

**REISE- UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN (NECKERMANN DEUTSCHLAND)**

Diese Reise- und Zahlungsbedingungen werden Bestandteil des mit uns geschlossenen Reisevertrages. Bei Reiseangeboten werden zum Teil Leistungen zu besonderen Bedingungen erbracht, die bei der Leistungsbeschreibung im Katalog genannt werden. Diese entnehmen Sie bitte dem Katalog.

Eine wichtige Bitte: Geben Sie, nachdem Sie gebucht haben, bei jedem Schreiben bzw. Anfragen Ihre Reiseauftragsnummer an.

**1. Abschluss des Reisevertrages**

1.1. Mit Ihrer Reiseanmeldung auf der Grundlage unserer Prospekte bieten Sie uns den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. Der Reisevertrag kommt mit der Annahme der Anmeldung durch uns in Oberursel zustande. Über die Annahme, für die es keiner besonderen Form bedarf, informieren wir Sie durch Übersendung der Reisebestätigung/Rechnung. Reisebüros treten nur als Vermittler auf.

1.2. Liegen Ihnen unsere Reise- und Zahlungsbedingungen bei telefonischer Anmeldung nicht vor, übersenden wir sie Ihnen mit der Reisebestätigung/Rechnung.

1.3. Weicht der Inhalt der Reisebestätigung/Rechnung vom Inhalt der Anmeldung ab, sind wir an dieses Angebot 10 Tage gebunden. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn Sie uns innerhalb dieser Frist die Annahme erklären, was auch durch eine Zahlung erfolgen kann, sofern wir Sie bei Übersendung auf die Änderung hinweisen.

1.4. Bitte benachrichtigen Sie uns umgehend, wenn Sie als Reiseanmelder Ihre Reisedokumente nicht spätestens 5 Tage vor Reiseantritt von uns erhalten haben. In diesem Falle werden wir, Ihre Zahlung vorausgesetzt, die Reisedokumente sofort zusenden oder bei Flugreisen am Abflughafen gegen Zahlungsnachweis frühestens einen Tag vor dem Flugtag aushändigen.

**2. Bezahlung**

2.1. Innerhalb einer Woche nach Erhalt der Reisebestätigung/Rechnung wird die vereinbarte und auf der Reisebestätigung/Rechnung (bzw. dem gegebenenfalls beigefügten Überweisungsträger) ausgewiesene Anzahlung fällig. Diese beträgt 25% sowie bei Reisen aus dem Programm von Neckermann Reisen Last Minute 30% (auf volle € aufgerundet) von dem Gesamtpreis der Rechnung, sofern nichts anderes vor Vertragsschluss vereinbart wurde. Die Prämie für die Versicherung wird mit der Anzahlung fällig. Die Restzahlung wird 40 Tage vor Reiseantritt ohne nochmalige Aufforderung fällig. Wenn Sie Ihr schriftliches Einverständnis zur Zahlung im Lastschriftverfahren erteilt haben oder Sie mit Kreditkarte zahlen – sofern diese Möglichkeit angeboten wird –, erfolgen die Abbuchungen von Ihrem Konto rechtzeitig zu den Fälligkeitszeitpunkten. Bei Zahlung fällt ein Transaktionsentgelt in Höhe von € 3,- bis € 29,- gestaffelt gemäß Reisepreis je Reiseauftrag an. Bei Zahlung mittels Überweisung ermäßigt sich das Transaktionsentgelt auf € 3,- je Reiseauftrag. Bei Zahlung mittels Lastschrift entfällt das Transaktionsentgelt.

Reisepreis (in €)	Transaktionsentgelt
0 – 500	€ 3,-
500 – 1.500	€ 7,-

1.500 – 2.500	€ 12,-
2.500 – 3.500	€ 17,-
3.500 – 4.500	€ 22,-
4.500 – 5.500	€ 27,-
> 5.500	€ 29,-

In jedem Fall wird Ihnen vor einer Zahlung/Abbuchung der Sicherungsschein übergeben oder übersandt, denn Ihre auf den Reisepreis geleisteten Zahlungen sind gemäß § 651 k BGB insolvenzgesichert.

2.2. Sollte der Zahlungseinzug von dem von Ihnen genannten Lastschrift- oder Kreditkartenkonto mangels ausreichender Deckung zu den Fälligkeitsterminen nicht möglich sein, sind wir berechtigt, die uns dadurch entstehenden Mehrkosten von € 16,83 bei Lastschrift einzug bzw. € 15,- bei Kreditkarteneinzug zu erheben. Es bleibt Ihnen unbenommen nachzuweisen, dass keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind.

2.3. Wenn der vereinbarte Anzahlungsbetrag auch nach Inverzugsetzung oder der Reisepreis bis zum Reiseantritt nicht vollständig bezahlt ist, berechtigt uns dies zur Auflösung des Reisevertrages und zur Berechnung von Schadensersatz in Höhe der entsprechenden Rücktrittspauschalen, vorausgesetzt, es läge nicht bereits zu diesem Zeitpunkt ein zum Rücktritt berechtigender Reisemangel vor.

2.4. Sofern die Reise, entgegen der getroffenen Vereinbarung erst bei Abholung der Reiseunterlagen am Serviceschalter bezahlt wird, sind wir berechtigt, für den dadurch entstehenden zusätzlichen Aufwand, ein Serviceentgelt von € 20,- je Vorgang zu erheben. Wenn Sie Zahlungen nicht zu den vereinbarten Terminen leisten und wir Sie deshalb mahnen müssen, sind wir berechtigt, eine Mahnkostenpauschale in Höhe von € 25,- zu erheben, wobei Ihnen der Nachweis, dass keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind, unbenommen bleibt.

**3. Leistungen, Preise**

3.1. Für den Umfang der vertraglichen Leistungen sind die Leistungsbeschreibungen, so wie sie Vertragsgrundlage geworden sind, sowie die hierauf Bezug nehmenden Angaben in der Reisebestätigung/Rechnung verbindlich. Nebenabreden, die den Umfang der vertraglichen Leistungen verändern, bedürfen einer ausdrücklichen Bestätigung.

3.2. Ihre Reise beginnt und endet – je nach Ihrer gebuchten Aufenthaltsdauer – zu den im Prospekt ausgeschriebenen Abreise- und Ankunftsterminen.

3.3. Flugscheine oder Sonderfahrtausweise gelten nur für die darin angegebenen Reisetage. Wenn Sie eine Änderung wünschen, sind wir bemüht, gegen Rechnung eine Ersatzbeförderung zur Verfügung zu stellen.

3.4. Wenn Sie einzelne von Ihnen bezahlte Leistungen aus Ihnen zuzurechnenden Gründen nicht in Anspruch nehmen, können wir Ihnen nur dann eine Teilerstattung gewähren, wenn der Leistungsträger eine Gutschrift erteilt, nicht jedoch, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt.

3.5. Wenn nicht ausdrücklich anders vermerkt, gelten Preise pro Person für die Unterkunft in 2-Bett-Zimmern.

3.6. Kinderermäßigung: Kinder unter 2 Jahren (bei Bahnreisen unter 4 J.) können ohne Anspruch auf

einen eigenen Sitzplatz im Flugzeug oder Liegeplatz in der Bahn, auf Charterflügen unentgeltlich, bei Linienflügen zu einem Preis von bis zu € 70,- gemäß Angebot befördert werden, sofern je Kind eine erwachsene Begleitperson mitreist. Vollendet das Kind während der Reise das 2. Lebensjahr, gelten bei der Buchung die Bedingungen und Preise für Kinder ab 2 Jahren. Kosten, die für Kinder unter 2 J. im Hotel entstehen, sind dort direkt zu bezahlen. Maßgebend für alle Ermäßigungen ist das Alter bei Reiseantritt. Wenn nicht anders ausgeschrieben, bringen wir ein Kind in Begleitung eines vollzahlenden Reisegastes im Doppelzimmer, in Begleitung von zwei Gästen im Doppelzimmer mit Zusatzbett, im Appartement oder in der Zimmer-Suite unter. Nicht ermäßigt: Mehrpreise, die sich aus der Beförderungstabelle ergeben, wie z.B. Abflughafen- und/oder Flugtag-Zuschläge. Weitere Einzelheiten zu Ermäßigungen entnehmen Sie bitte den jeweils gültigen Prospekten.

3.7. Wenn Sie Ihre Reise verlängern wollen, wenden Sie sich rechtzeitig an unsere Reiseleitung. Eine solche Verlängerung ist nur möglich, wenn Ihr Zimmer nicht belegt ist. Der Rückflug erfolgt dann im Rahmen der noch freien Platzkapazität. Falls durch die Verlängerung eine Änderung des ursprünglich gebuchten Flughafens notwendig wird, besteht kein Anspruch auf Ersatzbeförderung. Der Preis für die Verlängerung berechnet sich, sofern nicht anders ausgeschrieben, nach dem Saisonpreis der Verlängerungswoche in unserem Katalog.

**4. Leistungs- und Preisänderungen**

4.1. Änderungen oder Abweichungen einzelner Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden und die von uns nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen und Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

Informieren Sie sich bitte bis spätestens 24 Stunden, aber nicht früher als 48 Stunden vor Rückflug bzw. Rückfahrt bei unserer Reiseleitung über die genauen Flug- bzw. Fahrzeiten.

4.2. Wenn unter den Voraussetzungen der vorstehenden Regelung 4.1. ein Flug oder eine Fahrt auf unsere oder auf Veranlassung eines Beförderungsunternehmens von oder zu einem anderen als dem bestätigten Flughafen oder Zielort durchgeführt werden muss, übernehmen wir die Kosten der Ersatzbeförderung – mindestens bis zur Höhe einer Bahnfahrt 2. Klasse zum ursprünglich bestätigten Flughafen/Zielort.

4.3. Wir behalten uns vor, den im Reisevertrag vereinbarten Preis im Falle der Erhöhung der Beförderungskosten oder der Abgaben für bestimmte Leistungen wie Hafen- oder Flughafengebühren entsprechend wie folgt zu ändern.

Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so können wir den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen: a) Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung

können wir von Ihnen den Erhöhungsbetrag verlangen.

b) In anderen Fällen werden die vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel geforderten, zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Den sich so ergebenden Erhöhungsbetrag für den Einzelplatz können wir von Ihnen verlangen.

Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben wie Hafen- oder Flughafenengebühren uns gegenüber erhöht, so kann der Reisepreis um den entsprechenden, anteiligen Betrag heraufgesetzt werden.

Eine Erhöhung ist nur zulässig, sofern zwischen Vertragsschluss und dem vereinbarten Reisetermin mehr als 4 Monate liegen und die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsschluss noch nicht eingetreten und bei Vertragsschluss für uns nicht vorhersehbar waren.

Im Falle einer nachträglichen Änderung des Reisepreises werden wir Sie unverzüglich informieren. Preiserhöhungen ab dem 20. Tag vor Reiseantritt sind unwirksam. Bei Preiserhöhungen von mehr als 5%, sind Sie berechtigt, ohne Gebühren vom Reisevertrag zurück zu treten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn wir in der Lage sind, eine solche Reise ohne Mehrpreis für Sie aus unserem Angebot anzubieten. Sie müssen diese Rechte unverzüglich nach Erklärung der Preiserhöhung geltend machen.

4.4. Die im vorstehenden Absatz genannten Rechte stehen Ihnen auch im Fall einer erheblichen Reiseänderung zu und sind ebenfalls unverzüglich nach Bekanntgabe der wesentlichen Änderung geltend zu machen.

#### 5. Rücktritt, Umbuchung, Ersatzperson

5.1. Sie können jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt muss unter Angabe Ihrer Reiseauftragsnummer erklärt werden. In Ihrem eigenen Interesse und zur Vermeidung von Missverständnissen empfehlen wir Ihnen dringend, den Rücktritt schriftlich zu erklären. Maßgebend für den Rücktrittszeitpunkt ist der Eingang der Rücktrittserklärung bei der TC Touristik GmbH.

5.2. Treten Sie vom Reisevertrag zurück oder treten Sie die Reise nicht an (z.B. wegen verpasster Anschlüsse), können wir angemessenen Ersatz für die getroffenen Reisevorkehrungen und unsere Aufwendungen verlangen. Bei der Berechnung des Ersatzes werden gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen von uns berücksichtigt. Es bleibt Ihnen unbenommen nachzuweisen, dass keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind als mit den vorstehenden Pauschalen oder den Stornoregelungen im Katalog ausgewiesen.

5.3. Die Höhe richtet sich nach dem Reisepreis. In der Regel betragen die Rücktrittspauschalen, die wir im Falle Ihres Rücktritts von der Reise je angemeldeten Teilnehmer fordern müssen, jeweils pro Person bzw. Wohneinheit in Prozent vom Reise- oder Mietpreis:

##### 5.3.1. bei „Neckermann Reisen“

**a) bei Flugreisen und im Bausteinssystem gebuchten Flügen (außer Zimmerkategorien „R“, „T“ oder „Y“)**

**sowie für Nur-Flug-Angebote**

bis 42 Tage vor Reisebeginn 25%

ab 41. bis 30. Tag vor Reisebeginn 30%  
ab 29. bis 22. Tag vor Reisebeginn 35%  
ab 21. bis 15. Tag vor Reisebeginn 45%  
ab 14. bis 7. Tag vor Reisebeginn 65%  
ab 6. bis 3. Tag vor Reisebeginn 70%  
ab 2. bis 1. Tag vor Reisebeginn 80%  
am Tag des Reiseantritts oder bei Nichterscheinen 90%

**b) bei Neckermann Reisen „last minute“, – Fortuna sowie bei Flugreisen – bei Buchung der Zimmerkategorien „R“, „T“ oder „Y“**

bis 30. Tag vor Reisebeginn 40%  
ab 29. bis 22. Tag vor Reisebeginn 55%  
ab 21. bis 15. Tag vor Reisebeginn 65%  
ab 14. bis 7. Tag vor Reisebeginn 75%  
ab 6. bis 3. Tag vor Reisebeginn 85%  
ab 2. Tag vor Reiseantritt bis einschließlich Tag des Reiseantritts 95%

c) Sofern der Flugtarif abweichenden Regelungen unterliegt (z.B. Sondertarif), werden evtl. von Ziffer 5.3.1 a) abweichende Stornobedingungen bei der Buchung angezeigt. Stornierungs- und Umbuchungsgebühren für Flüge können je nach Fluggesellschaft und Tarifbedingungen stark voneinander abweichen. Eine Reihe von Sondertarifen erlauben keine Umbuchungen und Stornierungen, was Sie ebenfalls bei Ihrer Flugbuchung erfahren.

#### 5.3.16. Bei Buchungen aus den Programmen

**Neckermann Reisen XNEC** wird die Reise auf Ihren Wunsch nach dem Prinzip des „packaging“ zusammengestellt. Dazu werden Sondertarife der Leistungsträger (z.B. Fluggesellschaften, Hotels) verwendet, die nicht erstattet werden können, sodass besondere Rücktrittspauschalen vereinbart werden:

ab Buchungstag bis 15 Tage vor Reisebeginn 70%  
ab 14. Tag vor Reisebeginn bis einschließlich Tag des Reiseantritts 90%  
**Eine Änderung von XNEC-Buchungen auf Ihren Wunsch hinsichtlich des Reisetermins, des Reiseziels, der Beförderungsmittelart und des Abflughafens ist nicht möglich.**

Bei Reiseleistungen von XNEC berechnen wir Ihnen bei der Benennung einer Ersatzperson/Namensänderung die vom Leistungsträger erhobenen Mehrkosten. Als Bearbeitungsgebühr fallen zusätzlich Kosten von € 33,- pro Person an.

5.3.17. Die Pauschalen beziehen sich auf den Reise- oder Mietpreis und sind jeweils aufgerundet auf volle EURO.

5.4. Wir bitten Sie, Änderungswünsche erst nach Erhalt Ihrer Reisebestätigung/Rechnung und unter Angabe der Reiseauftragsnummer Ihrem Reisebüro mitzuteilen.

Werden nach Buchung der Reise Änderungen z.B. hinsichtlich des Reisetermins, der Unterkunft, der Abflughäfen oder Zustiegsbahnhöfe vorgenommen, erheben wir bei Flugreisen bis 30 Tage vor Reiseantritt € 33,- je Person. **Änderungen von XNEC-Buchungen sind nicht möglich.**

Spätere Änderungen sind nur nach vorherigem Rücktritt von der von Ihnen gebuchten Reise möglich. Umbuchungen von Festbuchungen auf Vorausbuchungen sowie Umbuchungen der Beförderungsmittelart und Reiseart sowie des Reiseziels sind nicht möglich.

5.5. Tritt eine Ersatzperson an die Stelle eines gemeldeten Teilnehmers, sind wir berechtigt, die uns durch die Teilnahme der Ersatzperson entstehenden

Mehrkosten zu verlangen. Teilnehmer und Ersatzperson haften als Gesamtschuldner für den Reisepreis. Wir können dem Wechsel in der Person des Reisegastes widersprechen, wenn diese den besonderen Erfordernissen in Bezug auf die Reise nicht genügt oder gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Die Mehrkosten betragen in der Regel € 33,- je Person. Bei Linienflügen und Flügen aus den Bausteinprogrammen nach Ihren Wünschen, sind Umbuchungen und Namensänderungen nur als Neubuchungen und nur nach Platzverfügbarkeit (und Rücksendung eines ggf. bereits ausgestellten Flugscheines) möglich. Vor Flugscheinausstellung betragen die Mehrkosten € 33,- pro Person. Die Kosten für Umbuchungen und Namensänderungen nach Ausstellung des Flugscheines sind abhängig vom gewählten Flugtarif. Einige Sondertarife erlauben keine Umbuchungen oder Stornierungen. Ihr Reisebüro informiert sie vor Buchung über die jeweiligen Regelungen.

5.6. Wenn zwei oder mehrere Personen gemeinsam eine Schiffskabine oder ein Doppel- oder Mehrbettzimmer gebucht haben und keine Ersatzperson an die Stelle eines zurücktretenden Teilnehmers tritt, sind wir berechtigt, den vollen Zimmerpreis zu fordern oder, wenn möglich, die verbleibenden Teilnehmer anderweitig unterzubringen.

5.7. Bei Stornierungen sind bereits ausgehändigte Linienflugscheine, Bahnfahrkarten oder Fahrtrickets zurückzugeben, da wir sonst den vollen Preis berechnen müssen.

#### 6. Reise-Versicherungen

Eine Reiserücktrittskosten-Versicherung sowie eine Reisekranken-Versicherung sind im Reisepreis nicht eingeschlossen. Wir empfehlen dringend den Abschluss dieser Versicherungen, und zwar unmittelbar bei Buchung der Reise. Für Ihre Sicherheit insgesamt empfehlen wir den Abschluss eines speziellen Reiseschutzpakets der Europäische Reiseversicherung AG. In den Anzeigen in unseren Katalogen oder im Reisebüro können Sie sich näher darüber informieren. Wenn ein Versicherungsfall eintritt, ist die Europäische Reiseversicherung AG, 81605 München, unverzüglich zu benachrichtigen. Wir sind mit der Schadensregulierung nicht befasst.

#### 7. Rücktritt durch den Reiseveranstalter

Wird eine ausdrücklich ausgeschriebene und in der Reisebestätigung genannte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, sind wir berechtigt, die Reise bis zu sechs Wochen vor Reisebeginn abzusagen. Auf den Reisepreis geleistete Zahlungen werden unverzüglich erstattet. In diesem Fall stehen Ihnen die in Ziffer 4.3., letzter Absatz, genannten Rechte zu.

#### 8. Gewährleistung

8.1. Sollte eine Reiseleistung nicht oder nicht vertragsgemäß erbracht werden, so können Sie innerhalb angemessener Zeit Abhilfe verlangen. Wir sind berechtigt, mit Erbringung einer gleich- oder höherwertigen Ersatzleistung Abhilfe zu schaffen. Wir können die Abhilfe jedoch verweigern, wenn sie einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert. Nach Reiseende können Sie eine Minderung des Reisepreises geltend machen, falls Reiseleistungen nicht vertragsgemäß erbracht und Sie deren Anzeige vor Ort nicht schuldhaft unterlassen haben. Wird eine Reise in Folge eines Mangels erheblich beeinträchtigt und leisten wir innerhalb angemessener Frist keine

Abhilfe oder bedarf es keiner Fristsetzung, weil Abhilfe unmöglich ist oder verweigert wird oder die Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse Ihrerseits gerechtfertigt ist, so können Sie, im Eigeninteresse am besten schriftlich, den Reisevertrag im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen kündigen.

8.2. Bei eventuell auftretenden Leistungsstörungen sind Sie verpflichtet, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen alles zu tun, um zu einer Behebung der Störung beizutragen und eventuell entstehenden Schaden gering zu halten. Sofern Ihr Gepäck bei Flugreisen verlorengeht oder beschädigt wird, müssen Sie unbedingt eine Schadensanzeige (P.I.R.) an Ort und Stelle bei der Fluggesellschaft erstatten, die die Beförderung durchgeführt hat. Nach den Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaften ist die Schadensanzeige in der Regel Voraussetzung für die Durchsetzung Ihrer Ansprüche. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung anzuzeigen. Für den Verlust bzw. die Beschädigung von Wertgegenständen oder Geld im aufgegebenen Gepäck übernehmen wir keine Haftung.

8.3. Unsere Reiseleitung ist nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

#### 9. Haftung, Verjährung

9.1. Für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Sportveranstaltungen, Ausflüge, Mietwagen etc.) und die in der Reiseauschreibung und Bestätigung ausdrücklich als Fremdleistung gekennzeichnet werden, haften wir auch bei Teilnahme der Reiseleitung an diesen Sonderveranstaltungen nicht.

9.2. Unsere Haftung aus dem Reisevertrag für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf die Höhe des dreifachen Reisepreises beschränkt, 1. soweit ein Schaden des Reisegastes weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder 2. wir für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich sind.

9.3. Unsere Haftung ist ausgeschlossen oder beschränkt soweit aufgrund internationaler Übereinkommen oder auf solchen beruhender gesetzlicher Vorschriften, die auf die von einem Leistungsträger zu erbringenden Leistungen anzuwenden sind, dessen Haftung ebenfalls ausgeschlossen oder beschränkt ist.

9.4. Für alle Schadensersatzansprüche aus unerlaubter Handlung, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, haften wir jeweils je Kunde und Reise bei Sachschäden bis zur Höhe des dreifachen Reisepreises. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Übereinkommen im Zusammenhang mit Reisegepäck bleiben unberührt. In diesem Zusammenhang empfehlen wir den Abschluss des Komplett- bzw. Basisschutzes in Ihrem Reisebüro oder bei unserer Flughafensteration.

9.5. a) Sämtliche in Betracht kommenden vertraglichen Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise müssen Sie innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vereinbarten Reiseende möglichst schriftlich bei uns geltend machen, es sei denn, Sie waren an der Einhaltung der Frist ohne Ihr Verschulden gehindert.

Diese Frist gilt auch für die Anmeldung von Gepäckschäden oder Zustellungsverzögerungen beim Gepäck im Zusammenhang mit Flügen gemäß Ziffer 8.2., wenn Gewährleistungsrechte aus dem § 651 c Abs. 3, § 651 d, § 651 e Abs. 3 und 4 BGB geltend gemacht werden. Ein Schadensersatzanspruch wegen Gepäckbeschädigung ist binnen 7 Tagen, ein Schadensersatzanspruch wegen Gepäckverspätung ist binnen 21 Tagen nach Aushängung geltend zu machen.

b) Ansprüche aus unerlaubter Handlung, soweit es sich nicht um einen Personenschaden handelt, müssen Sie innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vereinbarten Reiseende möglichst schriftlich bei uns geltend machen, es sei denn, Sie waren an der Einhaltung der Frist ohne Ihr Verschulden gehindert.

c) Bei Personenschäden sind Ansprüche aus unerlaubter Handlung bei uns innerhalb von einem Monat nach vertraglich vereinbartem Reiseende möglichst schriftlich geltend zu machen, soweit Kenntnis von Schädiger oder schädigendem Ereignis innerhalb der vertraglichen Reisezeit besteht oder eine Kenntnis hätte bestehen müssen. Dies gilt keinesfalls, sofern ein Schaden durch uns oder unsere Erfüllungsgehilfen grob verschuldet wurde oder Sie an der Einhaltung der Frist ohne Ihr Verschulden gehindert waren.

9.6. Vertragliche Ansprüche des Reisenden verjähren in einem Jahr, beginnend mit dem Tag, an dem die Reise nach dem Vertrag enden sollte. Ansprüche aus unerlaubter Handlung, soweit keine Verletzung des Körpers, der Gesundheit oder der Freiheit vorliegt, verjähren in einem Jahr, beginnend ab dem Tag, an dem die Reise nach dem Vertrag enden sollte, soweit die Verletzung nicht vorsätzlich erfolgte. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Schweben Verhandlungen über von Ihnen erhobene Ansprüche, ist die Verjährung gehemmt bis Sie oder wir die Fortsetzung der Verhandlungen verweigern. Die Verjährung tritt frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein. Schadensersatzansprüche aus unerlaubter Handlung wegen Körperverletzung oder Tötung verjähren in 3 Jahren.

#### 10. Pass-, Visa-, und Gesundheitsbestimmungen

10.1. Bitte beachten Sie unsere Informationen zu Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften Ihres Reiselandes, denn Sie sind für die Einhaltung dieser Bestimmungen selbst verantwortlich. Alle Nachteile, die aus der Nichtbefolgung erwachsen, gehen zu Ihren Lasten, es sei denn, wir hätten Sie nicht oder falsch informiert. Diese Informationen gelten für die Bürger der Bundesrepublik Deutschland, sofern sie im Besitz eines von ihr ausgestellten Passes bzw. Personalausweises sind. Sind Sie Ausländer oder Inhaber eines Fremdpasses, müssen Sie oft andere Bestimmungen beachten. Bitte erfragen Sie diese bei dem zuständigen Konsulat.

10.2. Wir haften nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn Sie uns mit der Besorgung beauftragt haben, es sei denn, dass die Verzögerung von uns zu vertreten ist.

10.3. Technische Einrichtungen entsprechen im Ausland nicht immer dem deutschen Standard. Bitte beachten Sie daher unbedingt evtl. Benutzungshinweise.

#### 11. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens (EU 2111/05) verpflichtet uns, Sie über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft(en) sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren.

Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so nennen wir Ihnen die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden.

Sobald wir wissen, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, werden wir Sie darüber informieren.

Wechselt die Ihnen als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, werden wir Sie über den Wechsel informieren. Wir werden unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass Sie so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet werden.

Die Gemeinsame Liste der EU ist über die Internetseite [www.neckermann-reisen.de/www.thomascook-reisen.de](http://www.neckermann-reisen.de/www.thomascook-reisen.de) abrufbar.

#### 12. Datenschutz und allgemeine Bestimmungen

12.1. Die Erhebungen und Verarbeitungen aller personenbezogenen Daten erfolgen nach den deutschen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Es werden nur solche persönlichen Daten erhoben und an Partner weitergeleitet, die zur Abwicklung Ihrer Reise notwendig sind. Diese und unsere Mitarbeiter sind von uns zur Verschwiegenheit auf das Datenheimnis verpflichtet.

Der weiteren Nutzung Ihrer persönlichen Daten zu Werbezwecken und/oder der Weitergabe dieser Daten zu Werbezwecken können Sie jederzeit durch Mitteilung an Thomas Cook AG, Abteilung DMS, Thomas-Cook-Platz 1, 61440 Oberursel, widersprechen. Nach Erhalt Ihres Widerspruchs werden wir die weitere Zusendung von Werbemitteln einschließlich unseres Kataloges unverzüglich einstellen und/oder Ihre Daten nicht mehr für Werbezwecke weitergeben. Ist Ihre Reise kreditfinanziert, pflegen wir zum Zwecke der Kreditprüfung und Bonitätsüberwachung sowie für Marketingzwecke einen Datenaustausch mit anderen Konzerndienstleistungsunternehmen und ggf. mit der Schufa und der Fa. Informa GmbH, Freiburger Str. 7, 75179 Pforzheim. Ihre schutzwürdigen Belange werden dabei von uns berücksichtigt. Datenübermittlung an staatliche Stellen oder Behörden erfolgen nur im Rahmen gültiger Rechtsvorschriften.

12.2. Alle Angaben in unseren Prospekten werden vorbehaltlich gesetzlicher oder behördlicher Genehmigungen veröffentlicht. Einzelheiten dieser Prospekte entsprechen dem Stand bei Drucklegung.

12.3. Mit der Veröffentlichung neuer Prospekte verlieren alle unsere früheren Publikationen über gleichlautende Reiseziele und Termine ihre Gültigkeit.

12.4. Erkennbare Druck- und Rechenfehler berechtigen uns zur Anfechtung des Reisevertrages.

Reiseveranstalter: TC Touristik GmbH  
Thomas-Cook-Platz 1  
61440 Oberursel  
Stand Oktober 2011

## REISE- UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN – ARB 1992 (NECKERMANN ÖSTERREICH)

**Diese Reisebedingungen gelten für alle Kunden, die eine Reise mit Veranstalter Thomas Cook Austria AG (Produkt Neckermann) unter dem Veranstalterkürzel OES gebucht haben. Anpassung an die Novelle zum Konsumentenschutzgesetz BGBl. 247/93**

Gemeinsam beraten im Konsumentenpolitischen Beirat des Bundesministers für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz in Entsprechung des § 73 Abs. 1 GewO 1994 und des § 8 der Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten in der Fassung 1994 über die Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe (nunmehr § 6, gem. BGBl. II Nr. 401/98). Das Reisebüro kann als Vermittler (Abschnitt A) und/oder als Veranstalter (Abschnitt B) auftreten.

Der **Vermittler** übernimmt die Verpflichtung, sich um die Besorgung eines Anspruchs auf Leistungen anderer (Veranstalter, Transportunternehmen, Hotelier usw.) zu bemühen. **Veranstalter** ist das Unternehmen, das entweder mehrere touristische Leistungen zu einem Pauschalpreis anbietet (Pauschalreise/Reiseveranstaltung) oder einzelne touristische Leistungen als Eigenleistungen zu erbringen verspricht und dazu im allgemeinen eigene Prospekte, Ausschreibungen usw. zur Verfügung stellt. Ein Unternehmen, das als Reiseveranstalter auftritt, kann auch als Vermittler tätig werden, wenn Fremdleistungen vermittelt werden (z.B. fakultativer Ausflug am Urlaubsort), sofern es auf diese Vermittlerfunktion hinweist. Die nachstehenden Bedingungen stellen jenen Vertragstext dar, zu dem üblicherweise Reisebüros als Vermittler (Abschnitt A) oder als Veranstalter (Abschnitt B) mit ihren Kunden/Reisenden (Anm.: im Sinne des KSchG) Verträge abschließen.

### Die besonderen Bedingungen

- der vermittelten Reiseveranstalter,
- der vermittelten Transportunternehmen (z.B. Bahn, Bus, Flugzeug und Schiff) und
- der anderen vermittelten Leistungsträger gehen vor.

### A. DAS REISEBÜRO ALS VERMITTLER

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages (Geschäftsbesorgungsvertrag), den Kunden mit einem Vermittler schließen.

#### 1. Buchung/Vertragsabschluss

Die Buchung kann schriftlich oder (fern) mündlich erfolgen. (Fern-) mündliche Buchungen sollten vom Reisebüro umgehend schriftlich bestätigt werden. Reisebüros sollen Buchungsscheine verwenden, die alle wesentlichen Angaben über die Bestellung des Kunden unter Hinweis auf die der Buchung zugrundeliegende Reiseausschreibung (Katalog, Prospekt usw.) aufweisen. Der Vermittler hat im Hinblick auf seine eigene Leistung und auf die von ihm vermittelte Leistung des Veranstalters entsprechend § 6 der Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe auf die gegenständlichen Allgemeinen Reisebedingungen hinzuweisen, auf davon abweichende Reisebedingungen nachweislich aufmerksam zu machen und sie in diesem Fall vor Vertragsabschluss auszuhandeln.

Soweit Leistungen ausländischer Unternehmer (Leistungsträger, Reiseveranstalter) vermittelt werden, kann auch ausländisches Recht zur Anwendung gelangen. Derjenige, der für sich oder für Dritte eine Buchung vornimmt, gilt damit als Auftraggeber und übernimmt mangels anderweitiger Erklärung die Verpflichtungen aus der Auftragserteilung gegenüber dem Reisebüro (Zahlungen, Rücktritt vom Vertrag usw.).

Bei der Buchung kann das Reisebüro eine Bearbeitungsgebühr und eine (Mindest-)Anzahlung verlangen. Die Restzahlung sowie der Ersatz von Barauslagen (Telefonspesen, Fernschreibkosten usw.) sind beim Aushängen der Reise Dokumente (dazu gehören nicht Personaldokumente) des jeweiligen Veranstalters oder Leis-

tungsträgers beim Reisebüro fällig. Reiseunternehmen, die Buchungen entgegennehmen, sind verpflichtet, dem Reisenden bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss eine Bestätigung über den Reisevertrag (Reisebestätigung) zu übermitteln.

#### 2. Informationen und sonstige Nebenleistungen

##### 2.1. Informationen über Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Vorschriften

Als bekannt wird vorausgesetzt, daß für Reisen ins Ausland in der Regel ein gültiger Reisepass erforderlich ist. Das Reisebüro hat den Kunden über die jeweiligen darüber hinausgehenden ausländischen Pass-, Visa- und gesundheitspolizeilichen Einreisevorschriften sowie auf Anfrage über Devisen- und Zollvorschriften zu informieren, soweit diese in Österreich in Erfahrung gebracht werden können. Im übrigen ist der Kunde für die Einhaltung dieser Vorschriften selbst verantwortlich. Nach Möglichkeit übernimmt das Reisebüro gegen Entgelt die Besorgung eines allenfalls erforderlichen Visums. Auf Anfrage erteilt das Reisebüro nach Möglichkeit Auskunft über besondere Vorschriften für Ausländer, Staatenlose sowie Inhaber von Doppelstaatsbürgerschaften.

##### 2.2. Informationen über die Reiseleistung

Das Reisebüro ist verpflichtet, die zu vermittelnde Leistung des Reiseveranstalters oder Leistungsträgers unter Bedachtnahme auf die Besonderheiten des jeweils vermittelten Vertrages und auf die Gegebenheiten des jeweiligen Ziellandes bzw. Zielortes nach bestem Wissen darzustellen.

##### 3. Rechtsstellung und Haftung

Die Haftung des Reisebüros erstreckt sich auf

- die sorgfältige Auswahl des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers sowie die sorgfältige Auswertung von gewonnenen Erfahrungen;
- die einwandfreie Besorgung von Leistungen einschließlich einer entsprechenden Information des Kunden und Ausfolgung der Reisedokumente;
- die nachweisliche Weiterleitung von Anzeigen, Willenserklärungen und Zahlungen zwischen Kunden und vermitteltem Unternehmen und umgekehrt (wie z.B. von Änderungen der vereinbarten Leistung und des vereinbarten Preises, Rücktrittserklärungen, Reklamationen).

Das Reisebüro haftet nicht für die Erbringung der von ihm vermittelten bzw. besorgten Leistung. Das Reiseunternehmen hat dem Kunden mit der Reisebestätigung den Firmenwortlaut (Produktname), die Anschrift des Reiseveranstalters und gegebenenfalls eines Versicherers unter einem bekanntzugeben, sofern sich diese Angaben nicht schon im Prospekt, Katalog oder sonstigen detaillierten Werbeunterlagen finden. Unterläßt er dies, so haftet es dem Kunden als Veranstalter bzw. Leistungsträger.

##### 4. Leistungsstörungen

Verletzt das Reisebüro die ihm aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist es dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn es nicht beweist, dass ihm weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit zur Last fallen.

Für Vertragsverletzungen auf Grund milderer Verschuldens ist das Reisebüro dem Kunden zum Ersatz eines daraus entstandenen Schadens bis zur Höhe der Provision des vermittelten Geschäftes verpflichtet.

### B. DAS REISEBÜRO ALS VERANSTALTER

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages in der Folge Reisevertrag genannt, den Buchende mit einem Veranstalter entweder direkt oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers schließen. Für den Fall des Direktabschlusses treffen den Veranstalter die Vermittlerpflichten sinngemäß.

Der Veranstalter anerkennt grundsätzlich die gegenständlichen Allgemeinen Reisebedingungen, Abweichungen sind in allen seinen detaillierten Werbeunterlagen

gemäß § 6 der Ausübungsvorschriften ersichtlich gemacht.

#### 1. Buchung/Vertragsabschluss

Der Reisevertrag kommt zwischen dem Buchenden und dem Veranstalter dann zustande, wenn Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht. Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Kunden.

#### 2. Wechsel in der Person des Reisetnehmers

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

##### 2.1. Abtretung des Anspruchs auf Reiseleistung

Die Verpflichtungen des Buchenden aus dem Reisevertrag bleiben aufrecht, wenn er alle oder einzelne Ansprüche aus diesem Vertrag an einen Dritten abtritt. In diesem Fall trägt der Buchende die sich daraus ergebenden Mehrkosten.

##### 2.2. Übertragung der Reiseveranstaltung

Ist der Kunde gehindert, die Reiseveranstaltung anzutreten, so kann er das Vertragsverhältnis auf eine andere Person übertragen. Die Übertragung ist dem Veranstalter entweder direkt oder im Wege des Vermittlers binnen einer angemessenen Frist vor dem Abreisetern mitzuteilen. Der Reiseveranstalter kann eine konkrete Frist vorweg bekanntgeben. Der Überträger und der Erwerber haften für das noch unbeglichene Entgelt sowie gegebenenfalls für die durch die Übertragung entstandenen Mehrkosten zu ungeteilter Hand.

#### 3. Vertragsinhalt, Informationen und sonstige Nebenleistungen

Über die auch den Vermittler treffenden Informationspflichten (nämlich Informationen über Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften) hinaus hat der Veranstalter in ausreichender Weise über die von ihm angebotene Leistung zu informieren. Die Leistungsbeschreibungen im zum Zeitpunkt der Buchung gültigen Katalog bzw. Prospekt sowie die weiteren darin enthaltenen Informationen sind Gegenstand des Reisevertrages, es sei denn, dass bei der Buchung anderslautende Vereinbarungen getroffen wurden. Es wird aber empfohlen, derartige Vereinbarungen unbedingt schriftlich festzuhalten.

#### 4. Reisen mit besonderen Risiken

Bei Reisen mit besonderen Risiken (z.B. Expeditionscharakter) haftet der Veranstalter nicht für die Folgen, die sich im Zuge des Eintrittes der Risiken ergeben, wenn dies außerhalb seines Pflichtenbereiches geschieht. Unberührt bleibt die Verpflichtung des Reiseveranstalters, die Reise sorgfältig vorzubereiten und die mit der Erbringung der einzelnen Reiseleistungen beauftragten Personen und Unternehmen sorgfältig auszuwählen.

#### 5. Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen

##### 5.1. Gewährleistung

Der Kunde hat bei nicht oder mangelhaft erbrachter Leistung einen Gewährleistungsanspruch. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, daß ihm der Veranstalter an Stelle seines Anspruchs auf Wandlung oder Preisminderung in angemessener Frist eine mangelfreie Leistung erbringt oder die mangelhafte Leistung verbessert.

Abhilfe kann in der Weise erfolgen, dass der Mangel behoben wird oder eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung, die auch die ausdrückliche Zustimmung des Kunden findet, erbracht wird.

##### 5.2. Schadenersatz

Verletzen der Veranstalter oder seine Gehilfen schuldhaft die dem Veranstalter aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist dieser dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet.

Soweit der Reiseveranstalter für andere Personen als seine Angestellten einzustehen hat, haftet er ausgenommen in Fällen eines Personenschadens – nur, wenn er

nicht beweist, dass diese weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit treffen.

Außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit trifft den Reiseveranstalter keine Haftung für Gegenstände, die üblicherweise nicht mitgenommen werden, außer er hat diese in Kenntnis der Umstände in Verwahrung genommen.

Es wird daher dem Kunden empfohlen, keine Gegenstände besonderen Werts mitzunehmen. Weiters wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände ordnungsgemäß zu verwahren.

### 5.3. Mitteilung von Mängeln

Der Kunde hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrages, den er während der Reise feststellt, unverzüglich einem Repräsentanten des Veranstalters mitzuteilen. Dies setzt voraus, dass ihm ein solcher bekanntgegeben wurde und dieser an Ort und Stelle ohne nennenswerte Mühe erreichbar ist. Die Unterlassung dieser Mitteilung ändert nichts an den unter 5.1. beschriebenen Gewährleistungsansprüchen des Kunden. Sie kann ihm aber als Mitverschulden angerechnet werden und insofern seine eventuellen Schadenersatzansprüche schmälern. Der Veranstalter muß den Kunden aber schriftlich entweder direkt oder im Wege des Vermittlers auf diese Mitteilungspflicht hingewiesen haben. Ebenso muß der Kunde gleichzeitig darüber aufgeklärt worden sein, dass eine Unterlassung der Mitteilung seine Gewährleistungsansprüche nicht berührt, sie allerdings als Mitverschulden angerechnet werden kann. Gegebenenfalls empfiehlt es sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungsträger (z.B. Hotel, Fluggesellschaft) oder direkt den Veranstalter über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen.

### 5.4. Haftungsrechtliche Sondergesetze

Der Veranstalter haftet bei Flugreisen unter anderem nach dem Warschauer Abkommen und seinem Zusatzabkommen, bei Bahn- und Busreisen nach dem Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz.

### 6. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen

Um die Geltendmachung von Ansprüchen zu erleichtern, wird dem Kunden empfohlen, sich über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung von Leistungen schriftliche Bestätigungen geben zu lassen bzw. Belege, Beweise, Zeugen zu sichern. Gewährleistungsansprüche können nur innerhalb einer Frist von zwei Jahren geltend gemacht werden. Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren. Es empfiehlt sich im Interesse des Reisenden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Reise direkt beim Veranstalter oder im Wege des vermittelnden Reisebüros geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist.

### 7. Rücktritt vom Vertrag

#### 7.1. Rücktritt des Kunden vor Antritt der Reise

##### a) Rücktritt ohne Stornogebühr

Abgesehen von den gesetzlich eingeräumten Rücktrittsrechten kann der Kunde, ohne dass der Veranstalter gegen ihn Ansprüche hat, in folgenden, vor Beginn der Leistung eintretenden Fällen zurücktreten:

Wenn wesentliche Bestandteile des Vertrages, zu denen auch der Reisepreis zählt, erheblich geändert werden.

In jedem Fall ist die Vereitelung des bedingenen Zwecks bzw. Charakters der Reiseveranstaltung eine derartige Vertragsänderung. Der Veranstalter ist verpflichtet, entweder direkt oder im Wege des vermittelnden Reisebüros dem Kunden die Vertragsänderung unverzüglich zu erklären und ihn dabei über die bestehende Wahlmöglichkeit entweder die Vertragsänderung zu akzeptieren oder vom Vertrag zurückzutreten, zu beharren; der Kunde hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben. Sofern der Veranstalter ein Verschulden am Eintritt des den Kunden zum Rücktritt berechtigenden Ereignisses trifft, ist der Veranstalter diesem gegenüber zum Schadenersatz verpflichtet.

##### b) Anspruch auf Ersatzleistung

Der Kunde kann, wenn er von den Rücktrittsmöglichkei-

ten laut lit. a nicht Gebrauch macht und bei Stornierung des Reiseveranstalters ohne Verschulden des Kunden, an Stelle der Rückabwicklung des Vertrages dessen Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Reiseveranstaltung verlangen, sofern der Veranstalter zur Erbringung dieser Leistung in der Lage ist. Neben dem Anspruch auf ein Wahlrecht steht dem Kunden auch ein Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages, sofern nicht die Fälle des 7.2. zum Tragen kommen.

##### c) Rücktritt mit Stornogebühr

Die Stornogebühr steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung und der jeweiligen Reiseart. Als Reisepreis bzw. Pauschalpreis ist der Gesamtpreis der vertraglich vereinbarten Leistung zu verstehen.

Der Kunde ist in allen nicht unter lit. a genannten Fällen gegen Entrichtung einer Stornogebühr berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Im Falle der Unangemessenheit der Stornogebühr kann diese vom Gericht gemäßigt werden.

Je nach Reiseart ergeben sich pro Person folgende Stornosätze:

1. Sonderflüge (Charter), Gruppen-IT (Gruppenpauschalreisen im Linienverkehr), Autobusgesellschaftsreisen (Mehrtagesfahrten)	
bis 30. Tag vor Reiseantritt	10 %
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt	25 %
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt	50 %
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt	65 %
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt	85 %
des Reisepreises.	
2. Einzel-IT (individuelle Pauschalreisen im Linienverkehr), Bahngesellschaftsreisen (ausgenommen Sonderzüge)	
bis 30. Tag vor Reiseantritt	10 %
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt	15 %
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt	20 %
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt	30 %
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt	45 %
des Reisepreises.	

(der Tag des Reiseantritts wird nicht mitgerechnet)

Für Hotelunterkünfte, Schiffsreisen, Bus-Eintagesfahrten, Sonderzüge und Linienflüge sind zu Sondertarifen gelten besondere Bedingungen. Diese sind im Detailprogramm anzuführen.

##### Rücktrittserklärung

Beim Rücktritt vom Vertrag ist zu beachten:

Der Kunde (Auftraggeber) kann jederzeit dem Reisebüro, bei dem die Reise gebucht wurde, mitteilen, daß er vom Vertrag zurücktritt. Bei einer Stornierung empfiehlt es sich, dies

– mittels eingeschriebenen Briefes oder

– persönlich mit gleichzeitiger schriftlicher Erklärung zu tun.

##### d) No-show

No-show liegt vor, wenn der Kunde der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reisewillen mangelt, oder wenn er die Abreise wegen einer ihm unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Ist weiters klargestellt, dass der Kunde die verbleibende Reiseleistung nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er bei Reisearten laut lit. c 1. (Sonderflüge usw.) 85 Prozent, bei den Reisearten laut lit. c 2. (Einzel-IT usw.) 45 Prozent des Reisepreises zu bezahlen. Im Falle der Unangemessenheit der obgenannten Sätze können diese vom Gericht im Einzelfall gemäßigt werden.

##### 7.2. Rücktritt des Veranstalters vor Antritt der Reise

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

– bis zum 20. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von mehr als 6 Tagen,

– bis zum 7. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von 2 bis 6 Tagen,

– bis 48 Stunden vor Reiseantritt bei Tagesfahrten.

Trifft den Veranstalter an der Nichterreichung der Mindestteilnehmerzahl ein über die leichte Fahrlässigkeit hinausgehendes Verschulden, kann der Kunde Schadenersatz verlangen; dieser ist mit der Höhe der Stornogebühr pauschaliert. Die Geltendmachung eines diesen Betrag übersteigenden Schadens wird nicht ausgeschlossen.

b) Die Stornierung erfolgt auf Grund höherer Gewalt, d.h. auf Grund ungewöhnlicher und unvorhersehbarer Ereignisse, auf die derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, keinen Einfluß hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können. Hierzu zählt jedoch nicht die Überbuchung, wohl aber staatliche Anordnungen, Streiks, Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Naturkatastrophen usw.

c) In den Fällen a) und b) erhält der Kunde den eingezahlten Betrag zurück. Das Wahlrecht gemäß 7.1.b, 1. Absatz steht ihm zu.

### 7.3. Rücktritt des Veranstalters nach Antritt der Reise

Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung dann befreit, wenn der Kunde im Rahmen einer Gruppenreise die Durchführung der Reise durch grob ungebührliches Verhalten, ungeachtet einer Abmahnung, nachhaltig stört. In diesem Fall ist der Kunde, sofern ihn ein Verschulden trifft, dem Veranstalter gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

### 8. Änderungen des Vertrages

#### Leistungsänderungen nach Antritt der Reise

– Bei Änderungen, die der Veranstalter zu vertreten hat, gelten jene Regelungen, wie sie in Abschnitt 5 (Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen) dargestellt sind.

– Ergibt sich nach der Abreise, dass ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht erbracht wird oder nicht erbracht werden kann, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt angemessene Vorkehrungen zu treffen, damit die Reiseveranstaltung weiter durchgeführt werden kann. Können solche Vorkehrungen nicht getroffen werden oder werden sie vom Kunden aus triftigen Gründen nicht akzeptiert, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt gegebenenfalls für eine gleichwertige Möglichkeit zu sorgen, mit der der Kunde zum Ort der Abreise oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort befördert wird. Im übrigen ist der Veranstalter verpflichtet, bei Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung des Vertrages dem Kunden zur Überwindung von Schwierigkeiten nach Kräften Hilfe zu leisten.

#### 9. Auskunftserteilung an Dritte

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

#### 10. Allgemeines

Die unter B angeführten Abschnitte 7.1. lit. c, vormalis B (Rücktritt), 7.1. lit. d, vormalis lit. c (No-show) sowie 8. (Preisänderungen) sind als unverbindliche Verbandsempfehlungen unter 1 Kt 718/91-3 und sind nunmehr als solche unter 25 Kt 793/96-3 im Kartellregister eingetragen.

### Ergänzende Bestimmungen zu den ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN für alle THOMAS COOK AUSTRIA AG-Reisen:

Beachten Sie bitte den nachfolgenden Text, denn er wird zusammen mit den ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN (ARB 1992) gemeinsam beraten im Konsumentenpolitischen Beirat des Bundesministers für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz, Inhalt Ihres mit uns abgeschlossenen Reisevertrages.

### 1. Buchung/Vertragsabschluss

Mit Ihrer Reiseanmeldung auf der Grundlage unserer Prospekte bieten Sie uns den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. Über die Annahme, für die es keiner besonderen Form bedarf, informieren wir Sie durch Übersendung der Reisebestätigung/Buchung. Bei der Buchung ist eine Anzahlung von 10% des **Arrangementpreises** im Reisebüro zu bezahlen und die **Restzahlung frühestens 2 Wochen vor Reisebeginn, Zug um Zug gegen Aushändigung der Reiseunterlagen** an das Reisebüro.

Bei Direktinkasso sind schuldbeitragende Zahlungen ausschließlich an die Thomas Cook Austria AG zu leisten. Der Abschluss des Reiseveranstaltungsvertrages erfolgt schriftlich durch Ihre Unterfertigung der Reisebestätigung (Variante: des Reiseauftrags, des Buchungsscheins, etc.). Mit dieser Unterschrift bestätigen Sie auch die Kenntnisnahme der Reisebedingungen für Buchungen mit Direktinkasso.

Nur bei Buchungen mehr als 49 Tage vor Reiseantritt sind 10% des Gesamtreisepreises als Anzahlung binnen sieben Tagen nach Erhalt der Buchungsbestätigung zu leisten. Andernfalls hat der Veranstalter das Recht, vom Vertrag zurückzutreten und die Reise unter Vorschreibung von Stornospesen zu stornieren.

Restzahlung frühestens 2 Wochen vor Reisebeginn, Zug um Zug gegen Aushändigung der Reiseunterlagen. Bei Buchung innerhalb von 8 Tagen vor Reiseantritt werden die Reiseunterlagen am Flughafen gegen Bezahlung ausgegeben. Für Fragen betreffend die Zahlungsmodalitäten wenden Sie sich an die Thomas Cook Austria AG. Sofern sich unser Angebot (Flugzeiten oder Leistungen) nach Drucklegung des Kataloges ändern oder Druckfehler festgestellt werden, teilt Ihnen diese Abweichung Ihr Reisebüro mit.

Für eine Ausgabe Ihrer Reiseunterlagen an österreichischen Flughäfen erlauben wir uns ein Serviceentgelt von EUR 5,- pro Buchung zu erheben. Im Falle einer Bezahlung Ihrer Reise am Flughafen erhöht sich dieses Serviceentgelt auf EUR 20,- pro Buchung.

### 2. Leistungen/Preise

2.1. Kinderermäßigung: Kinder unter 2 Jahren können ohne Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz im Flugzeug bei Charterflügen unentgeltlich, bei Linienflügen gegen Gebühr befördert werden, sofern je Kind eine erwachsene Begleitperson mitreist. Vollendet das Kind während der Reise das 2. Lebensjahr, gelten bei Buchung die Bedingungen und Preise für Kinder ab 2 Jahren.

2.2. Die Verlängerung Ihres Urlaubsaufenthaltes ist nur nach Rücksprache mit unserer Reiseleitung sowie bei Verfügbarkeit der Unterbringung und späteren Rückflugplätzen möglich. Bei Ferienaufenthalten über 3 Wochen entstehen Kosten für freibleibende oder frei zu haltende Flugplätze, daher ist die Berechnung einer Flugausgangsgebühr möglich.

Im Linienflugverkehr sind besondere Tarif- und Anwendungsbestimmungen zu berücksichtigen. Allfällige Preisdifferenzen gegenüber inländischen oder ausländischen Anbietern für vergleichbare Leistungen erklären sich mit unterschiedlich verfügbaren Kapazitäten.

### 3. Gewährleistung/Haftung

Bei Fluggesellschaften ist die Haftung der Höhe nach in jedem Fall gesetzlich mit den in Artikel 22 des Warschauer Abkommens bzw. in Art. 21 und 22 des Montreuxer Übereinkommens genannten Höchstbeträgen beschränkt.

### 4. Reiseänderungen, Ersatzperson

Werden von Ihnen nach Buchung Änderungen z.B. hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, der Unterkunft, der Beförderungsart, der Abflughäfen vorgenom-

men, sind wir berechtigt, die uns entstandenen Mehrkosten zu verrechnen. In diesem Fall verpflichtet sich die Thomas Cook Austria AG die Höhe der entstandenen Mehrkosten genau aufzuschlüsseln. Mindestens EUR 33,- werden erhoben je Person bei Flug-, Auto-, Bahn- und Busreisen bis 30 Tage vor Reiseantritt, je Wohnung bei Ferienwohnungen bis 45 Tage vor Reiseantritt und je Änderungsvorgang bei Zubuchung weiterer Mitreisender in Ferienwohnungen EUR 33,-. Tritt eine Ersatzperson an die Stelle des gemeldeten Teilnehmers, sind wir berechtigt, die uns durch die Teilnahme der Ersatzperson entstehenden Mehrkosten (mind. EUR 33,-) je Person, bei Ferienwohnungen je Änderungsvorgang zu berechnen.

### 5. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Die EU Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens (EU 2111/05) verpflichtet uns, Sie über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft(en) sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so nennen wir Ihnen die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald wir wissen, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, werden wir Sie darüber informieren. Wechselt die Ihnen als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, werden wir Sie über den Wechsel informieren. Wir werden unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass Sie so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet werden. Die gemeinsame Liste der EU ist über die Internetseite [www.neckermannreisen.at/abrufbar](http://www.neckermannreisen.at/abrufbar).

### 6. Rücktritt mit Stornogebühr

**6.1. Flugpauschalreisen aus den Hauptkatalogen bei Buchung der Zimmerkategorien „R“, „T“ & „Y“:** bis 30 Tage vor Reiseantritt 40%, ab 29 bis 22 Tage vor Reiseantritt 55%, ab 21 bis 15 Tage vor Reiseantritt 65%, ab 14 bis 7 Tage vor Reiseantritt 75%, ab 6 bis 3 Tage vor Reiseantritt 85%, ab 2 Tage bis einschließlich Tag des Reiseantritts 95%.

**6.2. Hotels:** bis 30 Tage vor Reiseantritt 10%, ab 29 bis 22 Tage vor Reiseantritt 15%, ab 21 bis 8 Tage vor Reiseantritt 25%, ab 7 Tage vor Reiseantritt 50%, No-Show 100%, vom Reisepreis, aber mindestens EUR 33,-.

**6.3. Ferienwohnungen:** bis 45 Tage vor Reiseantritt 10%, ab 44 bis 30 Tage vor Reiseantritt 50%, ab 29 Tage vor Reiseantritt 100%, vom Reisepreis, aber mindestens EUR 33,- (der Tag des Reiseantritts wird nicht mitgerechnet).

**6.4.** Bei Stornierungen sind bereits ausgehändigte Linienflugscheine, Bahnfahrkarten oder Fahrtickets zurückzugeben, da wir sonst den vollen Preis berechnen müssen.

**6.5. Dynamic Packaging:** Bei Reiseleistungen, die nach Auswahl des Reisenden bei Buchung zu einer Gesamtheit von Reiseleistungen nach dem Prinzip des sog. Dynamic Packaging zusammengestellt werden, werden im Regelfall Sondertarife der einzelnen Leistungsträger (Fluggesellschaften, Hotels, Mietwagen) verwendet, die grundsätzlich nicht erstattet werden können. Auf Grund dieser besonderen Eigenschaft einer solchen gebuchten Reise finden entgegen der unter Ziffer 7.1.c genannten Rücktrittspauschalen folgende Rücktrittspauschalen ihre Anwendung:

bei Flugpauschalreisen, Mietwagenbuchungen vom Buchungstag bis 15 Tage vor Reisebeginn 70%

14 Tage vor Reisebeginn bis Reiseantritt 90%

Diese Stornogebühren werden nur dann in Rechnung gestellt, wenn sich die Thomas Cook Austria AG infolge Unterbleibens der Reise weder etwas erspart noch durch anderweitige Verwendung erworben oder zu erwerben absichtlich versäumt hat. Die Thomas Cook Austria AG wird dem Kunden die Gründe dafür mitteilen, dass sie infolge Unterbleibens der Reise weder etwas erspart noch

durch anderweitige Verwendung erworben oder zu erwerben absichtlich versäumt hat.

Bei Reiseänderungen sowie Nennungen von Ersatzpersonen gilt Punkt 4 der Ergänzenden Bestimmungen zu den „Allgemeinen Reisebedingungen“ für alle Thomas Cook Austria Reisen.

### 7. Rücktritt des Veranstalters vor Antritt der Reise

Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung befreit, wenn bei ausgeschriebenen Sonderflügen (Charter) und Gruppen-IT (Gruppenpauschalreisen mit Linienverkehr), 50% der Kapazität, nicht erreicht werden und dem Kunden bzw. dem vermittelnden Reisebüro die Stornierung innerhalb folgender Fristen schriftlich (Fax, Telex) mitgeteilt wird

– bis zum 20. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von mehr als 6 Tagen

– bis zum 7. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von 2 bis 6 Tagen

– bis 48 Stunden vor Reiseantritt bei Tagesfahrten

In diesem Fall erhält der Kunde dem im Reisebüro eingezahlten Betrag zurück oder hat die Möglichkeit an einer gleichwertigen anderen Reise teilzunehmen.

### 8. Reiseversicherungen

Eine Reiserücktrittskosten-Versicherung ist im Reisepreis nicht eingeschlossen. Für Ihre Sicherheit empfehlen wir Ihnen den Komplettschutz (Reiserücktrittskosten-Versicherung, Reisegepäckversicherung, Auslandsreise-Krankenversicherung, Extrarückreisekosten, Rückholkosten auch mittels Ambulanz-Jet, Privathaftpflichtversicherung). Wir haben zu günstigen Konditionen einen Rahmenvertrag mit der Mondial-Assistance, Niederlassung Österreich, Wien, abgeschlossen. Informieren Sie sich bitte näher durch die Anzeige in unseren Katalogen oder im Reisebüro. Wenn ein Versicherungsfall eintritt, ist die Leistungsabteilung der Mondial Assistance/AGA INTERNATIONAL S.A. (Niederlassung für Österreich), 1120 Wien, Pottendorferstraße 25-27, Tel.: +43-1/525 03 0, Fax.: +43-1/525 03 999, [schaden@mondial-assistance.at](mailto:schaden@mondial-assistance.at), unverzüglich zu benachrichtigen. Wir sind in der Schadensregulierung nicht befasst.

### Urlaubsgarantie

Die Thomas Cook Austria AG wurde unter der Eintragungsnr. 1998/0222 in das Veranstalterverzeichnis des Bundesministeriums für wirtschaftliche Angelegenheiten eingetragen.

### Versicherer: Zürich Versicherung AG, D-60252

### Frankfurt am Main. Polizzennr.: 701.012.874225/3.

Wir nehmen an keiner Versicherungsgemeinschaft teil und haben daher eine erhöhte Versicherungssumme gemäß §8 abgeschlossen.

### Abwickler: Mondial Assistance/AGA INTERNATIONAL S.A. (Niederlassung für Österreich),

### Pottendorfer Straße 25-27, A-1120 Wien,

Tel.: +431/525 03-250, Fax: +43 1/525 03-888.

Die Höhe der Übernahme von Kundengeldern als Anzahlung beträgt maximal 10%. Die Anmeldung sämtlicher Ansprüche ist bei sonstigem Anspruchsverlust innerhalb von 8 Wochen ab Eintritt einer allfälligen Insolvenz beim Abwickler vorzunehmen.

### IMPRESSUM:

**Inhaber und Verleger:** THOMAS COOK AG  
Copyright: Bilder und Texte alle Rechte beim Veranstalter, Veröffentlichung nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung der THOMAS COOK AG

**Stand:** SEPTEMBER 2011

REISEVERANSTALTER:

### THOMAS COOK AUSTRIA AG

Ungargasse 59-61, 1030 Wien, Österreich.  
DVR: 0664537, FN 120 288w/HG-Wien, Sitz: Wien,  
UID-Nr.: ATU 15475108

Gerichtsstand Wien