

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Thomas Cook Austria AG

Bevor Sie Ihre Reise buchen sollten Sie sich Zeit für diese Zeilen nehmen! Da wir alle wissen, von welcher Bedeutung in der heutigen Zeit ein gelungener Urlaub ist, haben wir alle notwendigen Voraussetzungen geschaffen. Dazu gehören auch klare rechtliche Regeln, wie sie in unseren Reise- und Zahlungsbedingungen niedergelegt sind. Sie müssen sie unbedingt lesen bevor Sie Ihre Reise buchen, denn sie werden Bestandteil des mit uns geschlossenen Reisevertrages. Bei verschiedenen Reiseangeboten werden zum Teil Leistungen zu besonderen Bedingungen erbracht. Diese entnehmen Sie bitte dem Katalog. Eine wichtige Bitte: Geben Sie, nachdem Sie gebucht haben, bei jedem Schriftwechsel bzw. Anfragen Ihre Reiseauftragsnummer an.

- [1. Abschluss des Reisevertrages](#)
- [2. Reise- und Zahlungsbedingungen \(ARB 1992\)](#)
- [3. Das Reisebüro als Vermittler](#)
- [4. Das Reisebüro als Veranstalter](#)
- [5. Ergänzende Bestimmungen](#)

1. Abschluss des Reisevertrages

Mit Ihrer Reiseanmeldung auf der Grundlage Angebote auf unserer Internetseite www.neckermann-reisen.at bieten Sie uns den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. Der Reisevertrag kommt mit der Annahme der Anmeldung durch uns in Wien zustande. Über die Annahme, für die es keiner besonderen Form bedarf, informieren wir Sie durch Übersendung der Reisebestätigung/Rechnung.

Liegen Ihnen unsere Reise- und Zahlungsbedingungen bei telefonischer Anmeldung nicht vor, übersenden wir sie Ihnen mit der Reisebestätigung/Rechnung. Widersprechen Sie diesen nicht innerhalb von 7 Tagen nach Zugang - bei kurzfristigen Buchungen, d. h. ab 7 Tage vor Reiseantritt, unverzüglich - ist der Reisevertrag zu diesen Bedingungen zustande gekommen.

Die uns zur Verfügung gestellten Daten werden gemäß Datenschutzgesetz geschützt.

Weicht der Inhalt der Reisebestätigung/Rechnung vom Inhalt der Anmeldung ab, sind wir an dieses Angebot 7 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.

2. Reise- und Zahlungsbedingungen (ARB 1992)

Anpassung an die Novelle des Konsumentenschutzgesetzes BGBl247/93.

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. BGB1. 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 Transportunternehmungen (z.B. Bahn, Bus, Flugzeug und Schiff)
 - der anderen vermittelten Leistungsträger
- gehen vor.

3. Das Reisebüro als Vermittler

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

3.1 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 auszuhändigen. 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 Aushändigen der Reisedokumente (dazu gehören nicht Personaldokumente) des jeweiligen Veranstalters oder Leistungsträgers beim Reisebüro fällig. Reiseunternehmungen, die Buchungen entgegennehmen, sind verpflichtet, dem Reisenden bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluß eine Bestätigung über den Reisevertrag (Reisebestätigung) zu übermitteln.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 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 bekannt zu geben, 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.

3.5 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 minderen Verschuldens ist das Reisebüro dem Kunden zum Ersatz eines daraus entstandenen Schadens bis zur Höhe der Provision des vermittelten Geschäftes verpflichtet.

4. 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 Reiseteilnehmers

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 Abreisetermin mitzuteilen. Der Reiseveranstalter kann eine konkrete Frist vorweg bekannt geben. 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 Anspruches 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 bekannt gegeben 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. Für Buchungen ab dem 1. Jänner 2002 gilt gegenüber Verbrauchern eine Frist von zwei Jahren. 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 bedungenen Zwecks bzw. Charakters der Reiseveranstaltung, sowie eine gemäß Abschnitt 8.1. vorgenommene Erhöhung des vereinbarten Reisepreises um mehr als 10 Prozent 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 belehren; 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 Rücktrittsmöglichkeiten 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 zu, 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, Ferienwohnungen, Schiffsreisen, Bus-Eintagesfahrten, Sonderzüge und Linienflugreisen zu Sondertarifen gelten besondere Bedingungen. Diese sind im Detailprogramm bzw. bei den ergänzenden Bestimmungen ersichtlich.

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. b 1. (Sonderflüge usw.) 85 Prozent, bei den Reisearten laut lit. b 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 Nichterreicherung 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. Hiezu 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

8.1. Preisänderungen

Der Veranstalter behält sich vor, den mit der Buchung bestätigten Reisepreis aus Gründen, die nicht von seinem Willen abhängig sind, zu erhöhen, sofern der Reisetrip mehr als zwei Monate nach dem Vertragsabschluss liegt. Derartige Gründe sind ausschließlich die Änderung der Beförderungskosten - etwa der Treibstoffkosten - der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen oder die für die betreffende Reiseveranstaltung anzuwendenden Wechselkurse.

Bei einer Preissenkung aus diesen Gründen ist diese an den Reisenden weiterzugeben.

Innerhalb der Zweimonatsfrist können Preiserhöhungen nur dann vorgenommen werden, wenn die Gründe hierfür bei der Buchung im einzelnen ausgehandelt und am Buchungsschein vermerkt wurden.

Ab dem 20. Tag vor dem Abreisetermin gibt es keine Preisänderung. Eine Preisänderung ist nur dann zulässig, wenn bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen auch eine genaue Angabe zur Berechnung des neuen Preises vorgesehen ist. Dem Kunden sind Preisänderungen und deren Umstände unverzüglich zu erklären.

Bei Änderung des Reisepreises um mehr als 10 Prozent ist ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ohne Stornogebühr jedenfalls möglich (siehe Abschnitt 7.1. a).

8.2. 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 bekannt zu geben.

10. Allgemeines

Die unter B angeführten Abschnitte 7.1. lit. c, vormals b (Rücktritt), 7.1. lit. d, vormals lit. c (No-show) sowie 8.1. (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.

5. Ergänzende Bestimmungen

zu den "ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN" für alle THOMAS COOK AUSTRIA - 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, sind AGB-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 die Übersendung der Reisebestätigung/Buchung. Bei der Buchung ist eine Anzahlung von 10% des Arrangementpreises im Reisebüro zu bezahlen und die Restzahlung bei Übergabe der Reiseunterlagen an das Reisebüro. Bei Direktinkasso sind schuldbefreiende Zahlungen ausschließlich an die Thomas Cook Austria AG zu leisten. Der Abschluss des Reiseveranstaltungsvertrages erfolgt schriftlich durch die 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 vier Wochen vor dem Reiseantritt sind 10% des Gesamtreisepreises als Anzahlung binnen sieben Tagen nach Erhalt der Reisebestätigung/Rechnung zu leisten. Bei Buchungen weniger als vier Wochen vor Reiseantritt ist keine Anzahlung zu leisten. Die Prämie für das eventuell abgeschlossene ELVIA-Versicherungspaket ist mit der Anzahlung fällig. Andernfalls hat der Reiseveranstalter das Recht, vom Vertrag zurückzutreten und die Reise unter Vorschreibung von Stornospesen zu stornieren. Der Gesamtreisepreis ist 14 Tage vor Reiseantritt nach Erhalt der Reiseunterlagen fällig. Die kompletten Reiseunterlagen erhalten Sie 8 bis 14 Tage vor Reiseantritt zugeschickt.

Sollten die Reiseunterlagen nicht spätestens fünf Tage vor Reiseantritt bei Ihnen eingelangt sein, benachrichtigen Sie uns bitte umgehend. Nach Erhalt der Reiseunterlagen ist der Gesamtpreis sofort einzuzahlen. Sofern wir die Möglichkeit der Zahlung mit Kreditkarte einräumen sollten und Sie bei der Buchung davon Gebrauch machen oder wir Zahlung im Lastschriftverfahren anbieten und Sie Ihr schriftliches Einverständnis erteilt haben, erfolgen die Abbuchungen von Ihrem Konto zu den gleichen Zeitpunkten. Bei Buchungen innerhalb von acht Tagen vor Reiseantritt werden die Reiseunterlagen am Flughafen (Thomas Cook Austria / Neckermann Service-Schalter) gegen Vorlage der Reiseanmeldung und des von der Bank quittierten (kein SB-Stempel, keine Überweisungen) Bareinzahlungsbeleges ausgegeben. Gilt für Flugpauschalreisen, nicht bei Buchungen mit eigener Anreise - in diesem Fall erhalten Sie die Reiseunterlagen

per E-Mail oder per Fax. Bareinzahlungen sind am Flughafen nur in Ausnahmefällen, wie z.B. bei kurzfristigen Buchungen, möglich. Die Bezahlung der Reise mit Kreditkarten sowie per Lastschrift ist möglich. Für Fragen betreffend die Zahlungsmodalitäten wenden Sie sich an die Thomas Cook Austria AG. Sofern sich unser Angebot nach Drucklegung des Kataloges ändert bzw. sich der Internetauftritt ändern sollte oder Druck- bzw. Schreibfehler festgestellt wurden, teilen wir (bzw. Ihr Reisebüro) Ihnen diese Abweichungen mit.

2. Leistungen/Preise

Die Verlängerung Ihres Urlaubsaufenthaltes ist nur nach Rücksprache mit unserer Reiseleitung sowie bei Verfügbarkeit der Unterbringung und späteren Rückflugplätzen möglich. Bei Ferienaufhalten über 3 Wochen entstehen Kosten für freibleibende oder frei zu haltende Flugplätze, daher ist die Berechnung einer Flugausgleichsgebühr möglich. Im Linienflugverkehr sind besondere Tarif- und Anwendungsbestimmungen zu berücksichtigen. Allfällige Reisespreisdifferenzen 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 Artikel 21 und 22 des Montrealer Übereinkommens genannten Höchstbeträgen beschränkt.

4. Reiseänderungen

Werden von Ihnen nach Buchung Änderungen hinsichtlich des Reisetermins, des Reiseziels, der Unterkunft oder der Beförderungsart, der Abflughäfen vorgenommen, 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,- je Person werden erhoben 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. Eine Umbuchung von einer Festbuchung auf eine Vorausbuchung ist nicht möglich. 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.

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 "Black List" ist über die Internetseite http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_de.htm oder unter www.neckermann-reisen.at abrufbar.

6. Rücktritt mit Stornogebühr

6.1. Abweichend zu den "Allgemeinen Reisebedingungen (ARB 1992) fallen bei Rücktritt nachstehender Reisearten folgende Stornogebühren an.

6.2.a Hotels

bis 30 Tage vor Reiseantritt 10%
ab 29. Tag bis 20. Tag vor Reiseantritt 25%
ab 19. Tag bis 10. Tag vor Reiseantritt 50%
ab 9. Tag bis 4. Tag vor Reiseantritt 65%

ab 3. Tag bis 1. Tag vor Reiseantritt 85%

bei No-Show 100% vom Reisepreis, jedoch mindestens € 33,- (Der Tag des Reiseantritts wird nicht mitgerechnet!).

6.2.b Ferienwohnungen

bis 45 Tage vor Reiseantritt 10%

ab 44. bis 30. Tag vor Reiseantritt 50%

ab 29. Tag vor Reiseantritt sowie bei Nichterscheinen 100%

aber mindestens EUR 33,- (Der Tag des Reiseantritts wird nicht mitgerechnet!).

6.2.c bei Mietwagen

bis 1. Tag vor Reiseantritt/Mietbeginn je Mietwagen-Gutschein (Voucher). Eine Erstattung bei vorzeitiger Rückgabe des Mietwagens ist nicht möglich. Die den Pauschalen entsprechenden Beträge sind jeweils aufgerundet auf volle EURO.

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

6.4 Dynamic Packaging

Bei Reiseleistungen, die nach Auswahl des Reisenden bei Buchung 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% bzw. 14 Tage vor Reisebeginn bis Reiseantritt 90%

Diese Stornobedingungen 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. Die Thomas Cook Austria AG wird dem Kunden die Gründe dafür mitteilen, dass sie infolge Unterbleibens der Reise weder etwas erspart noch durch anderwertige 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. Versicherungen

a) Von uns wurde bei der Zürich Versicherung AG, D-60252 Frankfurt am Main unter der Polizzenummer 701.012.874225/3 eine für Veranstalter verpflichtende (lt. Reisebürosicherungsverordnung) Versicherung abgeschlossen. Wir nehmen an keiner Versicherungsgemeinschaft teil und haben daher eine erhöhte Versicherungssumme gemäß §8 abgeschlossen. Abwickler ist die Mondial Assistance Reiseversicherungsgesellschaft, Pottendorfer Straße 25-27, A-1120 Wien Tel.: +43-1-52503-250 Fax: +43-1-52503-888. Die Höhe der Übernahme von Kundengeldern als Anzahlung beträgt max. 10%. Die Anmeldung sämtlicher Ansprüche ist bei sonstigem Anspruchsverlust innerhalb von 8 Wochen ab Eintritt einer allfälligen Insolvenz beim Abwickler vorzunehmen.

b) Wenn Sie sich für ein Versicherungspaket der Mondial Assistance Reiseversicherungsgesellschaft entschlossen haben, bestehen folgende Leistungen für Reisen mit einer Dauer bis maximal 30 Tage: Reiserücktrittskosten-Versicherung, Reisegepäckversicherung, Auslandsreise-Krankenversicherung, Extrarückreisekosten, Rückholkosten auch mittels Ambulanz-Jet, Privathaftpflichtversicherung

Reiseversicherung

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, im Reisebüro oder bei unserem Call Center +43-1-50202-777. Wenn ein Versicherungsfall eintritt ist die Mondial Assistance Leistungsabteilung, Pottendorfer Straße 25-27, A-1120 Wien Tel. +43-1-52503-0, Fax +43-1-52503-999, E-Mail schaden@mondial-assistance.at, unverzüglich zu benachrichtigen. Wir sind mit der Schadensregulierung nicht befasst.

Urlaubsgarantie

Neckermann wurde unter der Eintragungsnummer 1998/0222 in das Veranstalterverzeichnis des Bundesministeriums für wirtschaftliche Angelegenheiten eingetragen.

Versicherer: Zürich Versicherung AG, D-60252 Frankfurt am Main. Polizzen Nr.: 701.012.874225/3

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

Abwickler: Mondial Assistance Reiseversicherungsgesellschaft, Pottendorfer Straße 25-27, A-1120 Wien, Tel: +43-1/525 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:

**THOMAS COOK AUSTRIA AG,
Ungargasse 59-61, A-1030 WIEN, Österreich**

DVR-Nr. 0664537, FN 120 288w / HG-Wien,
Sitz: Wien, UID-Nr.: ATU 15475108
Gerichtsstand Wien

Stand: Juni 2009