Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reisevermittler

1. Geltungsbereich

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

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

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

2. Aufgaben des Reisevermittlers

2.1. Der Reisevermittler erstellt für den Reisenden ausgehend von dessen Angaben, darauf aufbauende unverbindliche **Reisevorschläge**. Ist dies nicht möglich, wird der Reisevermittler den Reisenden auf diesen Umstand hinweisen.
Die Reisevorschläge werden einerseits auf den Angaben des Reisenden basieren, weshalb unrichtige und/oder unvollständige Angaben durch den Reisenden - mangels Aufklärung durch den Reisenden - auch Grundlage der Reisevorschläge sein können. Andererseits können bei der Erstellung von Reisevorschlägen bzw. der Auswahl von Reiseveranstaltern oder Leistungsträgern die Höhe des Preises, Fachkompetenzen des Reiseveranstalters oder des Leistungsträgers, Rabatte, das Bestpreisprinzip, und anderes mehr als Parameter herangezogen werden.

2.2. Hat der Reisende ein konkretes Interesse an einem der ihm vom Reisevermittler unterbreiteten Reisevorschläge, dann erstellt der Reisevermittler auf Basis des Reisevorschlages ein entsprechendes Reiseangebot. Dieses Reiseangebot hat die Vorgaben des § 4 PRG zu enthalten. Das vom Reisevermittler erstellte Reiseangebot bindet den Reiseveranstalter bzw. bei verbundenen Reiseleistungen oder einzelnen Reiseleistungen den Leistungsträger. Damit ein Vertrag zwischen Reiseveranstalter bzw. bei verbundenen Reiseleistungen oder einzelnen Reiseleistungen zwischen Leistungsträger und Reisendem zustande kommt, bedarf es der Annahme des Reiseangebots durch den Reisenden (=Vertragserklärung des Reisenden, Vgl 1.3).

2.3. Der Reisevermittler hat den Reisenden nach seinen jeweiligen Bedürfnissen zu beraten und zu informieren. Der Reisevermittler hat die dem Reisenden nach dessen Angaben zu vermittelnde Pauschalreise des Reiseveranstalters oder bei verbundenen Reiseleistungen oder bei einzelnen

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

2.4. Der Reisevermittler hat den Reisenden, bevor dieser durch eine Vertragserklärung an einen Pauschalreisevertrag gebunden ist, zu informieren:

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

2.4.2. Über die in § 4 Abs 1 PRG vorgesehenen Informationen, sofern diese für die zu vermittelnde Pauschalreise einschlägig sind. Darüber hinaus können diese Informationen grundsätzlich – sofern vorhanden – im Katalog oder auf der Homepage des jeweiligen Reiseveranstalters eingesehen werden.

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

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

2.5. Der Reisevermittler hat den Reisenden, bevor dieser durch eine Vertragserklärung gebunden ist, gemäß § 15 Abs 1 PRG bei verbundenen Reiseleistungen zu informieren, dass der Reisende keine Rechte in Anspruch nehmen kann, die ausschließlich für Pauschalreisen gelten, und dass jeder Leistungserbringer lediglich für die vertragsgemäße Erbringung seiner Leistung haftet sowie, dass dem Reisenden der Insolvenzschutz nach der Pauschalreiseverordnung, zugutekommt. Der Reisevermittler entspricht gemäß § 15 Abs 2 PRG dieser Informationspflicht, wenn er das entsprechende Standardinformationsblatt gemäß

Anhang II bereitstellt, sofern die Art der verbundenen Reiseleistungen in einem dieser Standardinformationsblätter abgedeckt ist.

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

3. Aufklärungs- und Mitwirkungspflicht des Reisenden

3.1. Der Reisende hat dem Reisevermittler alle sachbezogenen und personenbezogenen Informationen, über die er verfügt rechtzeitig, vollständig und wahrheitsgemäß mitzuteilen. Der Reisende hat den Reisevermittler über alle in seiner Person oder der von Mitreisenden gelegenen Umstände (z.B. Nahrungsmittelunverträglichkeit, keine Reiseerfahrung), welche für die Erstellung von Reisevorschlägen/Reiseangeboten bzw. für die Aus- bzw. Durchführung einer Reise mit den zu vermittelnden Leistungen von Relevanz sein können, in Kenntnis zu setzen. Der Reisende hat somit auf seine bzw. auf die besonderen Bedürfnisse seiner Mitreisenden, insbesondere auf eine eingeschränkte Mobilität bzw. den Gesundheitszustand und sonstige Einschränkungen, welche geeignet sein können, auf die Erstellung von Reisevorschlägen/Reiseangeboten bzw. auf die Aus- bzw. Durchführung der Reise und Reiseleistungen Auswirkungen zu entfalten, von sich aus, bevor er durch eine Vertragserklärung an einen Vertrag gebunden ist, hinzuweisen.

3.2. Der Reisende, der für sich oder Dritte durch den Reisevermittler eine Buchung vornehmen lässt, gilt damit als Auftraggeber und übernimmt analog im Sinne des § 7 Abs 2 PRG mangels anderweitiger Erklärung die Verpflichtungen aus dem Geschäftsbesorgungsvertrag gegenüber dem Reisevermittler (z.B. Entrichtung des Entgelts etc.).

3.3. Der Reisende ist verpflichtet, alle durch die Vermittlung des Reisevermittlers übermittelten Vertragsdokumente (z.B. Pauschalreisevertrag, Buchungsbestätigung, Gutscheine, Vouchers) auf sachliche Richtigkeit zu seinen Angaben und Abweichungen (Schreibfehler; z.B. Namen, Geburtsdatum) zu überprüfen und diese dem Reisevermittler zur Berichtigung unverzüglich mitzuteilen.

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

3.5. Der Reisende hat gemäß § 11 Abs 2 PRG, jede von ihm wahrgenommene Vertragswidrigkeit der vereinbarten Reiseleistungen unter Berücksichtigung der jeweiligen Umstände unverzüglich zu melden, damit der Reiseveranstalter in die Lage versetzt werden kann die Vertragswidrigkeit – sofern dies möglich ist – unter Berücksichtigung des allenfalls damit einhergehenden Aufwandes (z.B. Ersatzzimmer säubern, Ersatzhotel ausfindig machen), vor Ort rasch zu beheben. Tritt eine Vertragswidrigkeit während der üblichen Geschäftszeiten des Reisevermittlers, über den die Pauschalreise gebucht wurde, auf, hat der Reisende die Vertragswidrigkeit diesem zu melden. Es wird dem Reisenden empfohlen, sich dabei insbesondere aus Beweisgründen der Schriftform zu bedienen. Außerhalb der üblichen Geschäftszeiten hat

der Reisende Vertragswidrigkeiten dem Vertreter des Reiseveranstalters vor Ort, oder, wenn ein solcher nicht vorhanden und/oder nicht vertraglich geschuldet ist, direkt dem Reiseveranstalter unter der im Pauschalreisevertrag mitgeteilten Notfallnummer zu melden. Im Falle des Unterlassens der Meldung einer Vertragswidrigkeit kann dies dem Reisenden gemäß § 12 Abs 2 PRG als Mitverschulden (§ 1304 ABGB) angerechnet werden. Eine Meldung einer Vertragswidrigkeit bewirkt noch keine Leistungszusage des Reisevermittlers oder des Reiseveranstalters.

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

3.7. Der Reisende hat im Fall der Geltendmachung und des Erhalts von Zahlungen aus Schadenersatz- oder Preisminderungsansprüchen im Sinne des § 12 Abs 5 PRG (z.B. Ausgleichszahlung gemäß Art 7 FluggastrechteVO) den Reisevermittler oder Reiseveranstalter von diesem Umstand in Kenntnis zu setzen.

4. Pauschalreisevertrag

4.1. Der Reisevermittler oder der Reiseveranstalter hat dem Reisenden bei Abschluss eines Pauschalreisevertrages oder unverzüglich danach eine Ausfertigung des Vertragsdokuments oder eine Bestätigung des Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) zur Verfügung zu stellen. 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 kann dem Reisenden, sofern dieser zustimmt, die Ausfertigung oder Bestätigung des Pauschalreisevertrages auch auf einem anderen dauerhaften Datenträger (z.B. Email) zur Verfügung gestellt werden.

4.2. Der Reisevermittler oder der Reiseveranstalter hat dem Reisenden rechtzeitig vor Beginn der Pauschalreise die notwendigen Buchungsbelege, Gutscheine, Beförderungsausweise und Eintrittskarten, Informationen zu den geplanten Abreisezeiten und gegebenenfalls zu den Fristen für das Check-in sowie zu planmäßigen Zwischenstationen, Anschlussverbindungen und Ankunftszeiten zur Verfügung zu stellen.

5. Änderungen vor Reisebeginn

5.1. Der Reisevermittler hat den Reisenden an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Email) über unerhebliche Änderungen des Inhalts des Pauschalreisevertrages, die sich der Reiseveranstalter im Pauschalreisevertrag vorbehalten hat und die er einseitig gemäß § 9 Abs 1 PRG vornimmt, in Kenntnis zu setzen.
Bei unerheblichen Änderung handelt es sich – wobei dies jeweils im Einzelfall zu prüfen ist - um, geringfügige, sachlich gerechtfertigte Änderungen, die den Charakter und/oder die Dauer der gebuchten Reise nicht wesentlich verändern.

5.2. Ist der Reiseveranstalter gemäß § 9 Abs 2 PRG zu erheblichen Änderungen der wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen (vgl 4 Abs 1 Z 1 PRG) gezwungen, kann er Vorgaben des Kunden, die von ihm ausdrücklich bestätigt wurden nicht erfüllen oder möchte er den Gesamtpreis der Pauschalreise entsprechend den Bestimmungen des § 8 PRG, um mehr als 8 % erhöhen, 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 hat daher den Reisenden in den eben angeführten Fällen über folgende Punkte an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger 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 setzt, sowie die Rechtswirkung der Nichtabgabe einer Erklärung innerhalb der angemessenen Frist,
- gegebenenfalls die als Ersatz angebotene Pauschalreise und deren Preis

Es wird dem Reisenden 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.

6. Haftung

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. Der Reisevermittler haftet nicht für die Erbringung der von ihm vermittelten Leistung oder für die Erbringung einer Leistung, welche nicht von ihm vermittelt worden ist bzw. nicht von ihm zugesagt worden ist dem Reisenden zu vermitteln bzw. nicht für vom Reisenden nach Reiseantritt selbst gebuchte Zusatzleistungen vor Ort.
Kommt der Reisevermittler bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen seinen Informationspflichten oder Pflichten zur Insolvenzabsicherung im Sinne des § 15 Abs 2 PRG nicht nach, haftet er nach den ansonsten nur für Pauschalreisen geltenden Bestimmungen der §§ 7 und 10 sowie des 4. Abschnitts des PRG.

6.4. 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.

7. Entgelt des Reisevermittlers:

Dem Reisevermittler steht für seine Tätigkeit ein angemessenes Entgelt zu. Die Bearbeitungsgebühren oder Serviceentgelte sind im Falle einer Stornierung (egal aus welchen Gründen) nicht erstattbar.

7.1. Für das zeitaufwändige Ausarbeiten von speziellen Reisen oder aufwändigen Rundreisen, das Zusammenstellen individueller Reisebausteine oder Heraussuchen mehrerer Angebote unterschiedlicher Veranstalter oder Leistungsträger (über das normale Mass hinaus) kann eine entsprechende Bearbeitungsgebühr verlangt werden, die – sofern das vorab vereinbart wurde – im Falle des Zustandekommens einer Buchung, wieder gutgeschrieben wird. Das in Punkt 7.2. genannte Service-Entgelt fällt trotzdem an.

7.2. Kommt es über den Reisevermittler zu einer Buchung von Leistungen (z.B. Pauschalreise, verbundene Reiseleistungen, Hotel, Mietwagen, Kreuzfahrt usw.) beim jeweiligen Reiseveranstalter oder Leistungsträger, beträgt das Service-Entgelt 35 EUR pro Buchung bei einem Gesamtreisepreis unter 1000 EUR, bzw. 35 EUR pro Person bei einem Gesamtreisepreis über 1000 EUR. Kinder unter 12 Jahren gratis, maximal 100 EUR pro Buchung. Diese Gebühr ist im Angebot bereits inkludiert und wird im Falle einer Stornierung der Reise nicht zurückerstattet. Details zum High Life Reisen Service-Entgelt siehe: https://www.highlife.at/service-entgelt

7.3. Bei der Vermittlung von Flug-Only (Linien- oder Charterflügen) steht dem Reisevermittler im Falle einer Stornierung ein Service-Entgelt in Höhe von 35 EUR pro Person zu.

7.4. Bei der Vermittlung von Fähren verrechnet der Reisevermittler eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50 EUR pro Buchung.

7.4. Möchte der Reisende den Pauschalreisevertrag im Sinne des § 7 PRG auf eine andere Person übertragen lassen, gelten die Bedingungen und Gebühren des jeweiligen Leistungsträgers.

7.5. Möchte der Reisende eine Einzelleistung (z.B. Flug, Fähre, Mietwagen oder Hotel) umbuchen, gelten die Bedingungen und Gebühren des jeweiligen Leistungsträgers.

7.6. Visumabwicklung: die Kosten für das Visum, eventuelle Bearbeitungsgebühren des Visumanbieters sowie Portogebühren sind vom Kunden zu zahlen. Dem Vermittler steht zusätzlich das Service-Entgelt in Höhe von 35 EUR pro Person zu.

8. Zustellung - elektronischer Schriftverkehr

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