

# Bukarest

## Projektaufenthalt Bildungsdirektion für Steiermark

Frau Prof. Mag. Dr. Elisabeth PÖLZLEITNER  
vom 25. November bis 30. November 2019



### Sehr geehrte Teilnehmer\*innen!

Es freut uns, dass Sie Interesse an unserem Reiseprogramm gezeigt haben. Den folgenden Seiten können Sie nun Informationen für Ihre Reise entnehmen.

<b>Flüge mit:</b>	Flugdaten lt. Flugplan			
Hinflug:	<i>Abflug:</i>	Flughafen Graz-Thalerhof	Montag, 25. November 2019	13:35 Uhr
Lufthansa/AUA	<i>Zwischenstopp:</i>	Flughafen München	Montag, 25. November 2019	14:30 Uhr
	<i>Weiterflug:</i>	Flughafen München	Montag, 25. November 2019	15:10 Uhr
Rückflug:	<i>Ankunft:</i>	Flughafen Bukarest	Montag, 25. November 2019	18:10 Uhr
Lufthansa/ AUA	<i>Rückflug:</i>	Flughafen Bukarest	Samstag, 30. November 2019	13:35 Uhr
	<i>Zwischenstopp:</i>	Flughafen Wien-Schwechat	Samstag, 30. November 2019	14:20 Uhr
	<i>Weiterflug:</i>	Flughafen Wien-Schwechat	Samstag, 30. November 2019	17:25 Uhr
	<i>Rückkunft:</i>	Flughafen Graz-Thalerhof	Samstag, 30. November 2019	18:00 Uhr
	inklusive Flughafengebühren, Gepäckgebühren und Steuern			

**Unterkunft:** 5 Nächte (25.11.2019 - 30.11.2019) in Bukarest im Hotel Ibis Bucharest Palatul Parlamentului City Centre im Einzelzimmer mit Frühstück.

**Versicherung:** Wir möchten ausdrücklich darauf hinweisen, dass im Pauschalpreis weder eine Storno- noch Reiseversicherung inkludiert ist. Wir empfehlen deshalb den KomplettSchutz der Europäischen Reiseversicherung (genauere Informationen entnehmen Sie der Seite 4).

**Flugpreis: € 230,-**  
**Hotelpreis: € 375,-**  
**Gesamtpreis: € 605,-**



Cooltours GmbH | Ziegelstraße 6 | 8045 Graz | Austria | T +43 (0) 316 67 60 38 | F -9 | office@cooltours.at | [cooltours.at](http://cooltours.at)

Die Steiermärkische Bank und Sparkasse | IBAN AT64 2081 5061 0030 2600 | BIC STSPAT2GXXX | UID ATU 65166946 | FN 333772 t

## Zahlungsmodalitäten

---

Nicht im Pauschalpreis enthalten sind die Storno- bzw. Reiseversicherung, die Ausgaben für den öffentlichen Verkehr, eventuelle (zusätzliche) Eintritte sowie die Kosten für Naschereien und persönliche Andenken.

**Bankverbindung:** Steiermärkische Sparkasse IBAN: AT64 2081 5061 0030 2600  
Cooltours GmbH Verwendungszweck: 99453 Buk 11/19 + Name BIC: STSPAT2GXXX

Bitte beachten Sie, dass wir Kreditkartenzahlungen nicht annehmen können.

## Gruppenreise

---

Da es sich bei der angebotenen Reise um eine Gruppenreise handelt, werden im weiteren Verlauf alle relevanten Informationen, zusätzliche Buchungen, Änderungen und auch die Reiseunterlagen mit dem\*der Gruppenleiter\*in abgewickelt. Der\*die Gruppenleiter\*in wird alle Informationen an die Reiseteilnehmer\*innen bzw. deren Erziehungsberechtigte weiterleiten und zusätzliche Buchungen bzw. Änderungen besprechen.

## Personen mit eingeschränkter Mobilität

---

Im Allgemeinen ist diese Reise für Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht geeignet. Auf Anfrage prüfen wir gerne abhängig von der persönlichen Einschränkung die Möglichkeit der Eignung.

## Einreisevorschriften für österreichische Staatsangehörige

---

Für österreichische Staatsangehörige gilt:

Rumänien ist Mitglied der EU und gehört **nicht** zu den Schengen-Staaten, deshalb ist ein gültiger Reisepass oder Personalausweis beim Grenzübertritt nötig. Außerdem gilt die allgemeine Ausweispflicht, die entweder durch einen Personalausweis oder einen gültigen Reisepass erfüllt wird. Österreichische Staatsangehörige benötigen für die Rumänienreise kein Visum. Alle Fluggäste sind persönlich dafür verantwortlich, gültige Ausweispapiere mit sich zu führen, die den Einreisebestimmungen des jeweiligen Flugziels entsprechen. Bußgelder, Strafgebühren, Zahlungen oder Ausgaben jeglicher Art infolge der Nichteinhaltung der Bestimmungen müssen vom Fluggast selbst übernommen werden. Um die Einhaltung der Bestimmungen sicherzustellen, empfehlen wir auf allen Flügen einen gültigen Reisepass (und ggf. ein gültiges Visum) mit sich zu führen.

Für alle Flüge benötigen Reisende bei der Abfertigung einen bis Reiseende gültigen, nicht abgelaufenen Lichtbildausweis. Als Lichtbildausweis wird ausschließlich Folgendes akzeptiert:

**Reisepass** oder **Personalausweis**, der von einem Staat des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) ausgestellt wurde.

In Übereinstimmung mit Artikel 28(1) der UN-Konvention von 1951 ist ein von einer Regierungsbehörde ausgestellter Reiseausweis für Flüchtlinge anstelle eines gültigen Reisepasses akzeptabel.

Abgelaufene oder beschädigte Identitätsnachweise werden nicht akzeptiert. Die Namen auf dem Lichtbildausweis und auf der Buchung müssen übereinstimmen. Ohne einen solchen gültigen Nachweis wird die Abfertigung verweigert.

Informationen zu den Visumsbestimmungen für nicht österreichische Staatsangehörige finden Sie unter:

<http://www.mae.gov.ro/en/node/2035>

## Ungefähre Fristen zur Erlangung der für die Einreise benötigten Dokumente

---

Sollte die Beantragung eines neuen Lichtbildausweises notwendig sein, empfehlen wir für österreichische Staatsangehörige dies spätestens **vier bis sechs Wochen vor Reisebeginn** zu tun.

## Gesundheitspolizeiliche Vorschriften

---

Üblicherweise reichen die Impfungen des Österreichischen Impfplanes für Reisen nach Rumänien.

Nur bei speziellem Risiko sollten zusätzliche Impfungen durchgeführt werden. Es wird empfohlen, ca. 8 Wochen vor Reisebeginn Ihren Hausarzt oder eine andere geeignete Einrichtung zu kontaktieren, um sich über die empfohlenen Impfungen zu erkundigen. Genauere Informationen erhalten Sie z.B. beim Tropeninstitut ([www.tropeninstitut.at](http://www.tropeninstitut.at)), auf den Homepages des Bundesministeriums für Gesundheit oder der WHO.

## Rücktritt mit Stornogebühr

---

Die Stornogebühr steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und deren Höhe richtet sich nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung. Die reisende Person ist in allen Fällen, die nicht in die Kategorie „Rücktritt ohne Stornogebühr“ fallen, gegen Entrichtung einer Stornogebühr berechtigt vom Reisevertrag zurückzutreten. Im Falle einer Unangemessenheit der Stornogebühr kann diese vom Gericht gemäßigt werden.

Die reisende Person (Auftraggeber\*in) kann jederzeit dem Reisebüro, bei dem die Reise gebucht wurde, mitteilen, dass vom Vertrag zurückgetreten wird. Bei einer Stornierung empfiehlt es sich, dies umgehend schriftlich (z.B. per E-Mail) zu tun.

Im Stornofall werden geleistete Anzahlungen berücksichtigt.

Um das Risiko von Stornogebühren (Kosten) zu reduzieren wird der Abschluss eines Komplettschutzes empfohlen (siehe Seite 4). Wenn die Reiseversicherung den Schadensfall anerkennt, erhalten Sie die Stornokosten von dieser ersetzt.

## Versicherung

---

Es wird eine für Rumänien gültige Krankenversicherung vorausgesetzt. Auskunft erhält man bei der Geschäftsstelle der Krankenkasse. Der frühere Auslandskrankenschein wird jetzt durch die E-Card ersetzt, die ins Ausland mitzunehmen ist.

## Aufzugebendes Gepäck

---

Jeder Fluggast darf 1 Handgepäckstück mit einem maximalen Gewicht von 8 kg mitnehmen, die dafür zu zahlenden Gepäcksgebühren und Flughafenabfertigungsgebühren sind im Pauschalpreis bereits inkludiert.

### **Handgepäck:**

Pro Person ist ein Handgepäckstück mit einem Gewicht von 8 kg und mit den Abmessungen von max. 55 cm x 40 cm x 23 cm zulässig. Sämtliche persönliche Gegenstände (Handtaschen, Fotoapparate u. Ä.) müssen in diesem Gepäckstück verstaut werden. Aufgrund von Sicherheitsbestimmungen dürfen bestimmte Gegenstände nicht mit an Bord genommen werden, Einzelheiten dazu werden Ihnen ca. 14 bis 7 Tage vor Reisebeginn mit den restlichen Reiseunterlagen zugestellt.

## Information zur Destination

---

Die Netzspannung beträgt in Rumänien 220 bis 230 Volt bei 50 Hz (wie in Österreich).

In Rumänien gilt die Osteuropäische Zeit, d.h. die Uhren müssen bei der Einreise nach Rumänien um 1 Stunde vorgestellt werden.

In Rumänien bezahlt man nicht mit Euro. Es ist ratsam, vor der Reise die entsprechenden Valuten zu besorgen. Als zusätzliches Geld für die kleinen Imbisse untertags und die privaten Einkäufe benötigen sparsame Schüler\*innen ca. €.

Allen Reisenden wird ein sicherheitsbewusstes und situationsgerechtes Verhalten empfohlen. Besondere Vorsicht gilt in touristischen Zentren, wo vermehrt Taschendiebstahl und Kleinkriminalität vorkommen können. Die Kriminalität ist in Ballungsgebieten allgemein höher, kann aber auch innerhalb einer Großstadt stark variieren.

Reisende sollten sich vor und während einer Reise sorgfältig über die Verhältnisse in Ihrem Reiseland informieren, sich situationsangemessen verhalten und bei Bedarf die örtlichen Medien verfolgen.

Sicherheitsstufe 1 (von 6 Stufen) gilt in Rumänien. Österreich hat die Sicherheitsstufe 1.

Jeder Reisende, der sich in ein Gebiet mit einem hohen oder erhöhten Sicherheitsrisiko begeben möchte, muss sich der Gefährdung bewusst sein. In diesem Fall wird dringend empfohlen, sich über die Sicherheitslage vor Ort genauestens zu informieren und diese gegebenenfalls während des Aufenthaltes regelmäßig zu überprüfen.

**Haftungsausschluss:** Die Reise- und Sicherheitshinweise beruhen auf den zum angegebenen Zeitpunkt verfügbaren und als vertrauenswürdig eingeschätzten Informationen. Eine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit sowie eine Haftung für eventuell eintretende Schäden kann nicht übernommen werden. Die Entscheidung über die Durchführung einer Reise liegt allein in Ihrer Verantwortung.

Weitere Reiseinformationen unter <http://www.bmeia.gv.at/aussenministerium/buergerservice/reiseinformation/a-z-laender/>

Informationsstand 06/2016

# Versicherungen, Stornobedingungen und Kundengeldabsicherung

Wir empfehlen Ihnen den Komplettschutz der Europäischen Reiseversicherung. Dieser deckt sowohl eventuell anfallende **medizinische Zusatzkosten** im Falle eines Unfalles oder einer Krankheit vor Ort wie auch einen **Stornoschutz** ab, falls Sie die Reise aus unten angeführten Gründen nicht antreten können.

## Komplettschutz



### Leistungen

Reisestorno		
1. Stornokosten bei Nichtantritt der Reise (inkl. Buchungsgebühren)	bis zum gewählten Reisepreis	
Erfolgt der Versicherungsabschluss später als 3 Tage nach Reisebuchung sind nur Ereignisse versichert, die ab dem 10. Tag nach Versicherungsabschluss eintreten (ausgenommen Unfall, Todesfall oder Elementarereignis).		
Reiseabbruch		
2. Ersatz der gebuchten, nicht genutzten Reiseleistungen	bis zum gewählten Reisepreis	
3. Zusätzliche Rückreisekosten	bis 100 %	
Verspätungsschutz		
4. Versäumnis des Transportmittels und Umsteigeschutz: Mehrkosten für Nächtigung und Verpflegung	Einzel	Familie
	bis € 1.000,-	bis € 2.000,-
Inkl. Nachreisekosten		
5. Verspätete Ankunft am Heimatbahnhof/-flughafen: Mehrkosten für Taxifahrt oder Nächtigung und Verpflegung	Einzel	Familie
	bis € 350,-	bis € 700,-
Reisegepäck		
6. Ersatz bei Beschädigung oder Abhandenkommen von Reisegepäck inkl. Sportgeräte (z.B. während des Transports oder bei Diebstahl)	Einzel	Familie
	bis € 3.500,-	bis € 7.000,-
Neuwertdeckung		
7. Bargeldersatz bei Diebstahl	bis € 150,-	
8. Ersatzkäufe bei Gepäcksverspätung am Reiseziel bzw. Ersatz der Leihgebühren (z.B. für Sportgeräte): bei Gepäcksverspätung bis 72 Stunden bei Gepäcksverspätung über 72 Stunden	Einzel	Familie
	bis € 350,-	bis € 700,-
	bis € 750,-	bis € 1.500,-
9. Hilfe und Kostenersatz für Wiederbeschaffung von Dokumenten	bis € 350,-	bis € 700,-
10. Hilfe und Vorschuss bei Diebstahl von Zahlungsmitteln	bis € 750,-	bis € 1.500,-
Suche und Bergung		
11. Such- und Bergungskosten bei Unfall, Berg- oder Seenot	bis € 80.000,-	
Medizinische Leistungen im Ausland und Heimtransport		
12. Transport ins nächste Krankenhaus/Verlegungstransport	bis 100 %	
13. Ambulante Behandlung	bis 100 %	
14. Stationäre Behandlung	bis € 1.000.000,-	
15. Heimtransport bei medizinischer Notwendigkeit (inkl. Ambulanzjet)	bis 100 %	
16. Rückreise nach 3 Tagen Krankenhausaufenthalt, auch ohne medizinische Notwendigkeit (exkl. Ambulanzjet)	bis 100 %	
17. Nachreise bei unterbrochener Rundreise	bis 100 %	
18. Verspätete Rückreise inklusive Zusatznächtigung	Reisekosten bis 100 % Nächtigung bis € 1.500,-	
19. Krankenbesuch ab 5 Tagen Krankenhausaufenthalt	bis 100 %	
20. Medikamententransport	bis 100 %	
21. Kinderrückholung durch eine Betreuungsperson	bis € 4.000,-	
22. Überführung im Todesfall oder Begräbnis am Ereignisort	bis 100 %	
Maximalleistung für die Leistungen 12. bis 22. bei unerwartetem Akutwerden einer bestehenden Erkrankung		
bis € 500.000,-		
Reiseprivathaftpflicht		
23. Sach- und Personenschäden pauschal	bis € 750.000,-	
Hilfe bei Haft oder Haftandrohung im Ausland		
24. Hilfe bei Beschaffung eines Anwalts/Dolmetschers	ja	
25. Vorschuss für Anwalt	bis € 3.000,-	
26. Vorschuss für Strafkautions	bis € 13.000,-	
24-Stunden-Notruf und Soforthilfe weltweit	ja	

Als Vertragsgrundlage gelten die EUROPÄISCHEN Reiseversicherungsbedingungen 2018.

**Bitte entnehmen Sie dem beigelegten Informationsblatt der Europäischen Reiseversicherung alle weiteren Informationen bzgl. Reisestorno/Reiseabbruch.**

### Was ist im Versicherungsfall zu tun?

Wenn Sie die Reise nicht antreten können, stornieren Sie bitte unverzüglich bei der Buchungsstelle und verständigen Sie gleichzeitig das Service Center der EUROPÄISCHEN (per Fax, Post, E-Mail oder Online-Schadensmeldung).

Geben Sie dabei folgende Daten bekannt: Vor- und Zuname, Adresse, Reiseterritorium, Stornodatum und -grund, Buchungsbestätigung und Versicherungsnachweis.

Bei Erkrankung/Unfall lassen Sie sich bitte ein detailliertes ärztliches Attest/Unfallbericht ausstellen. Verwenden Sie dazu das Schadensformular. Legen Sie die Krankmeldung bei der Sozialversicherung und die Bestätigung über verordnete Medikamente bei.

### Europäische Reiseversicherung AG

Kratochwjlestraße 4, A-1220 Wien

E-Mail: [info@europaeische.at](mailto:info@europaeische.at), [www.europaeische.at](http://www.europaeische.at)

Service Center: Tel. +43/1/317 25 00,

Fax +43/1/319 93 67

**Notruf 24 Stunden täglich: Tel. +43/1/50 444 00**

Der Versicherungsschutz gilt für eine Reise bis maximal 31 Tagen. Als Vertragsgrundlage gelten die EUROPÄISCHEN Reiseversicherungsbedingungen ERV-RVB 2018 – diese erhalten Sie im Internet auf [www.europaeische.at](http://www.europaeische.at) sowie auf Wunsch von Ihrem Reisebüro/Versicherungsbetreuer oder vom Service Center der Europäischen. Alle Versicherungsleistungen sind subsidiär. Bei den Leistungen 12 bis 14 kommt, sofern von der Sozialversicherung kein Kostenersatz erfolgt, ein Selbstbehalt von 20 % zur Anwendung. Die Laufzeit des Versicherungsvertrages ergibt sich aus der gewählten Prämie. Durch die Prämienzahlung erklärt sich der Versicherungsnehmer mit den angeführten Bestimmungen und Versicherungsbedingungen einverstanden.

**Versicherer:** Europäische Reiseversicherung AG, Kratochwjlestraße 4, A-1220 Wien. Tel. +43/1/317 25 00-73930, Fax +43/1/319 93 67. E-Mail: [info@europaeische.at](mailto:info@europaeische.at), [www.europaeische.at](http://www.europaeische.at) Sitz in Wien. Firmenbuch HG Wien FN 55418y, DVR-Nr. 0490083. Die Gesellschaft gehört zur Unternehmensgruppe der Assicurazioni Generali S.p.A., Triest, eingetragen im Versicherungsgruppenregister der IVASS unter der Nummer 026. Aufsichtsbehörde: FMA Finanzmarktaufsicht, Bereich: Versicherungsaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Wien.

**Die Prämie für das oben genannte Versicherungspaket beträgt für diese Reise: € 71,- (Stornokosten bis max. € 800,-)**

## Stornobedingungen von Cooltours

Wird eine Reise nicht angetreten, fallen Stornogebühren an, deren Höhe vom Zeitpunkt der Stornierung abhängig ist (siehe nächste Seite). **Die Stornierung muss daher unverzüglich schriftlich (z.B. per E-Mail) an Cooltours gemeldet werden.** Haben Sie einen Komplettschutz abgeschlossen und wird der Fall von der Versicherung anerkannt, übernimmt diese die gesamten für Sie anfallenden Kosten.

### Informationen zur gesetzlich vorgeschriebenen Insolvenzabsicherung:

Die Cooltours GmbH hat eine Insolvenzabsicherung mit der HDI Global SE (Adresse: HDI-Platz 1, 30659 Hannover, Deutschland). Als Abwickler fungiert die TVA-Tourismusversicherungsagentur GmbH (Adresse: Baumannstraße 9/8, 1030 Wien, Tel: +43 1 361 9077 44, Fax; +43 1 361 9077 25, E-Mail: [kundengeldabsicherung.at@hdi.global](mailto:kundengeldabsicherung.at@hdi.global)). Reisende haben sich innerhalb von 8 Wochen an den Abwickler zu wenden, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz der Cooltours GmbH verweigert werden.

Details zur Reiseleistungsausübungsberechtigung von Cooltours GmbH finden Sie auf der Webseite <https://www.gisa.gv.at/abfrage> unter der GISA-Zahl 18962338.

Die Cooltours GmbH ist als Veranstalter für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Pauschalreisevertrag vorgesehenen Reiseleistungen verantwortlich, unabhängig davon, ob diese Leistungen nach dem Vertrag von ihr oder anderer Erbringern von Reiseleistungen zu bewerkstelligen sind. Befinden Sie sich während der Reise in Schwierigkeiten, ist die Cooltours GmbH verpflichtet Ihnen unverzüglich und in angemessener Weise Beistand zu leisten. Dies kann insbesondere durch die Bereitstellung geeigneter Informationen über Gesundheitsdienste, Behörden vor Ort oder konsularischen Beistand sowie durch Unterstützung bei der Herstellung von Fernkommunikationsverbindungen und bei der Suche nach Ersatzreisearrangements erfolgen. Die Cooltours GmbH kann für ihren Beistand eine angemessene Vergütung verlangen, wenn Sie die Schwierigkeiten vorsätzlich oder fahrlässig selbst herbeigeführt haben. Diese Vergütung darf die Cooltours GmbH tatsächlich entstandenen Kosten nicht überschreiten.

### Interne und außergerichtliche Streitbeilegung

Es kommen keine internen Beschwerdeverfahren zur Anwendung. Die Cooltours GmbH ist nicht verpflichtet an einer außergerichtlichen Streitbeilegung vor einer staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des ASchG (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz) teilzunehmen. Kommt es bei konkreten Streitigkeiten zwischen uns und unseren Kunden zu keiner Einigung, werden wir die für uns zuständigen Alternativen Streitbeilegungsstellen bekanntgeben und mitteilen, ob wir an einem allfälligen alternativen Streitbeilegungsverfahren teilnehmen.

### Datenschutz

Unsere Datenschutzerklärung können Sie unter <http://www.cooltours.at/datenschutzerklaerung> nachlesen!

### Hinweis auf Rückpflicht (§11 Abs. 2 PRG)

Vor Ort festgestellte Reismängel sind von mir unverzüglich dem zuständigen Repräsentanten des Reiseveranstalters mitzuteilen. Unterbleibt die Mitteilung, werden meine Gewährleistungsansprüche davon nicht berührt, die Unterlassung kann mir allerdings als Mitverschulden angerechnet werden.

### Übertragung des Vertrags auf eine andere Person

Die Reisenden des gegenständlichen Pauschalreisevertrages haben gemäß § 7 PRG das Recht, diesen auf eine andere Person, die alle Vertragsbedingungen erfüllt, zu übertragen. Die Cooltours GmbH ist innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger über die Übertragung des Vertrages in Kenntnis zu setzen. Im Falle einer Übertragung haften der Überträger und die Person, auf die der Vertrag übertragen wird, als Gesamtschuldner für den noch ausstehenden Betrag des Reisepreises und die durch die Übertragung entstehenden zusätzlichen Gebühren, Entgelte und sonstige Kosten.

### Geltende Geschäftsbedingungen

Die ARB 1992 werden vom RVA Cooltours mit Ausnahme der Stornosätze im Punkt 7 Rücktritt vom Vertrag, 7.1 Rücktritt des Kunden vor Antritt der Reise, 7.1 lit c) Rücktritt mit Stornogebühr ohne Einschränkung anerkannt.

Die Stornogebühren von Cooltours weichen somit von jenen der ARB 1992 ab und lauten:

#### Cooltours

Ab Buchung 95 % des Reisepreises

#### Punkt 7.1 lit c) 1. der ARB 1992

Sonderflüge (Charter), Gruppen-IT (Gruppenpauschalreisen im Linienverkehr), Autobusgesellschaftsfahrten (Mehrtagesfahrten)

Bis 30. Tag vor Reiseantritt	10% des Reisepreises
Ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt	25% des Reisepreises
Ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt	50% des Reisepreises
Ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt	65% des Reisepreises
Ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt	85% des Reisepreises

### Allgemeine Reisebedingungen (ARB 1992) Anpassung an die Novelle zum Konsumentenschutzgesetz BGBl. 247/93 und an das Gewährleistungsrechts-Änderungsgesetz, BGBl. I Nr. 48/2001

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 § 9, gem. BGBl. II Nr. 469/2009).

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 u. 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 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.

#### 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 bekannt

zugeben, sofern sich diese Angaben nicht schon im Prospekt, Katalog oder sonstigen detaillierten Werbeunterlagen finden. Unterlässt es 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 minderen 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 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 Abreiseternitz 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 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 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 von Verbrauchern können innerhalb von 2 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 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 den 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.

Für Hotelunterkünfte, Ferienwohnungen, Schiffsreisen, Bus-Eintagesfahrten, Sonderzüge und Linienflugreisen 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 klaggestellt, 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 oben genannten 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

##### 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 Reisettermin 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 Abreisetern 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 Änderungen 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 bekanntzugeben.

#### 10. Allgemeines

Die unter B angeführten Abschnitte 7.1. lit. c, vormalis lit.b (Rücktritt), 7.1. lit d, vormalis lit. c (No-show) sowie 8.1. (Preisänderungen) sind als unverbindliche Verbandsempfehlung unter 1 Kt 718/91-3 und sind nunmehr als solche unter 25 Kt 793/96-3 im Kartellregister eingetragen.

## Sicherheitsbestimmungen für Handgepäck

- Die Beschränkungen der Mitnahme von Flüssigkeiten im Handgepäck gelten für alle Flüge, die von Flughäfen im EU-Raum sowie Norwegen, Island und der Schweiz abgehen, ebenso für Flüge innerhalb Österreichs.
- **Flüssigkeiten**, wie beispielsweise Wasser und andere Getränke, Suppen, Sirup, Cremes, Lotionen und Öle, Parfums, Mascara, Lipgloss, Gels inklusive Haar- und Duschgels, Sprays, der Inhalt von Druckbehältern inklusive Rasierschaum, andere Schäume und Deodorants, Pasten inklusive Zahnpasten, Mischungen von Flüssigkeiten und Feststoffen **und andere Artikel mit ähnlicher Konsistenz dürfen die Maximalgrenze von 100 ml pro Verpackungseinheit nicht überschreiten.**
- **Diese Gegenstände müssen zusammen in einem durchsichtigen, wiederverschließbaren Plastiksack** (z.B. wiederverschließbarer Gefrierbeutel mit Zipp-Verschluss, ca. 20 x 20 cm) **transportiert werden.** Es ist nicht gestattet, einfache Plastikbeutel z.B. mit einem Gummiring zu verschließen!
- Der Plastiksack muss komplett verschlossen sein und getrennt vom Handgepäck bei der Sicherheitskontrolle vorgezeigt werden.
- **Pro Passagier und Ticket darf nur ein Plastiksack mitgenommen werden, der ein Volumen von 1 Liter nicht überschreiten darf.**
- Der Plastiksack dient lediglich als Maßeinheit und darf nach der Sicherheitskontrolle wiederum geöffnet werden.
- Um Verzögerungen bei der Sicherheitskontrolle so kurz als möglich zu halten, empfiehlt es sich daher, bereits zu Hause die vorschriftskonforme Verpackung der Flüssigkeiten vorzubereiten.

## Ausnahmebestimmungen

- Nicht betroffen sind Flüssigkeiten, die sich in den **Gepäckstücken** befinden, **die eingecheckt** und sodann im Laderaum des Flugzeugs befördert werden.
- **Artikel**, die auf österreichischen Flughäfen und anderen EU-Flughäfen **nach der Bordkartenkontrolle** oder an Bord von EU-Fluglinien **gekauft werden**, sind von der mengenmäßigen Beschränkung ebenfalls ausgenommen. Sie werden vom Verkaufspersonal bzw. der Crew in spezielle Beutel eingepackt und versiegelt. Diese Beutel sollten während der gesamten Reise (auch im Transit) nicht geöffnet werden, um weitere Kontrollen und allenfalls Beanstandungen zu vermeiden. Zusätzlich muss der (auf dem Beutel gut sichtbar angebrachte) Kassenbon die Örtlichkeit des Kaufes und das aktuelle Tagesdatum sowie die Uhrzeit ausweisen.
- **Medikamente**, ärztliche Diät-Spezialnahrung sowie Babynahrung, die während des Fluges an Bord benötigt werden, können ebenfalls außerhalb des Plastikbeutels im Handgepäck transportiert werden. Da diese Gegenstände ebenfalls zu deklarieren sind und vom Sicherheitspersonal möglicherweise die Frage nach der Notwendigkeit während des Fluges gestellt wird, empfiehlt es sich, für Medikamente und Diätahrung zur Glaubhaftmachung eine ärztliche Bestätigung oder ein Rezept auf den Namen des Passagiers mitzuführen.

## Zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen

- Laptops und andere große elektrische Geräte sind vom Handgepäck zu trennen und werden separat gescreent.
- Ebenso sind die Passagiere – wie in Österreich bereits üblich – dazu verpflichtet, ihre Mäntel und Jacken auszuziehen, die während der Personenkontrolle ebenfalls gescreent werden.

In der Praxis muss daher neben der Personenkontrolle mit zusätzlichen Screening-Vorgängen betreffend Laptops und anderen Elektrogeräten, den im durchsichtigen Plastiksack transportierten Flüssigkeiten, Duty-Free-Artikeln und denjenigen Flüssigkeiten (z.B. Medikamenten) gerechnet werden, die von der mengenmäßigen Beschränkung im Handgepäck zwar ausgenommen sind, jedoch ebenfalls deklariert und extra gescreent werden müssen.