

Allgemeine Geschäftsbedingungen Innsbruck Information und Reservierung GmbH

Anpassung an die Konsumentenschutzgesetz-Novelle

BGBI. 247/93 und an das Gewährleistungsrechtsänderungsgesetz, BGBI. I Nr. 48/2001

Mitberaten im Konsumentenbeirat des Bundesministeriums für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz gemäß § 73 Abs. 1 Gewerbeordnung 1994 und § 8 der Verordnung des Bundesministeriums für Handel in der Fassung von 1994 über die Leistungsbestimmungen für Reisevermittler (nunmehr § 6 gemäß BGBI. II Nr. 401/98).

Der Reisevermittler kann als Vermittler (Abschnitt A) und/oder als Veranstalter (Abschnitt B) tätig werden. Der Vermittler verpflichtet sich, sich um die Vermittlung von Leistungen Dritter (Veranstalter, Beförderungsunternehmen, Hotelbesitzer usw.) zu bemühen. Die IIR Innsbruck Information und Reservierung GmbH tritt grundsätzlich als Vermittler auf und gelten daher die Bedingungen unter Punkt A.

"Veranstalter" ist das Unternehmen, das entweder mehrere touristische Leistungen als Gesamtpaket (Urlaubspaket/Reise) oder einzelne touristische Leistungen des Veranstalters selbst anbietet, in der Regel mit eigenen Prospekten, Reiseinformationen usw.

Ein Unternehmen, das als Reiseveranstalter auftritt, kann auch als Vermittler tätig werden, wenn Leistungen Dritter vermittelt werden (z.B. ein fakultativer Ausflug in oder aus der Urlaubsregion), sofern es auf diese Vermittlungsfunktion hinweist.

Die folgenden Bedingungen stellen die Formulierungen dar, die Reisevermittler üblicherweise verwenden, um mit ihren Kunden/Reisenden als Vermittler (Abschnitt A) oder Veranstalter (Abschnitt B) Verträge abzuschließen (Anmerkung: im Sinne des österreichischen Konsumentenschutzgesetzes (KSchG)).

Die besonderen Bedingungen

- der vermittelten Reiseveranstalter,
- der vermittelten Beförderungsunternehmen (wie Bahn, Landbus, Flugzeug und Schiff) und
- der vermittelten sonstigen Leistungsträger haben Vorrang.

A. DAS REISEBÜRO ALS VERMITTLER

Dem Vertrag (Vermittlungsvertrag), den der Kunde mit einem Vermittler abschließt, liegen die folgenden Bedingungen zugrunde.

1. Buchung/Vertragsabschluss

Die Buchung kann schriftlich, telefonisch oder mündlich erfolgen. Telefonische oder persönlich getätigte Buchungen sind vom Reisevermittler unverzüglich schriftlich zu bestätigen. Reisebüros haben Buchungsformulare zu verwenden, die alle wesentlichen Angaben zur Bestellung des Kunden enthalten und die der Buchung zugrundeliegenden Reiseinformationen (Katalog, Prospekt, etc.) ausweisen.

Der Vermittler hat bei eigenen Leistungen und den von ihm vermittelten Leistungen des Veranstalters gemäß Ziffer 6 der Leistungsbestimmungen für Reisevermittler auf diese ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN hinzuweisen, den Nachweis zu erbringen, dass er auf etwaige abweichende Reisebedingungen hingewiesen hat, und diese in einem solchen Fall vor Vertragsschluss zu übergeben.

Soweit Leistungen ausländischer Unternehmer (Leistungsträger, Reiseveranstalter) vermittelt werden, kann auch ausländisches Recht zur Anwendung kommen. Derjenige, der eine Buchung im eigenen Namen oder im Namen Dritter vornimmt, gilt insoweit als Kunde und ist mangels anderer Willenserklärung verpflichtet, die Reise zu buchen.

Soweit Leistungen ausländischer Unternehmer (Leistungsträger, Reiseveranstalter) vermittelt werden, kann auch ausländisches Recht zur Anwendung kommen. Derjenige, der eine Buchung im eigenen Namen oder im Namen Dritter vornimmt, gilt insoweit als Kunde und übernimmt mangels anderweitiger Willenserklärung die sich aus der Beauftragung ergebenden Verpflichtungen gegenüber dem Reisevermittler (Zahlungen, Rücktritt vom Vertrag etc.).

Das Reisebüro kann bei der Buchung die Zahlung einer Bearbeitungsgebühr und einer (Mindest-) Anzahlung verlangen. Die Restzahlung sowie die Erstattung der Barauslagen (für Telefon, Fax usw.) sind bei Aushändigung der Reiseunterlagen (ohne persönliche Unterlagen) des jeweiligen Veranstalters oder Leistungsträgers in den Räumen des Reisebüros fällig.

Reiseunternehmen, die Buchungen entgegennehmen, sind verpflichtet, dem Reisenden bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss einen Reiseplan (Reisebestätigung) zu übermitteln.

2. Informationen und sonstige Nebenleistungen

2.1 Informationen über Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und Gesundheitsüberwachungsvorschriften. Es gilt als bekannt, dass für Reisen ins Ausland grundsätzlich ein gültiger Reisepass erforderlich ist.

Der Reisevermittler hat den Kunden über die jeweiligen ausländischen Pass-, Visa- und Gesundheitsüberwachungsvorschriften für die Einreise sowie auf Verlangen auch über Devisen- und Zollvorschriften, soweit diese in Österreich erhältlich sind, zu informieren. Im Übrigen ist der Kunde für deren Einhaltung verantwortlich. Soweit möglich, kann das Reisebüro die Beschaffung eines eventuell erforderlichen Visums gegen Entgelt übernehmen.

Auf Anfrage erteilt das Reisebüro (soweit vorhanden) Auskunft über allfällige Sonderregelungen für ausländische Staatsangehörige, Personen ohne Staatsbürgerschaft und Personen mit doppelter Staatsbürgerschaft.

2.2 Angaben zu den touristischen Leistungen

Der Reisevermittler ist verpflichtet, die zu vermittelnden Leistungen des Reiseveranstalters oder Leistungsträgers unter Beachtung der Besonderheiten des jeweils zu vermittelnden Vertrages und der Besonderheiten des jeweiligen Ziellandes oder Zielortes nach bestem Wissen zu erläutern.

3. Rechtsstellung und Haftung

Die Haftung des Reisevermittlers erstreckt sich auf:

- die sorgfältige Auswahl des jeweiligen Veranstalters oder Leistungsträgers sowie die sorgfältige Auswertung von Vorerfahrungen;
- die einwandfreie Vermittlung von Leistungen, einschließlich einer entsprechenden Einweisung des Kunden, sowie die Aushändigung der Reiseunterlagen;
- die nachweisliche Weiterleitung von Anzeigen, Willenserklärungen und Zahlungen zwischen Kunden und dem vermittelten Unternehmen und umgekehrt (z.B. Änderungen der vereinbarten Leistungen und Preise, Rücktrittserklärungen oder Reklamationen).

Der Reisevermittler haftet nicht für die Erbringung der von ihm vermittelten oder besorgten Leistungen. Das Reiseunternehmen hat dem Kunden den Firmennamen (Produktbezeichnung), die Anschrift des Reiseveranstalters und eine etwaige Versicherungsgesellschaft mitzuteilen, soweit sich diese Angaben nicht bereits aus dem Prospekt, Katalog oder sonstigen ausführlichen Marketingunterlagen ergeben.

Unterlässt er dies, so haftet er gegenüber dem Kunden als Veranstalter oder Leistungsträger.

4. Mängel in der Leistungserbringung

Verletzt der Reisevermittler die ihm obliegenden Pflichten aus dem Vertrag, so ist er verpflichtet, dem Kunden den daraus entstehenden Schaden zu ersetzen, es sei denn, ihm gelingt der Nachweis, dass ihm in diesem Fall weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.

Bei leicht fahrlässig verursachten Vertragsverletzungen hat der Reisevermittler dem Kunden den daraus entstehenden Schaden bis zur Höhe der aus dem vermittelten Geschäft zu zahlenden Provision zu ersetzen.

5. Vermittlung von Stadtführungen

Für die Vermittlung von Stadtführungen für Gruppen sind gesonderte Storno bzw. Zahlungsbedingungen zu berücksichtigen:

Verspätungen & Absagen:

Bei vorhersehbarer Verspätung bitten wir Sie, den Stadtführer direkt zu verständigen. Der Stadtführer wartet bis zu 30 Minuten (die Wartezeit wird jedoch von der Führungsdauer abgezogen). Bei Nichterscheinen der Gruppe am vereinbarten Treffpunkt gilt die Führung als durchgeführt und wird daher zum vollen Tarif verrechnet.

Kostenlose Stornofrist bis 3 Tage vor dem Termin, Stornierungen bis 1 Tag vor Anreise werden mit einer Stornogebühr von 50% verrechnet, ab 1 Tag vor Anreise und am Tag der Führung werden 100% Stornogebühr verrechnet.

Wenn nicht anders schriftlich vereinbart, erfolgt die Bezahlung der Führung im Vorhinein

B. DER REISEVERMITTLER ALS VERANSTALTER

Die nachstehenden Bedingungen bilden die Grundlage für den Abschluss des Vertrages - im Folgenden Reisevertrag genannt - zwischen dem Buchenden und einem Veranstalter, entweder direkt oder durch Inanspruchnahme eines Vermittlers.

Im Falle des unmittelbaren Vertragsschlusses übernimmt der Veranstalter die Vermittlungspflichten entsprechend. Der Veranstalter erkennt die vorliegenden ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN grundsätzlich an und weist gemäß Ziff. 6 der Durchführungsbestimmungen in allen seinen ausführlichen Werbeprospekten auf etwaige Abweichungen hin.

1. Buchung/Abschluss des Vertrages

Der Reisevertrag kommt zwischen dem Buchenden und dem Veranstalter zustande, wenn sich die Parteien über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) einig sind. Daraus ergeben sich für den Kunden Rechte und Pflichten.

2. Ein Wechsel in der Person des Reisenden

Ein Wechsel in der Person des Reisenden ist möglich, wenn die Ersatzperson alle Teilnahmebedingungen erfüllt, und kann auf zwei Arten erfolgen.

2.1 Abtretung des Anspruchs auf Reiseleistungen

Tritt der Buchende alle oder einzelne Ansprüche aus diesem Vertrag an einen Dritten ab, so bleiben seine Verpflichtungen aus dem Reisevertrag bestehen. In diesem Fall trägt der Buchende die entstehenden Mehrkosten.

2.2 Übertragung der Reise

Ist der Kunde verhindert, die Reise anzutreten, kann er das Vertragsverhältnis auf eine andere Person übertragen. Die Übertragung ist innerhalb einer angemessenen Frist vor dem Reiseternin direkt oder über einen Vermittler dem Veranstalter mitzuteilen. Der Reiseveranstalter kann eine bestimmte Frist im Voraus bekannt geben. Der Abtretende und der Erwerber haften als Gesamtschuldner für die ausstehende Vergütung sowie gegebenenfalls für die durch den Übergang entstandenen Mehrkosten.

3. Inhalt des Vertrages, Informationen und sonstige Nebenleistungen

Über die auch für den Vermittler geltenden Informationspflichten hinaus (namentlich Informationen über Einreisebestimmungen in Bezug auf Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und Gesundheitsüberwachungsvorschriften) hat der Veranstalter den Reisenden über die von ihm angebotenen Leistungen hinreichend zu informieren. Die Leistungsbeschreibung in dem zum Zeitpunkt der Buchung gültigen Katalog oder Prospekt sowie die darin enthaltenen weiteren Informationen sind Gegenstand des Reisevertrages, soweit bei der Buchung keine anderen Vereinbarungen getroffen werden. Es wird jedoch empfohlen, derartige Vereinbarungen unbedingt schriftlich festzuhalten.

4. Reisen mit besonderen Risiken

Bei Reisen mit besonderen Risiken (z.B. mit Expeditionscharakter) haftet der Veranstalter nicht für die Folgen, die sich aus der Bewältigung der Risiken ergeben, wenn diese außerhalb seines Pflichtenkreises eintreten.

Unberührt bleibt die Verpflichtung des Reiseveranstalters zur sorgfältigen Reisevorbereitung und zur sorgfältigen Auswahl der Personen und Unternehmen, die mit der Erbringung der einzelnen Reiseleistungen betraut werden.

5. Rechtsgrundlagen im Falle mangelhafter Leistungen

5.1 Gewährleistung

Bei nicht oder mangelhaft erbrachten Leistungen hat der Kunde einen Gewährleistungsanspruch. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass der Veranstalter anstelle seines Anspruchs auf Wandlung oder Minderung innerhalb einer angemessenen Frist eine mangelfreie Leistung erbringt oder die mangelhafte Leistung nachbessert.

Die Nacherfüllung kann in der Beseitigung des Mangels oder in der Erbringung einer gleich- oder höherwertigen Ersatzleistung bestehen, womit sich der Kunde ebenfalls ausdrücklich einverstanden erklärt.

5.2 Ersatz von Schäden

Verletzen der Veranstalter oder seine Erfüllungsgehilfen schuldhaft die dem Veranstalter aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist er dem Kunden zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet.

Soweit der Reiseveranstalter für andere Personen als seine eigenen Mitarbeiter einzustehen hat, haftet er - außer bei Personenschäden - nur, wenn er nicht beweist, dass diese weder vorsätzlich noch grob fahrlässig gehandelt haben.

Außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit haftet der Reiseveranstalter nicht für Gegenstände, die üblicherweise nicht mitgenommen werden, es sei denn, er hat diese Gegenstände in Kenntnis der Umstände in Verwahrung genommen.

Dem Kunden wird daher empfohlen, keine Gegenstände von besonderem Wert mitzunehmen. Außerdem wird empfohlen, die mitgebrachten Gegenstände ordnungsgemäß zu verwahren.

5.3 Anzeige von Mängeln

Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Mängel der Erfüllung des Vertrages, die er während der Reise feststellt, unverzüglich einem Vertreter des Veranstalters anzuzeigen. Voraussetzung hierfür ist, dass ihm ein solcher Vertreter bekannt ist und dieser vor Ort ohne unzumutbare Schwierigkeiten erreicht werden kann. Die Nichtbenachrichtigung des Vertreters berührt die in Ziffer 5.1 beschriebenen Gewährleistungsansprüche nicht.

Sie kann jedoch dem Reisenden als Mitverschulden angelastet werden und insoweit seinen etwaigen Schadensersatzanspruch mindern.

Auf diese Mithaftung muss der Veranstalter den Kunden jedoch schriftlich entweder direkt oder über den Vermittler hinweisen. Der Kunde muss sich gleichzeitig darüber aufklären lassen, dass die Unterlassung der Mängelrüge seine Gewährleistungsansprüche nicht berührt, ihm aber ein Mitverschulden zugerechnet werden kann.

Gegebenenfalls empfiehlt es sich, bei Abwesenheit eines Vertreters vor Ort entweder den jeweiligen Leistungsträger (z.B. das Hotel oder die Fluggesellschaft) oder den Veranstalter direkt auf Mängel hinzuweisen und um Abhilfe zu bitten.

5.4 Besondere Haftungsbestimmungen

Der Veranstalter haftet bei Flugreisen u.a. nach dem Warschauer Abkommen und seinen Zusatzverträgen, bei Bahn- und Busreisen nach dem Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz.

6. Geltendmachung von Ansprüchen

Zur Erleichterung der Geltendmachung von Ansprüchen wird dem Kunden empfohlen, sich eine fehlende oder mangelhafte Leistung schriftlich bestätigen zu lassen oder Unterlagen, Beweise oder Zeugen zu sichern.

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

Ansprüche auf Schadensersatz verjähren in 3 Jahren.

Im Interesse des Reisenden empfiehlt es sich, etwaige Ansprüche sofort nach Rückkehr von der Reise direkt beim Veranstalter oder über den Reisevermittler geltend zu machen, da die Beweisführung umso schwieriger ist, je länger die Verzögerung andauert.

7. Annullierung des Vertrages

7.1 Rücktritt durch den Kunden vor Antritt der Reise

a) Stornierung ohne Stornogebühr

Abgesehen von den geltenden gesetzlichen Rücktrittsrechten kann der Kunde in den folgenden Fällen vor Antritt der Leistungen von der Reise zurücktreten, ohne dass der Veranstalter Ansprüche gegen ihn hat:

Wenn wesentliche Teile des Vertrages einschließlich des Reisepreises erheblich geändert werden. Eine solche Vertragsänderung liegt in jedem Fall vor, wenn eine Vereitelung des vereinbarten Zwecks oder Charakters der Reise oder eine Erhöhung des vereinbarten Reisepreises nach Ziffer 8.1. um mehr als 10 Prozent eintritt.

Der Veranstalter ist verpflichtet, dem Kunden die Vertragsänderung unverzüglich entweder direkt oder über den vermittelnden Reisevermittler zu erklären und dabei den Kunden auf das bestehende Wahlrecht hinzuweisen, entweder die Vertragsänderung anzunehmen oder vom Vertrag zurückzutreten; der Kunde ist verpflichtet, sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben.

Der Kunde ist verpflichtet, sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben. Soweit der Veranstalter den Eintritt des Ereignisses, das den Kunden zum Rücktritt berechtigt, zu vertreten hat, ist er dem Kunden zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

b) Anspruch auf Ersatzleistungen

Macht der Kunde von der Möglichkeit des Rücktritts nach Buchstabe a) keinen Gebrauch und wird die Reise ohne Verschulden des Kunden abgesagt, so kann der Kunde anstelle der Rückgängigmachung des Vertrages die Teilnahme an einer anderen gleichwertigen Reise verlangen, sofern der Veranstalter zur Erbringung dieser Leistung in der Lage ist. Neben dem Anspruch auf ein Wahlrecht hat der Kunde auch einen Anspruch auf Ersatz des Schadens, der

durch die Nichterfüllung des Vertrages entsteht, soweit nicht die in Ziffer 7.2 genannten Fälle eintreten.

c) Stornierung gegen Stornogebühr

Die Stornogebühr beträgt einen prozentualen Anteil des Reisepreises und richtet sich in ihrer Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung und der jeweiligen Art der Reise. Unter dem Gesamtpreis der vertraglich vereinbarten Leistungen ist der Reisepreis bzw. der Pauschalpreis zu verstehen.

Für die Innsbruck Information und Reservierung GmbH als Vermittler gelten die separat jeweils vereinbarten Stornobedingungen mit den Unterkünften.

8. Weitergabe von Informationen an Dritte

Dritten werden auch in dringenden Fällen keine Auskünfte über Namen und Wohnsitz der Reisenden erteilt, es sei denn, der Reisende hat die Erteilung dieser Auskünfte ausdrücklich gewünscht. Etwaige Kosten, die durch die Übermittlung dringender Nachrichten entstehen, gehen zu Lasten des Kunden. Den Reisenden wird daher empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsanschrift mitzuteilen.

Ergänzende Bestimmungen zu den ARB 1992 für alle von INNSBRUCK INFORMATION UND RESERVIERUNG GMBH angebotenen Reisen

Schutz der Daten:

Ihre persönlichen Daten, wie Name, Adresse oder E-Mail-Adresse. Diese von Ihnen angegebenen persönlichen Daten werden in unserer Datenbank gespeichert, um sie später zu bearbeiten, wenn Sie sich einloggen.

Darüber hinaus werden in unseren Logfiles automatisch Daten gespeichert, die wir während des Besuchs von Ihrem Browser erhalten (ein Browser ist z.B. Internet Explorer, Firefox, Safari, etc.). Dies bedeutet, dass die IP-Adresse bekannt ist und ein Cookie auf Ihrem Computer platziert wird. Diese Cookies gewährleisten, dass die Bestellung ordnungsgemäß abgewickelt werden kann, und vor allem ist es so möglich, Ihre Interessen zu speichern, damit wir Ihnen bei Ihrem nächsten Besuch die Produkte anbieten können, die Sie besonders interessieren, ohne dass Sie wiederholen müssen, wofür Sie sich interessieren. Die Daten, die wir von Ihnen erhalten haben, werden nur dann an Dritte weitergegeben, wenn dies im Zusammenhang mit Ihrer Buchung erforderlich ist. Insoweit ermächtigen Sie uns, Ihre persönlichen Daten an Hoteliers etc. weiterzugeben. Wir behalten uns das Recht vor, diese Datenschutzerklärung zu ändern.

Alle Angaben entsprechen dem Stand von September 2010. Alle Rechte vorbehalten.

Gerichtsstand: Ausschließlicher Gerichtsstand ist Innsbruck.

Impressum: Innsbruck Information und Reservierung GmbH Burggraben 3 6020 Innsbruck