstalters dem Reisenden an der zuletzt von ihm genannten Zustell-/Kontaktadresse (ggf. Reisevermittler) bzw. über den Weg des Reisevermittlers innerhalb der im Vertrag festgelegten Frist, spätestens jedoch:

- 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen von mehr als sechs Tagen,
- 7 Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen zwischen zwei und sechs Tagen,
- 48 Stunden vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen, die weniger als zwei Tage dauern, zugeht (vgl. § 10 Abs 3 lit a PRG).

17.3. Tritt der Reiseveranstalter gemäß 17.1. oder 17.2. vom Pauschalreisevertrag zurück, erstattet er dem Reisenden den Reisepreis, er hat jedoch keine zusätzliche Entschädigung zu leisten.

#### 18. Rücktritt des Reiseveranstalters nach Beginn der Pauschalreise

Der Reiseveranstalter wird von der Vertragserfüllung ohne Verpflichtung zur Rückerstattung des Reisepreises befreit, wenn der Reisende die Durchführung der Pauschalreise durch grob ungebührliches Verhalten (wie z.B. Alkohol, Drogen, Nichtinhalten eines Rauchverbotes, Missachten bestimmter Bekleidungsvorschriften z.B. beim Besuch religiöser Stätten oder bei der Einnahme von Mahlzeiten, strafbares Verhalten, störendes Verhalten gegenüber Mitreisenden, Nichtinhalten der Vorgaben des Reiseleiters wie z.B. regelmäßiges Zutspätkommen etc.), ungeachtet einer Abmahnung stört, sodass der Reiseablauf oder Mitreisende gestört und in einem Ausmaß behindert werden, das geeignet ist, die Urlaubserholung Dritter oder Mitreisender zu beeinträchtigen oder den Reisezweck zu vereiteln. In einem solchen Fall ist der Reisende dem Reiseveranstalter gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

#### 19. Allgemeines Lebensrisiko des Reisenden

19.1. Eine Pauschalreise bringt in der Regel eine Veränderung der gewohnten Umgebung mit sich. Eine damit einhergehende Verwirklichung des allgemeinen Lebensrisikos des Reisenden wie beispielsweise (ohne Anspruch auf Vollständigkeit), Stress, Übelkeit (z.B. aufgrund klimatischer Veränderungen), Müdigkeit (z.B. aufgrund eines feucht-schwülen Klimas), Verdauungsprobleme (z.B. aufgrund ungewohnter Gewürze, Speisen etc.) und / oder eine Verwirklichung eines allenfalls mit der Reise verbundenen Risikos wie beispielsweise (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) Ohrenschmerzen bei Tauchreisen, Höhenkrankheit bei Reisen in große Höhe, Seekrankheit bei Kreuzfahrten und vieles mehr, fallen in die Sphäre des Reisenden und sind dem Reiseveranstalter nicht zuzurechnen.

19.2. Nimmt der Reisende Leistungen, die ihm ordnungsgemäß angeboten wurden, aus den oben genannten Gründen nicht in Anspruch oder erklärt er aus einem solchen Grund den Vertragsrücktritt, ist er nicht berechtigt, gewährleistungsrechtliche Ansprüche oder Rückforderungen von nicht in Anspruch genommenen Teilen von Reiseleistungen geltend zu machen.

#### 20. Haftung

20.1. Verletzen der Reiseveranstalter oder ihm zurechenbare Leistungsträger schuldhaft die dem Reiseveranstalter aus dem Vertragsverhältnis mit dem Reisenden obliegenden Pflichten, so ist dieser dem Reisenden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet.

20.2. Der Reiseveranstalter haftet nicht für Personen-, Sach- und Vermögensschäden des Reisenden, die im Zusammenhang mit gebuchten Leistungen entstehen, sofern sie

- eine Verwirklichung des allgemeinen Lebensrisikos des Reisenden oder eines allenfalls mit der Pauschalreise verbundenen allgemeinen Risikos, welches in die Sphäre des Reisenden fällt, darstellen (vgl. Punkt 19.);
- dem Verschulden des Reisenden zuzurechnen sind;
- einem Dritten zuzurechnen sind, der an der Erbringung der vom Pauschalreisevertrag umfasst

ten Reiseleistungen nicht beteiligt ist, und die Vertragswidrigkeit weder vorhersehbar noch vermeidbar war; oder

- auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände zurückzuführen sind.

20.3. Bei Reisen mit besonderen Risiken (z.B. Expeditionen) haftet der Reiseveranstalter nicht für die Folgen, die sich im Zuge der Verwirklichung der Risiken ergeben, wenn dies außerhalb seines Pflichtbereiches geschieht. Unberührt bleibt die Verpflichtung des Reiseveranstalters, die Pauschalreise sorgfältig vorzubereiten und die mit der Erbringung der einzelnen Reiseleistungen beauftragten Personen und Unternehmen sorgfältig auszuwählen.

20.4. Der Reisende hat Gesetzen und Vorschriften, Anweisungen und Anordnungen des Personals vor Ort, sowie Geboten und Verboten Folge zu leisten. Bei Nichtbefolgen durch den Reisenden haftet der Reiseveranstalter nicht für allenfalls daraus entstehende Personen- und Sachschäden des Reisenden oder Personen- und Sachschäden Dritter.

20.5. Der Reiseveranstalter haftet nicht für die Erbringung einer Leistung, welche nicht von ihm zugesagt worden ist bzw. welche vom Reisenden nach Reiseantritt selbst vor Ort bei Dritten bzw. dem Reiseveranstalter nicht zurechenbaren Leistungsträgern zusätzlich gebucht worden ist.

20.6. Dem Reisenden wird empfohlen, keine Gegenstände besonderen Werts mitzunehmen sowie mitgenommene Gegenstände ordnungsgemäß zu verwahren bzw. zu versichern (vgl. 5.1.).

20.7. Soweit das Montrealer Übereinkommen über die Beförderung im internationalen Luftverkehr 2001, das Athener Protokoll 2002 zum Athener Übereinkommen über die Beförderung auf See 1974 oder das Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr 1980 idF 1999 den Umfang des Schadenersatzes oder die Bedingungen, unter denen ein Erbringer einer vom Pauschalreisevertrag umfassten Reiseleistung Schadenersatz zu leisten hat, einschränken, gelten diese Einschränkungen auch für den Reiseveranstalter (vgl. § 12 Abs 4 PRG).

#### 21. Geltendmachung von Ansprüchen

21.1. Um die Geltendmachung und Verifizierung von behaupteten Ansprüchen zu erleichtern, wird dem Reisenden empfohlen, sich über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung von Leistungen schriftliche Bestätigungen geben zu lassen bzw. Belege, Beweise, Zeugenaussagen etc. zu sichern. 21.2. Gewährleistungsansprüche können innerhalb von 2 Jahren geltend gemacht werden. Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren.

21.3. Es empfiehlt sich, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Pauschalreise vollständig und konkret bezeichnet direkt beim Reiseveranstalter oder im Wege des Reisevermittlers geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist.

#### 22. Zustellung – elektronischer Schriftverkehr

Als Zustell-/Kontaktadresse des Reisenden gilt die dem Reiseveranstalter 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.

#### 23. Auskunftserteilung an Dritte

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

#### 24. Sonstige Bestimmungen

Die nachstehenden Punkte sind integrierender Bestandteil der Geschäftsbedingungen. Der Kunde akzeptiert mit seiner Buchung ausdrücklich diese Punkte und diese sind Geschäftsgrundlage des abgeschlossenen Reisevertrags.

24.1. Anreise zum Ausgangspunkt der Reise Sofern der Kunde zum Ausgangspunkt der Reise selber anreist bzw. die entsprechenden Buchungen bei einem anderen Leistungsträger als dem Veranstalter der Reise vornimmt, haftet er selbst für das pünktliche Erscheinen am Abreisort bzw. am vereinbarten Treffpunkt mit der Reisegruppe. Ein Nichterscheinen gilt als No-show. Werden die Buchungen für die Anreise über den Reiseveranstalter in einem Paket mit der Reisebuchung getätigt, ist der Veranstalter

verpflichtet, im Falle von Flugverspätungen, Transportausfällen etc. alles zu unternehmen, um den Kunden dennoch die Teilnahme an der Reise zu ermöglichen.

#### 24.2. Transportleistungen

Grundsätzlich ist der Veranstalter verpflichtet, die im Katalog angegebenen Fluglinien und Flugverbindungen beizubehalten. Sofern durch Änderung der Reiseroute, der Flugzeiten, der Konditionen oder der wirtschaftlichen Situation einer Fluglinie ein Wechsel der Fluggesellschaft oder der Flugroute als ratsam oder notwendig erscheint, behält sich der Veranstalter einen derartigen Wechsel vor, ohne dass daraus für den Kunden ein Rücktrittsrecht oder ein Recht auf Schadenersatz entsteht, sofern es sich nicht um eine wesentliche bzw. erhebliche Änderung handelt, die den Charakter der Reise beeinflusst und ändert. Ändert sich die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss der Reiseveranstalter angemessene Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so rasch wie möglich über den Wechsel informiert wird (vgl. 2.5). Gänzlich außerhalb des Einflussbereiches des Reiseveranstalters liegen Flugverspätungen und Flugausfälle, ebenso wie technische Gebrechen bei Bussen, Schiffen und anderen Transportmitteln im Sinne außerordentlicher, unvermeidbarer Umstände. Der Veranstalter haftet nicht für daraus resultierende Folgen wie z.B. Ausfall von Besichtigungspunkten, Änderung des Reiseablaufes oder der Reiseroute o.ä.

24.3. Gepäcksbeschädigung bei Flugreisen; besondere Regeln und Fristen zum Abhilfeverlangen

Gepäcksverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen sind gemäß der luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Reisenden unverzüglich vor Ort mittels Schadenanzeige („P.I.R.“) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Fluggesellschaft und Reiseveranstalter können die Erstattung aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadenanzeige nicht ausgefüllt ist. Die Schadenanzeige ist bei Gepäcksbeschädigung binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb von 21 Tagen nach Aushändigung zu erstatten. 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 Schadenanzeige an die Fluggesellschaft innerhalb der vorstehenden Fristen zu erstatten.

24.4. Reisebegleitung Ist in der Leistungsbeschreibung der jeweiligen Reise eine Reisebegleitung von GEO Reisen oder Raiffeisen-Reisen angeführt, so wird der Kunde während der Reise von einem Reisebegleiter des genannten Unternehmens oder einer Partneragentur vor Ort betreut. Namensnennungen von Reisebegleitern sind unverbindlich und können sich in Ausnahmefällen ändern, ohne dass dies eine Leistungsminderung darstellt. Bei Erreichen der Mindestteilnehmerzahl wird die Reisebegleitung in der Regel aus Österreich mitreisen, es kann jedoch auch vorkommen, dass die Reisebegleitung die Gäste am Zielflughafen empfängt bzw. nach Ende der Reise im Zielgebiet verbleibt, ohne dass daraus ein Rücktrittsrecht oder ein Recht auf Schadenersatz

erwächst. Bei Reisen mit nationalen oder internationalen Flügen im Zielgebiet kann es vorkommen, dass – speziell bei Kleingruppenreisen aus der GEO Reisen oder der jeweiligen nationalen Vorschriften – die Reisebegleitung wechselt, d.h., dass die Gäste von einem Reisebegleiter zum Abflughafen gebracht werden und am Zielflughafen von einem anderen Reisebegleiter empfangen werden. Sofern ein Kunde die Reise nur unter der Bedingung antritt, dass eine Reisebegleitung ab und bis Österreich während der gesamten Reise die Gruppe begleitet, so muss dies auf dem Buchungsschein ausdrücklich vermerkt sein und dem Veranstalter bei Buchung sofort mitgeteilt und von diesem ausdrücklich bestätigt werden.

24.5. Visum-, Einreise- & Sicherheitsbestimmungen Im Katalog sowie in Ausschreibungen angeführte reiserechtliche Hinweise (z.B. Visum, Einreisebestimmungen) gelten nur für österreichische Staatsbürger und sind zum Zeitpunkt der Drucklegung gültig. Da sich sowohl die Einreise- und Zollbestimmungen als auch die Sicherheitsrichtlinien (z.B. für Handgepäck auf Flügen etc.) laufend ändern, empfehlen wir allen Reisegästen, sich unmittelbar vor Reiseantritt nochmals beim Reisebüro, bei Behörden oder im Internet über die jeweils aktuellen Bestimmungen zu informieren.

24.6. Veranstalterbeitrag & Kundengeldabsicherung Die Veranstalter GEO Reisen & Erlebnis GmbH sowie Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H. sind entsprechend der Vorgaben des Pauschalreisegesetzes (PRG) und der Pauschalreiseverordnung (PRV) im Gewerbeinformationssystem Austria (GISA) eingetragen und verfügen jeweils über eine entspre-

chende Insolvenzabsicherung durch nachstehende Banken, die als Garant fungieren:

**GEO Reisen & Erlebnis GmbH**  
Himmelreich 1, 5020 Salzburg (GISA-Zahl 17860185):

**Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H.**  
Donau-City-Straße 11/4. OG Ares Tower, 1220 Wien (GISA-Zahl 23431850):

**Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien AG,**  
F.-W.-Raiffeisen-Platz 1, 1020 Wien

Als Abwickler fungiert jeweils die Europäische Reiseversicherung AG, Kratochwilstraße 4, 1220 Wien  
Telefonnummer: +43 (1) 317 25 00  
Fax: +43 (1) 319 93 67

E-Mail: [rsv@europaeische.at](mailto:rsv@europaeische.at)

An diese sind sämtliche Ansprüche bei sonstigem Anspruchsverlust innerhalb von 8 Wochen nach Eintritt der in § 1 Abs. 3 der PRV genannten Ereignisse anzumelden.

24.7. Betriebshaftpflichtversicherung Für die Unternehmen GEO Reisen und Raiffeisen-Reisen besteht eine Betriebshaftpflichtversicherung bei der R+V Allgemeine Versicherung AG, 65193 Wiesbaden, Deutschland, [www.ruv.de](http://www.ruv.de)

24.8. Regelung über Schiedsklausel GEO Reisen und Raiffeisen-Reisen weisen im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass sie nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnehmen. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Geschäftsbedingungen für den Reiseveranstalter verpflichtend würde, werden die Kunden hierüber in geeigneter Form informiert.

## Informationspflichten – FAQ – Häufig gestellte Fragen

### Gut geplant ins Reisevergnügen!

Wer sich entschließt, auf Reisen zu gehen, wird reich belohnt. Kaum etwas erweitert den persönlichen Horizont so stark wie das persönliche Kennenlernen anderer Völker, Länder, Kulturschätze und Naturjuwelen. GEO Reisen und Raiffeisen-Reisen mit ihrer Produktmarke MeineKreuzfahrt - Cruise Center veranstalten Reisen in alle Welt und sind stets bemüht, mit attraktiven Reisezielen, spannenden Erlebnissen und hohem Komfort Ihr Fernweh zu stillen. Damit der Urlaub auch wirklich zum kompletten Reisevergnügen wird, sollte er gut vorbereitet sein. Hier ein paar Tipps für Ihre Planung und wichtige Reisehinweise, die wir Ihnen gemäß den Ausübungsvorschriften, der Reisebüro-sicherungsverordnung und den EU-Verordnungen im Flugbereich und durch das Pauschalreisegesetz (PRG) vor Vertragsabschluss zur Kenntnis bringen.

### Reisebedingungen

Wir haben unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen an die aktuelle Gesetzeslage und die Empfehlungen der Wirtschaftskammer Österreich angelehnt. Beachten Sie bitte insbesondere unsere Stornogebühren. Für Reisen, bei denen wir nicht selbst als Veranstalter auftreten, können je nach Veranstalter abweichende Geschäftsbedingungen bzw. Stornobedingungen gelten.

### Korrektur Name

Geben Sie bei Buchung unbedingt immer Ihren vollen Namen an, wie er auch im Reisepass steht. Wenn Sie für andere Personen mitbuchten, achten Sie auch hier auf die korrekte Schreibweise des vollen Namens. Speziell bei Flugreisen und bei Ländern mit Visumpflicht können sogar kleine Differenzen bei der Namensangabe zu massiven Problemen und Zusatzkosten führen.

### Staatsbürgerschaft

Sollten Sie nicht die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen oder Doppelstaatsbürger sein, dann geben Sie das bitte vor Ihrer Buchung an. Unter Umständen ergeben sich daraus geänderte Einreisebestimmungen.

### Reiseversicherungen

Bitte informieren Sie sich vor Reisebeginn über ihren persönlichen Versicherungsschutz. Sofern Sie nicht ohnedies entsprechende Versicherungen haben, empfehlen wir den Abschluss einer Reiseversicherung, die neben einer Reiserücktrittskostenversicherung auch Gepäckversicherung, Unfall- und Heilkostenversicherung sowie Haftpflichtversicherung inkludiert. Besonders ans Herz legen wir Ihnen die Rücktrittskostenversicherung, da bei Storno kurz vor Reiseantritt Kosten bis zu 100% des Reisepreises anfallen können. Diese sind auch zu zahlen, wenn Sie durch Unfall oder Krankheit nicht an der Reise teilnehmen können.

Ihr Reiseberater informiert Sie gerne über passende Versicherungspakete.

### Abflugs- bzw. Abreiseorte

Manche Reisen können nicht nur von Wien, sondern auch von anderen Flughäfen oder Bahnhöfen aus angetreten werden. Erkundigen Sie sich bitte bei Ihrem Reiseberater nach alternativen Abreiseorten!

### Reisen mit individueller Fluganreise

Bei Private Tours und Zubucherreisen können wir die internationalen Flüge nicht fix vorreservieren. In diesen Fällen buchen wir für Sie die Flüge individuell zum tagesaktuellen Preis. Die bei diesen Reisen in den Ausschreibungen angegebenen Pauschalpreise verstehen sich daher als Richtpreise, die dem Flugpreis inkl. Taxen mit Stand bei Programmveröffentlichung entsprechen. Der tatsächliche Gesamtpreis, den wir Ihnen selbstverständlich vor Abschluss des Reisevertrages nennen, kann somit vom Katalogpreis abweichen.

### Zug zum Flug

Bei allen von uns veranstalteten Flugpauschalreisen mit Abflug vom Flughafen Wien-Schwechat bieten wir die Variante „Zug zum Flug“ an. Sie erhalten einen Voucher, den Sie an Ihrem Ursprungsbahnhof gegen ein ÖBBTicket zum Flughafen und retour eintauschen können. Diese bequeme und umwelt-schonende Bahnreise ist auf alle ÖBB-Strecken innerhalb Österreichs möglich.

### Reisegepäck

Sollten Sie zusätzliches Reisegepäck – wie etwa Sportgeräte – mit auf Reisen nehmen wollen, erkundigen Sie sich bitte im Voraus über die Möglichkeit dafür. Beachten Sie bitte auch die Gewichtsgrenzen für Fluggepäck, eine Überschreitung kann sehr teuer werden.

### Handgepäck

Die Regelungen in Bezug auf Gepäckstücke in der Flugzeugkabine werden laufend geändert und variieren nach Fluglinie und Zielgebiet. Bitte erkundigen Sie sich vor Abflug im Reisebüro oder auf der Website der Fluglinie über die für Ihren Flug geltenden Bestimmungen in Bezug auf Größe und Gewicht des erlaubten Handgepäcks. Informationen über die Richtlinien der EU finden Sie unter [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/carry/luggage-restrictions/index\\_de.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/carry/luggage-restrictions/index_de.htm)

### Reiseunterlagen

Rund 10-14 Tage vor Reiseantritt erhalten Sie Ihre Reiseunterlagen, die im Regelfall folgende Dokumente enthalten: Flugprint für elektronische Tickets (Etix) bzw. Flugtickets und Abreiseinformationen, detailliertes Reiseprogramm, Hoteladressen, Kofferranhänger, ggf. Zugum- Flug-Voucher und Voucher für die VIP Lounge am Flughafen Wien sowie weitere

reiserelevante Informationen. Ihre Hotelgutscheine hat bei begleiteten Reisen im Regelfall Ihr Reisebegleiter oder der lokale Reiseleiter. Kennzeichnen Sie bitte Ihr Gepäck mit den beigegebenen Kofferranhängern, so ist ihr Gepäck am Flughafen und in allen Hotels eindeutig zu identifizieren.

### Reisedokumente

Bitte führen Sie bei allen Reisen einen gültigen Reisepass bei sich. Auch innerhalb der EU besteht Ausweispflicht. Insbesondere bei Flugreisen ist es auch bei Inlandsflügen erforderlich, sich mit einem gültigen Reisedokument zu legitimieren. Bei einigen Reisen ist es wichtig, dass der Reisepass noch mindestens 6 Monate über die Rückreise hinaus gültig ist. Die aktuellen Einreisebestimmungen werden Ihnen im Rahmen der Anbotslegung bzw. bei Reisebuchung bekannt gegeben.

### Impf-, Visa- und Einreisebestimmungen

Angegebene Hinweise zu den gültigen Impf-, Visa und Einreisebestimmungen entsprechen dem Stand bei Programmstellung. Bitte erkundigen Sie sich daher vor Abreise noch einmal nach eventuellen Änderungen. Die von uns genannten Bestimmungen gelten für österreichische Staatsbürger. Staatsbürger anderer Länder werden gebeten, sich vor Buchung im Reisebüro oder beim zuständigen Konsulat bzw. ihrer Botschaft nach den für sie geltenden Bestimmungen zu erkundigen. Gerne erteilen wir Ihnen diese Auskunft und klären Sie gemäß unserer vorvertraglichen Informationspflicht auf. Viele Länder haben spezielle Impfpflichtungen oder -vorschriften. Wir raten Ihnen, diesbezüglich Ihren Landesambassadendienst, Arzt, Apotheker oder das Institut für Tropenmedizin in Wien (Tel. 01-4026861-0, [www.tropeninstitut.at](http://www.tropeninstitut.at)) zu konsultieren. Beachten Sie bitte, dass im Zusammenhang mit dem Ausbruch von Krankheiten und Epidemien auch kurzfristig Gesundheitsbestimmungen erlassen werden können. Als Reisevermittler und Veranstalter können wir keine medizinische Aufklärung geben. Bitte vergewissern Sie sich, dass Sie Reisen nur mit einem entsprechenden Impfschutz unternehmen und sich auch ausreichend gesund für das Abenteuer fühlen. Weitere Informationen unter [www.bmeia.gv.at](http://www.bmeia.gv.at).

### Finanzangelegenheiten

Erkundigen Sie sich bitte zeitgerecht über Fremdwährungen, Bankomatgebühren und Akzeptanz von Kreditkarten im Reisealand. Bei Reisen außerhalb der EU sollten Sie mit Ihrer Bank eine eventuell erforderliche Freischaltung der Bankomatkarte abklären („GeoControl“). Achten Sie darauf, dass bei Bankomatabhebungen im Ausland teils hohe Spesen anfallen können.

### Reiseleratur

Bei unseren Reisen erhalten Sie nach Ihrer Buchung bzw. mit den Reiseunterlagen meist ein Reisehandbuch, das Ihnen als Einstimmung auf Ihre Reise dienen soll. Pro

Zimmer stellen wir ein Reisehandbuch zur Verfügung. (Bei „halben Doppelzimmern“ zwei).

### Zoll und Souvenirs

Bitte beachten Sie länderspezifische Ein- und Ausreisbeschränkungen, etwa für Alkohol, Lebensmittel, Medikamente, Kulturgüter etc. Artikel von gefährdeten Tieren und Pflanzen unterliegen strengsten Bestimmungen und können sowohl beim österreichischen Zoll als auch im Ausland zu drakonischen Strafen führen. Beachten Sie bitte auch die österreichischen Zollbestimmungen für den Wert der Mitbringsel. Details hier: [www.bmf.gv.at/themen/zoll/reise/einfuhrverboteeinfuhrbeschränkungen.html](http://www.bmf.gv.at/themen/zoll/reise/einfuhrverboteeinfuhrbeschränkungen.html)

### Umwelt- und Klimaschutz

Bei der Reiseplanung achten wir sehr genau auf Umwelt- und Klimaschutz. Auch Sie können dazu beitragen, den ökologischen Fußabdruck Ihrer Reise zu reduzieren, etwa durch Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel, ressourcenschonenden Einsatz von Wasser und Strom im Hotel sowie beim Kauf regionaler Produkte. Gleichzeitig weisen wir darauf hin, dass Tourismus in vielen Regionen den Motor nachhaltiger Entwicklungen darstellt und ohne Reisen viele Bildungs- und Beschäftigungsprogramme zum Scheitern verurteilt wären.

### Programmablauf

Wir planen unsere Reisen mit größtmöglicher Sorgfalt und nach bestem Wissen und Gewissen. Reiseabläufe können sich aber trotzdem aus verschiedensten Gründen ändern: Wetter- und Umwelteinflüsse, geänderte Flug- oder Fahrzeiten oder einfach Modifikationen im Zielgebiet (Öffnungszeiten, Feiern etc.) machen oft kurzfristige Anpassungen notwendig. Der Charakter der Reise bleibt bei derartigen Programmänderungen im Regelfall unverändert. Geringfügige Änderungen der Reiseroute bzw. des Zeitplanes berechtigen nicht zu Schadenersatz oder Reiserücktritt.

### Reisebegleitung

Bei vielen unseren Reisen ist eine Reisebegleitung vorgesehen, bei manchen Reisen allerdings erst ab Ihrem Zielflughafen. Wir beschäftigen in der Regel Spezialisten, die seit vielen Jahren für unsere Unternehmen arbeiten. Ihr Reisebegleiter bleibt normalerweise während der gesamten Reise bei der Gruppe. Bei bestimmten Reisen kann es vorkommen, dass aufgrund von gesetzlichen Bestimmungen (Grenzübertritte oder Genehmigungen) oder Zwischenflügen unterschiedliche Personen eingesetzt werden. Namentliche Nennungen von Reisebegleitern sind unverbindlich. Unsere Reisebegleiter sind primär für die organisatorische Betreuung der Reise verantwortlich. Sofern Sie Reisebegleiter aus Österreich auf Ihrer Reise haben, werden diese vor Ort von lokalen Reiseleitern unterstützt, da



diese erfahrungsgemäß authentischere Erklärungen geben können. Bitte haben Sie Verständnis, dass diese Guides nicht immer perfektes, aber durchaus verständliches Deutsch sprechen.

#### Hotels

Unsere Hotels sind sorgfältig ausgesucht und entsprechen bei unseren Gruppenreisen meist der guten bzw. gehobenen Mittelklasse. In Regionen, in denen keine Hotels dieses Standards verfügbar sind, haben wir die bestverfügbaren Häuser für Sie ausgewählt. Über den Standard von Camps geben die Detailprogramme Auskunft. International ist es üblich, dass Zimmer meist ab 15 Uhr bezogen werden können und am Abreisetag bis 10 Uhr geräumt werden müssen. Bei Bedarf wird sich unsere Reisebegleitung jedoch bemühen, ein bis zwei Zimmer länger zur Verfügung zu erhalten. Wir behalten uns Hoteländerungen aus organisatorischen Gründen vor, sofern dadurch kein Qualitätsverlust entsteht.

#### Halbe Doppelzimmer und Mehrbettzimmer

Wir bieten Ihnen fallweise die Möglichkeit, „halbe Doppelzimmer“ zu buchen. Sollte sich bis 4 Wochen vor Abreise kein geeigneter Zimmerpartner finden, wird automatisch der Einzelzimmerzuschlag verrechnet. Mehrbettzimmer sind meist normale Doppelzimmer mit einem Zusatzbett. Dadurch wird es im Zimmer entsprechend eng. Daher bieten wir diese Unterbringungsmöglichkeit nur auf expliziten Wunsch an.

#### Verpflegung

Sollten Sie bestimmte Speisen nicht vertragen, Vegetarier oder Vegetarier sein, teilen Sie uns das bitte bei Buchung mit, damit wir diese Information an unsere Leistungspartner weiterleiten können. Wir haben bei unseren Reisen bewusst nicht alle Mahlzeiten inkludiert. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, auf eigene Faust die regionale Küche kennen zu lernen.

#### Transportleistungen

Flüge werden im Regelfall in der Economy-Class gebucht. Gerne bieten wir Ihnen - sofern verfügbar - gegen Aufpreis die Business Class an. Flugzeiten sind unverbindlich. Wir behalten uns vor, bei programmbedingter Erfordernis Flüge und Fluglinien zu wechseln. Sitzplatzreservierungen im Flugzeug sind, soweit überhaupt möglich, stets unverbindlich und kein Teil des Reisevertrages. Sollte es zu Flugverspätungen oder -ausfällen oder zu technischen Gebrechen bei Transportmitteln kommen, haften wir nicht für daraus resultierende Folgen (wie z.B. Ausfall von Programmpunkten). Wir werden jedoch alles unternehmen, um den Reiseablauf dennoch sicherzustellen. Die lokalen Beförderungsmittel können oft vom Standard her nicht mit europäischen Maßstäben gemessen

werden. Wir versuchen immer, die bestmögliche Qualität vor Ort zu bekommen. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir keine Vorreservierung für Plätze in Bussen vornehmen.

#### Auskünfte an Dritte

Aufgrund von Datenschutz sind wir nicht berechtigt, Auskünfte über Reisende, Reisedaten oder Hotels an Dritte weiterzugeben, egal aus welchem Grund. Bitte hinterlassen Sie Ihre Urlaubsanschrift einem Vertrauten oder Ihren Angehörigen. Aus denselben Gründen versenden wir auch keine Teilnehmerlisten und halten die Vorgaben der DSGVO strikt ein.

#### Ramadan

Reisen während des islamischen Fastenmonats sind besonders interessant, weil man einen tieferen Einblick in das religiöse Leben erhält. Die Städte sind festlich geschmückt, es herrscht reges Treiben nach Sonnenuntergang und nur wenige Touristen sind unterwegs. Es gibt allerdings auch Einschränkungen: Essen, Trinken und Rauchen ist den Gläubigen untertags untersagt und man erwartet oft auch von Gästen, sich zumindest in der Öffentlichkeit an diese Regeln zu halten – die Restaurants in den Hotels sind jedoch geöffnet. Die Einschränkungen im Ramadan variieren von Land zu Land.

#### Individuelle Verlängerungen

Bei vielen unserer Reisen haben Sie die Möglichkeit, Ihren Aufenthalt zu verlängern. Neben den angebotenen Verlängerungsprogrammen können Sie jederzeit Ihren individuellen Verlängerungswunsch äußern. Sie können meist auch schon früher in das Zielgebiet fliegen oder nach Ihrer Reise ein Anschlussprogramm buchen.

#### Barrierefreies Reisen

Leider ist eine Vielzahl unserer Reiseangebote nicht vollkommen barrierefrei. Daher ist es wichtig, dass Sie uns vor der Fixbuchung auf etwaige persönliche Einschränkungen aufmerksam machen. Unsere Reiseberater informieren Sie dann gerne, inwieweit die Reise mit einem Handicap möglich ist.

#### Expeditionen und Wanderreisen

Expeditionen, Wanderungen bzw. Bergsteigen finden auf eigenes Risiko statt. Für Unfälle oder Verletzungen haften wir auch dann nicht, wenn Sie in einer Gruppe mit oder ohne Reiseleiter wandern. Auf Grund höherer Gewalt, Wetter oder anderer örtlichen Gegebenheiten (z.B. Lawinengefahr etc.) können Expeditionsreisen, alpine Gipfelbesteigungen oder Wanderungen durch den Reisebegleiter oder örtlichen Guide ersatzlos abgesagt werden bzw. Alternativen zu Route oder Programm gewählt werden. Sicherheit geht hier klar vor.

#### Garantierte Durchführung

Die Durchführung der Reisen unabhängig von einer Mindestteilnehmerzahl ist uns sehr wichtig. Daher bieten wir bestimmte Gruppenreisen mit garantierter Durchführung bereits ab 2 Personen an. Es handelt sich – ausgenommen bei Private Tours – hierbei meist um internationale Zubucherreisen, die eine Maximalteilnehmerzahl von bis zu 30 Personen haben können.

#### Individuelle Reisen

Viele unserer Reisen sind auch als Private Tour zu Ihrem Wunschtermin buchbar. Zahlreiche als Gruppentermin buchbare Reisen können individuell als Private Tour abgeändert werden. Bitte haben Sie Verständnis, dass Private Tours meist mit einem Ab-Preis ausgewiesen sind.

#### Verfügbarkeit der angebotenen Reisen

Reiseangebote werden stets vorbehaltlich der Verfügbarkeit zum Buchungszeitpunkt gestellt. Ein Zwischenverkauf ist ausdrücklich erlaubt und kann jederzeit erfolgen. Speziell bei Reisen mit variabler Preisgestaltung (Flug- und Schifffahrtstarife) sind Preisschwankungen und Knappheit des Angebotes oftmals möglich, weshalb wir eine rasche Buchungsentscheidung empfehlen. Unsere Mitarbeiter informieren Sie gerne über unverbindliche Reservierungen oder Optionsbuchungen, sofern diese bei der jeweiligen Reise möglich sind.

#### Preise

Alle angegebenen Preise sind, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, in Euro und beinhalten alle Steuern und Nebenkosten wie Sicherheitsgebühren, Taxen, Treibstoffzuschläge etc.. Der Stand der Tarife und Wechselkurse entspricht dem Zeitpunkt der Programmveröffentlichung. Welche Leistungen im Reisepreis inkludiert sind, entnehmen Sie bitte dem jeweiligen Angebot. Generell nicht inkludiert sind allfällige nur vor Ort zahlbare Taxen, Versicherungen, Visa und Besorgung, Trinkgelder, persönliche Ausgaben, fakultativ angegebene Programmpunkte und die Anreise zum Ausgangspunkt der Reise. Preisangaben für Kosten vor Ort sind unverbindlich, da wir meist keinen Einfluss auf diese Preise haben und diese Leistungen nur vermitteln. Bitte beachten Sie, dass Kataloge und Ausschreibungen keine verbindlichen Reiseangebote darstellen!

#### Preisänderungen und Kleingruppenzuschlag

Wir sind berechtigt, nachweisliche Änderungen bei Steuern, Gebühren, Treibstoffkosten sowie Wechselkursen weiterzugeben. Diese unterliegen Schwankungen, auf die wir als Reiseveranstalter keinen Einfluss haben. Wir müssen uns eine Änderung dieser Gebühren daher bis zur Ausstellung der

Reisedokumente vorbehalten, geben jedoch diese Gebühren ohne Aufschlag an unsere Kunden weiter. Zusätzlich behalten wir uns vor, bei Nichterreichen der angegebenen Mindestteilnehmerzahl die Reise fristgerecht abzusagen oder einen Kleingruppenzuschlag einzuholen. Preisänderungen sind mit einer max. Höhe von 8% des Gesamtpreises beschränkt und berechtigen nicht zum Reiserücktritt.

#### Serviceentgelt

Wir verrechnen ein obligatorisches Serviceentgelt „QualityPlus“ (Q+) in Höhe von 29 EUR pro Erwachsenen und 15 EUR pro Kind, jedoch maximal 79 EUR pro Buchung. Für Umbuchungen, Stornierungen, Visabesorgung u.ä. fallen zusätzliche Kosten an.

#### Reklamationen

Trotz sorgfältigster Planung und Durchführung kann es einmal zu Pannen kommen. Bitte reklamieren Sie sofort an Ort und Stelle. Ist eine Behebung unterwegs nicht möglich, bitten wir Sie, eine schriftliche Bestätigung unserer Reiseleitung einzuholen und uns Ihre Ansprüche unmittelbar nach Ihrer Rückkehr mitzuteilen. Wir geben uns Mühe, dies ehestmöglich zu beantworten und partnerschaftlich zu entscheiden.

#### Gesetzliche Grundlagen und Datenschutz

Alle rechtlichen Grundlagen für Reiseverträge wie z.B. Pauschalreisegesetz (PRG) und Pauschalreiseverordnung (PRV) sind in unseren Geschäftsbedingungen berücksichtigt. Wir erfüllen höchste Ansprüche an den Datenschutz und die Vorgaben der DSGVO. Unsere Mitarbeiter wurden hierzu detailliert unterwiesen und wir haben die Organisation unserer Unternehmen danach ausgerichtet. Beachten Sie bitte die Datenschutzerklärung, die auch auf allen unseren Webseiten abrufbar ist, sowie die Informationen zur Datenerhebung.

#### Die RT/Raiffeisen Touristik Group

Die Unternehmen GEO Reisen & Erlebnis GmbH sowie Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H. mit der Produktmarke „MeineKreuzfahrt - Cruise Center“ sind Unternehmen der Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH und Teil der RT/Raiffeisen Touristik Group. Die 100% verbundenen Unternehmen agieren europaweit und verfügen über ein großes Partnernetzwerk, wirtschaftliche Stabilität und ein großes Vertriebs- und Produktionsnetzwerk. Sie sind also in besten Händen!

Wir wünschen Ihnen eine gute Reise!

Stand November 2023

## Sicherungsschein/Nachweis der Insolvenzabsicherung für die Veranstalter

GEO Reisen & Erlebnis GmbH

Himmelreich 1, 5020 Salzburg

Garant:

Raiffeisenverband Salzburg eGen

Schwarzstraße 13-15, 5020 Salzburg

Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H.

Donau-City-Straße 11/4.0G Ares Tower, 1220 Wien

Garant:

Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien AG

F.-W.-Raiffeisen-Platz 1, 1020 Wien

für die erforderliche Pauschalreiseversicherung gemäß Pauschalreiseverordnung (EU) 2015/2302

Dieser Sicherungsschein gilt für den Buchenden und alle Reisetilnehmer.

Der Sicherungsschein verliert seine Gültigkeit mit Beendigung der gebuchten Reise.

Die angeführten Garanten stellen für den jeweiligen obenstehenden Pauschalreiseveranstalter gegenüber den Reisenden sicher, dass von ihnen erstattet werden:

- a. die bereits entrichteten Zahlungen (Anzahlungen und Restzahlungen), soweit infolge der Insolvenz des Reiseleistungsausübungsberechtigten die Reiseleistungen gänzlich oder teilweise nicht erbracht werden oder der Leistungserbringer vom Reisenden deren Bezahlung verlangt,
- b. die notwendigen Aufwendungen für die Rückbeförderung und, falls erforderlich, die Kosten von Unterkünften vor der Rückbeförderung, die infolge der Insolvenz des Reiseveranstalters oder – im Fall der Verantwortlichkeit für die Beförderung von Personen – des Vermittlers verbundener Reiseleistungen entstanden sind, und
- c. gegebenenfalls die notwendigen Kosten für die Fortsetzung der Pauschalreise oder der vermittelten verbundenen Reiseleistung.

#### Wichtige Hinweise für den Schadenfall:

Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters während Ihrer Reise ein, kontaktieren Sie bitte umgehend die Reiseagentur an Ihrem Urlaubsort. Sollten Sie diese nicht erreichen, wenden Sie sich bitte an den Abwickler (Europäische Reiseversicherung AG). An diese sind sämtliche Ansprüche bei sonstigem Anspruchsverlust innerhalb von 8 Wochen nach Eintritt der in §1 Abs 3 der PRV genannten Ereignisse anzumelden.

Halten Sie bitte dazu alle Reiseunterlagen bereit!

Bitte beachten Sie, dass Sie im Insolvenzfall verpflichtet sind, den Schaden so gering wie möglich zu halten. Vermeiden Sie daher alles, was zu einer unangemessenen Kostenerhöhung führen kann und zahlen Sie den Reisepreis zu den in den Reisebedingungen genannten Terminen.

#### Abwickler:

Europäische Reiseversicherung AG

Kratochwilstraße 4, 1220 Wien

Telefonnummer: +43 (1) 317 25 00, Fax: +43 (1) 319 93 67

E-Mail: rsv@europaesche.at

**Raiffeisen  
Reisen**

Ganz persönlich.



TEIL DER



www.bestfortravel.com