

### Reisebedingungen des Veranstalters Papageno Touristik – Die Kunst des Reisens – GmbH (Stand: 19.06.2018)

Diese Reisebedingungen sind auf der Grundlage der ARB 1992 erstellt; insoweit sie von diesen abweichen, werden die jeweils abweichenden Bestimmungen durch Hinweise (in Kursivdruck) dargestellt.

#### 1. Buchung/Vertragsabschluss

Der Reisevertrag kommt zwischen dem Kunden 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 (spätestens bis 7 Tage vor Reiseantritt) mitzuteilen. 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

**3.1.** 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 daher empfohlen, derartige Vereinbarungen unbedingt schriftlich festzuhalten.

**3.2.** Die angegebenen Pauschalpreise inkludieren die jeweils im Reisekatalog etc. ausdrücklich angeführten Leistungen. *Hinweis: Die Bestimmung 3.2. ist in den ARB 1992 nicht vorgesehen.*

#### 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. Höhere Gewalt

Höhere Gewalt liegt vor, wenn auf Grund ungewöhnlicher und unvorhersehbarer Ereignisse, auf die derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, keinen Einfluss hat und deren Folgen trotz Anwendungen der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können.

Im Falle höherer Gewalt vor Antritt der Reise ist primär die Anpassung des Reisevertrages an die Gegebenheiten anzustreben und wird der Veranstalter dem Kunden nach Möglichkeit die Umbuchung auf eine gleichwertige, der gebuchten Reise preislich entsprechende und dem Kunden zumutbare Reise anbieten; dieser hat ein solches Angebot anzunehmen. Kann jedoch der Reiseveranstalter eine solche Reise nicht anbieten, ist jeder Vertragsteil berechtigt, vom Reisevertrag zurückzutreten. Im Falle höherer Gewalt nach Antritt der Reise ist diese, sofern die Fortsetzung nicht möglich oder mit einem, den geänderten Verhältnissen angepassten Programm dem Kunden nicht zumutbar ist, abzubrechen; der Veranstalter wird dann ohne zusätzliches Entgelt den unverzüglichen Transport der Kunden an den Zielort der Reise oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort veranlassen und dem Reiseteilnehmer den, dem ausgefallenen Teil der Reise nach Tagen entsprechenden, aliquoten Teil des Reisepreises rückerstatten. Unzumutbar sind die Umbuchung auf eine andere Reise oder die Fortsetzung der Reise mit einem, den Erfordernissen angepassten Programm insbesondere dann, wenn die angebotene Ersatzreise bzw. die fortgesetzte Reise das von der gebuchten Reise erwartete Urlaubs- und/oder Reiseerlebnis vorhersehbar dem Kunden nicht vermitteln kann.

##### 5.2. Außerordentliche Umstände

Außerordentliche Umstände sind von außen einwirkende Ereignisse, die auch durch äußerste zumutbare Sorgfalt des Veranstalters oder derjenigen, für die der Veranstalter den Kunden gegenüber einzustehen hat, nicht zu verhindern waren bzw. sind und der Risikosphäre des Veranstalters und/oder Dritter, deren sich der Veranstalter bedient, zuzurechnen sind; hierunter fallen insbesondere Ausfall oder Verspätung des Fluggerätes oder sonstiger Transportmittel, Niedrigwasser oder sonstige Veränderungen des Wasserstandes, Schleusendefekte, behördliche Anordnungen und Maßnahmen, Schiffkollisionen, Gebrechen am Transportmittel, Unfälle und dgl. Werden für die Durchführung der Reise relevante außerordentliche Umstände vor Antritt der Reise dem Veranstalter

bekannt, hat er unverzüglich die Kunden hievon zu verständigen. Ist auf Grund der eingetretenen außerordentlichen Umstände die Durchführung der Reiseveranstaltung in einer, den Erfordernissen angepassten Form dem Kunden zumutbar (siehe oben: 5.1. Höhere Gewalt), ist vom Kunden das Angebot der Durchführung der Reise in dieser, den Erfordernissen angepassten Form anzunehmen, es sei denn, der Kunde lehnt aus triftigen Gründen ab. Hat der Veranstalter die Möglichkeit, den Kunden auf eine gleichwertige, der gebuchten Reise entsprechende und dem Kunden zumutbare Reise umzubuchen, so hat diese Reise der Veranstalter alternativ dem Kunden anzubieten. Lehnt dieser jedoch aus triftigen Gründen ab und besteht auch keine Möglichkeit zur Umbuchung auf eine andere Reiseveranstaltung, ist jeder Vertragsteil berechtigt, vom Reisevertrag zurückzutreten. Der Kunde hat dann Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises bzw. Teile des Reisepreises, soweit er diesen an den Veranstalter bereits bezahlt hat. Treten außerordentliche Umstände erst nach Beginn der Reise ein, ist die Reise unter der den Erfordernissen angepassten Form fortzusetzen, wenn die Fortsetzung dem Kunden zumutbar ist (siehe oben: 5.1. Höhere Gewalt) und der Kunde nicht aus triftigen Gründen ablehnt; andernfalls hat der Reiseveranstalter die Reise abzubrechen und unverzüglich ohne weiteres Entgelt den Transport der Reiseteilnehmer an den Zielort der Reise oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort zu veranlassen und ihm den, dem ausgefallenen Teil der Reise nach ganzen Tagen entsprechenden, aliquoten Teil des Reisepreises rückzuerstatten. *Hinweis: Die Bestimmungen 5.1. und 5.2. sind in den ARB 1992 nicht vorgesehen*

#### 5.3. 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.

#### 5.4. Schadenersatz

Verletzen der Veranstalter selbst oder Dritte, deren er sich für die Durchführung der Reise bedient, schuldhaft die ihnen aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, haftet der Veranstalter dem Kunden für den daraus angemessenen Schaden wenn ihm oder den/die Dritte(n) für deren Handlungen und/oder Unterlassungen der Veranstalter dem Kunden gegenüber einzustehen hat, Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit treffen; im Falle eines Personenschadens ist die Haftung auch bei bloß leichter Fahrlässigkeit gegeben. *Hinweis: die vorstehende Bestimmung ist in dieser Form in den ARB 1992 nicht vorgesehen; sie ersetzt die nachstehende Bestimmung der ARB 1992:* 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.

#### 5.6. Haftung für mitgenommene Gegenstände

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. Bei Schiffsreisen sind – soweit an Bord die Möglichkeit besteht – Geld oder andere Wertsachen in ordnungsgemäß verschlossenen Safes in der Kabine und/oder bei den vom Kapitän autorisierten Bediensteten oder Beauftragten zu hinterlegen; der Veranstalter haftet für allfälligen Verlust nach Maßgabe des vorhergehenden Absatzes. *Hinweis: Der letzte Absatz betreffend Schiffsreisen ist in den ARB nicht vorgesehen*

#### 5.7. 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 5.3. 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 sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungsträger (z.B. Hotel, Fluggesellschaft) oder direkt dem Veranstalter über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen.

#### 5.8. 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 von 6 Monaten geltend gemacht werden. 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 bedingenen 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 nach Maßgabe des Punktes 5.4. dieser Reisebedingungen verpflichtet. *Hinweis: Der letzte Absatz ersetzt nachstehende Bestimmung der ARB 1992: 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 Kunde, 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 nach Maßgabe des Punktes 5.4. dieser Reisebedingungen zu, sofern nicht Punkt 7.2. zum Tragen kommt. *Hinweis: Der letzte Absatz ersetzt den entsprechenden Absatz der ARB, welcher wie folgt lautet: 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. Wird die Stornogebühr als übermäßig erwiesen, kann sie vom Gericht gemäßigt werden. *Hinweis: Der letzte Satz ersetzt nachstehenden Satz der ARB: Im Falle der Unangemessenheit der Stornogebühr kann diese vom Gericht gemäßigt werden.*

Je nach Reiseart ergeben sich pro Person folgende Stornosätze: Sonderflüge (Charter), Gruppenpauschalreisen im Linienverkehr, Autobusgesellschaftsreisen, (Mehrtagesfahrten), Flugreisen, Schiffskreuzfahrten:

Bei Stornierung bis 60. Tag vor Reiseantritt .....	25%
ab 59. bis 40. Tag vor Reiseantritt .....	50%
ab 39. bis 20. Tag vor Reiseantritt .....	75%
ab 19 Tage vor Reiseantritt .....	90%
ab 1. Tag (24h) vor Reiseantritt .....	95%

##### Stornospesen für Papageno Hotelhits Angebote:

Im Falle eines Stornos verrechnet Papageno Touristik ab dem Zeitpunkt der Buchung bis 30 Tage vor Abreise 50% des gesamten Reisepreises. Ab 29 Tagen vor Abreise werden 100% in Rechnung gestellt! Bereits verrechnete Buchungsgebühren bzw. Umbuchungsspesen werden nicht vergütet! Nur unter Anerkenntnis dieser Bedingung ist eine Buchung möglich!

*Hinweis: In den ARB 1992 sind unter den Reisearten Flugreisen und Schiffskreuzfahrten nicht angeführt; weiters sind Stornogebühren für Einzel-IT (individuelle Pauschalreisen) im Linienverkehr und Bahngesellschaftsreisen (ausgenommen Sonderzüge) in den ARB 1992 angeführt, die jedoch in die vorliegenden Reisebedingungen nicht aufgenommen sind, da die Papageno Touristik – Die Kunst des Reisens – GmbH solche Reisearten weder anbietet noch veranstaltet.*

##### Stornosätze für MSC-Kreuzfahrten für die Kreuzfahrtdauer unter 15 Nächte:

Bei Stornierung bis 60 Tage vor Reiseantritt .....	20%
Bei Stornierung bis 30 Tage vor Reiseantritt .....	30%
Bei Stornierung bis 22 Tage vor Reiseantritt.....	40%
Bei Stornierung bis 15 Tage vor Reiseantritt.....	60%
Bei Stornierung bis 6 Tage vor Reiseantritt.....	80%
Bei Stornierung bis 5 Tage vor Reiseantritt & Nichtantritt der Reise .....	100%

##### Stornosätze für MSC-Kreuzfahrten für die Kreuzfahrtdauer länger als 15 Nächte:

Bei Stornierung bis 90 Tage vor Reiseantritt .....	20%
Bei Stornierung bis 30 Tage vor Reiseantritt .....	30%
Bei Stornierung bis 22 Tage vor Reiseantritt.....	40%
Bei Stornierung bis 15 Tage vor Reiseantritt.....	60%
Bei Stornierung bis 2 Tage vor Reiseantritt.....	80%
Bei Stornierung bis 1 Tag vor Reiseantritt & Nichtantritt der Reise .....	95%

##### Stornosätze für MSC-Kreuzfahrten für die Weltreise:

Bei Stornierung bis 90 Tage vor Reiseantritt .....	15%
Bei Stornierung bis 60 Tage vor Reiseantritt .....	25%
Bei Stornierung bis 15 Tage vor Reiseantritt.....	50%
Bei Stornierung bis 10 Tage vor Reiseantritt.....	75%
Bei Stornierung bis 0 Tag vor Reiseantritt & Nichtantritt der Reise .....	100%

Falls eine Kabine durch die Stornierung eines Passagiers zu einer Kabine zur Einzelbelegung wird, werden dem stornierenden Passagier die Stornokosten laut den oben genannten Stornosätzen, mindestens jedoch eine pauschale Entschädigung in Höhe von € 100,00 verrechnet. Bei Buchungen von Sondertarifen oder rabattierten Reisen beträgt der pauschale Entschädigungssatz 95% des Pauschalreisepreises. Für die Umstellung der Buchung auf Einzelkabinenbelegung wird dem verbleibenden Reisetilnehmer der reguläre Aufpreis für Einzelkabinenbelegung in Rechnung gestellt.

##### Stornosätze für Costa Kreuzfahrten

Bei Stornierung:	Katalogpreis, Frühbucher oder Frühbucher Extra	FlexPreis	Weltreise
bis 50. Tag vor Reiseantritt (mind. € 50,-)	20%	30%	20%
ab 49. bis 30. Tag vor Reiseantritt .....	25%	30%	35%
ab 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt .....	35%	35%	50%
ab 21. bis 15.Tag vor Reiseantritt .....	60%	60%	60%
ab 14 Tage vor Reiseantritt .....	80%	80%	80%
Nichterscheinen, Stornierung am Tag des Reisebeginns, nachträgl. Stornierung .....	95%	95%	95%

##### Stornosätze für Costa Kreuzfahrten Gruppenangebotspreise

Bei Stornierung:	
bis zum 121 Tag vor Reiseantritt (mind. € 50,-)	20%
ab 120 bis 91 Tage vor Reiseantritt .....	25%
ab 90 bis 61 Tage vor Reiseantritt .....	40%
ab 60 bis 41 Tage vor Reiseantritt .....	50%
ab 40 bis 31 Tage vor Reiseantritt .....	60%
ab 30 bis 11 Tage vor Reiseantritt.....	75%
ab 10 Tage vor Reiseantritt .....	100%

##### Stornosätze für AIDA Kreuzfahrten

Bei Stornierung:	AIDA Premium	AIDA Vario
bis 50. Tag vor Reiseantritt (mind. € 50,-)	20%	30%
ab 49. bis 30. Tag vor Reiseantritt .....	25%	30%
ab 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt .....	35%	35%
ab 21. bis 15.Tag vor Reiseantritt .....	60%	60%
ab 14 Tage vor Reiseantritt .....	80%	80%
Nichterscheinen, Stornierung am Tag des Reisebeginns, nachträgl. Stornierung .....	95%	95%

Bei Teilstornierung eines Reisetilnehmers aus einer Kabine steht AIDA Cruises in den Tarifen AIDA PREMIUM und AIDA VARIO eine pauschale Entschädigung in Höhe von 80 % des anteiligen Reisepreises zu. Daneben behält sich AIDA Cruises das Recht vor, bei Teilstornierung eines Reisetilnehmers aus einer Kabine mit gebuchter Dreier- oder Viererbelegung eine Umbuchung der Kabine vorzunehmen. Die Stornierung der Teilleistungen Flug und Bus (An- und Abreisepaket) ist nicht möglich. Vorgenannte Stornopauschalen gelten nicht für An und Abreisepakete im Tarif FlexFlug, die tagesaktuelle, nicht im Katalog ausgeschriebene Flüge beinhalten. Bei Rücktritt von einem solchen An- und Abreisepaket fallen Rücktrittskosten in Höhe von 100 % des Preises für das An- und Abreisepaket an.

##### d) 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 vorzunehmen.

##### e) No-show

No-show liegt vor, wenn der Kunde der Abreise fern bleibt, 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 100% des Reisepreises zu bezahlen.

Wird die Stornogebühr als übermäßig erwiesen, kann sie vom Gericht gemäßigt werden. Hinweis: Der letzte Satz ersetzt nachstehende Bestimmungen der ARB: Im Falle der Unangemessenheit der Stornogebühr kann diese vom Gericht gemäßigt werden.

Im Falle von Rückerstattungen von Leistungsträgern wird eine Bearbeitungsgebühr in der Höhe von 20% des Rückerstattungsbetrages, mindestens jedoch €20,-/Person, einbehalten.

Hinweis: Diese Vertragsbestimmung ist in den ARB 1992 nicht vorgesehen.

### 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 nicht ausgeschlossen wird.

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 Folge 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) 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. Änderung 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 2 Monate nach 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 Reiseleistung 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 im Buchungsschein vermerkt wurden. Ab dem 20.Tag vor dem Abreisedatum gibt es keine Preisänderung. Eine Preisänderung ist nur dann zulässig, wenn bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen auch die genaue Angabe zur Berechnung des neuen Preises vorgesehen ist. Dem Kunden sind Preisänderungen und deren Umstände zu erklären. Bei Änderung des Reisepreises um mehr als 10% ist ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ohne Stornogebühr jedenfalls möglich (siehe Abschnitt 7.1.a).

### 8.2. Leistungsänderungen vor Antritt der Reise

Die in Reisekatalogen angekündigten Reisen werden langfristig geplant; es können daher zwischen der Ankündigung der Reiseveranstaltung im Katalog und deren Durchführung Umstände eintreten, die nicht der Einflussnahme des Veranstalters unterliegen und die Änderungen der im Reisekatalog beschriebenen Leistungen, insbesondere auch des Ablaufes des Reiseprogramms nach sich ziehen bzw. erforderlich machen. Betreffen solche Änderungen Leistungsträger wie Fluggesellschaften, Beherbergungsbetriebe, Schiffe und dgl. steht dem Kunden, sofern die erbrachte Leistung der angekündigten Leistung gleichwertig ist, aus einer solchen Änderung kein Anspruch welcher Art immer zu; Busplatzänderungen aus technischen und/oder organisatorischen Gründen bleiben dem Veranstalter vorbehalten. Der erste und letzte Tag einer Reise dienen grundsätzlich der Beförderung. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass zufolge Flugplanänderungen, Flugverspätungen oder Verlegung der Abfahrtszeiten anderer Transportmittel Verzögerungen möglich sind. Die endgültigen Flugzeiten für An- und/oder Rücktransport sind im Flugticket ausgewiesen; soweit hierdurch das zwischen dem ersten und dem letzten Tag der Reiseveranstaltung vorgesehene Reiseprogramm nicht beeinträchtigt wird, stehen dem Kunden aus zeitlichen Abänderungen des An- und/oder Rücktransportes Ansprüche nicht zu. Hinweis: Diese Vertragsbestimmung ist in den ARB 1992 nicht vorgesehen.

### 8.3. Leistungsänderungen nach Antritt der Reise

a) Werden zufolge Höherer Gewalt oder außerordentlicher Umstände Änderungen der Reiseroute und/oder der Beförderungsmittel und/oder des Besichtigungsprogramms erforderlich, sind die entsprechenden Bestimmungen gemäß 5.1. Höhere Gewalt und 5.2. Außerordentliche Umstände anzuwenden.

Hinweis: Diese Vertragsbestimmung ersetzt die in den ARB 1992 vorgesehene Bestimmung: Bei Änderungen, die der Veranstalter zu vertreten hat, gelten jene Regelungen, wie sie im Abschnitt „Rechtsgrundlage bei Leistungsstörung“ dargestellt sind.

b) Ergibt sich nach Abreise, dass ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Leis-

tungen 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. Flüge

Flüge zum Ausgangspunkt oder vom Endpunkt der Reisedestination werden vom Veranstalter bei anerkannten Fluggesellschaften als Nebenleistung zugekauft. Das Flugticket wird vom Veranstalter im Voraus gebucht und wird im Falle einer Stornierung von der Fluggesellschaft nicht rückerstattet. Der Flugpreis ist vom Reisenden daher im Falle einer Stornierung, ungeachtet des Zeitpunktes der Stornierung und der Stornierungsbestimmungen für die Pauschalreise, zu bezahlen.

Sofern An- und/oder Hin- und Rückflug zum Start- oder Endpunkt der Reise vom Unternehmen für den Reisenden bei einer Fluggesellschaft gebucht werden, informiert das Unternehmen den Reisenden gemäß den Unterlagen, die die Fluggesellschaft liefert und die zu den Reiseunterlagen gehören, über die Flugzeiten. Der Flugplan dient lediglich Informationszwecken. Es liegt in der Verantwortung des Reisenden sicherzustellen, dass er rechtzeitig zum Check-in und Boarding am Flughafen erscheint.

### 10. Allgemeine Eignung für Personen mit eingeschränkter Mobilität

Zimmer, Kabinen bzw. Transport für Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Anfrage möglich.

### 11. Auskunftserteilung an Dritte

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

### 12. Zahlungsmodalitäten inkl. Anzahlung

Bei Buchung ist eine Anzahlung von 10 % des Reisepreises fällig, welche direkt im Büro bar, mittels Bankomat Karte oder per Kreditkarte (Mastercard, Visa, Dinersclub) zu leisten ist oder innerhalb von 3 Tagen mittels Zahlschein oder online Banking auf das angegebene Konto einbezahlt werden muss.

Die Restzahlung erfolgt frühestens zwanzig Tage vor Reiseantritt – Zug um Zug gegen Aushändigung der Reiseunterlagen an den Reisenden. Darüber hinausgehend oder vorzeitig geleistete Anzahlungen bzw. Restzahlungen dürfen nicht gefordert werden und sind auch nicht abgesichert. Die Buchungsgebühr, die Reiseversicherungsprämien und die Flugtickets sind zur Gänze sofort fällig.

### 13. Kundengeldabsicherung

Gemäß der Reisebürosicherungsverordnung (RSV) sind Kundengelder bei Pauschalreisen des Veranstalters „Papageno Touristik – Die Kunst des Reisens – GmbH“, Eintragsnummer 2004/0053 im Veranstalterverzeichnis des Bundesministeriums für Wirtschaft, Familie und Jugend, unter folgenden Voraussetzungen gesichert: Die Anzahlung erfolgt frühestens 11 Monate vor dem vereinbarten Ende der Reise und beträgt 10% des Reisepreises. Die Restzahlung erfolgt frühestens 20 Tage vor Reiseantritt – Zug um Zug gegen Aushändigung der Reiseunterlagen an den Reisenden. Darüber hinausgehende oder vorzeitig geleistete Anzahlungen bzw. Restzahlungen dürfen nicht gefordert werden und sind auch nicht abgesichert. Wir, die Papageno Touristik - Die Kunst des Reisens - GmbH hat alle Reisende, für von uns veranstalteten Reisen, bei der Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland, DE-60252 Frankfurt am Main nach Maßgabe der österreichischen Reisebüroversicherungsverordnung - RSV, unter der Polizzaummer 701.013.760.380 versichert. Ein direkter Anspruch des einzelnen Reisenden ist bei der Europäische Reiseversicherung AG, die als Abwicklungsstelle von dem Versicherer beauftragt ist, gegeben.

Die Haftung des Versicherers beschränkt sich gegenüber dem Kunden auf den von ihm gezahlten Reisepreis und ist im Schadensfall mit der Gesamtversicherungssumme begrenzt. Sollte die Versicherungssumme zur Befriedigung sämtlicher Ansprüche nicht ausreichen, so werden die Forderungen der Kunden mit dem aliquoten Anteil erfüllt. Im Insolvenzfall sind sämtliche Ansprüche innerhalb von 8 Wochen direkt beim zuständigen Insolvenzabwickler Europäische Reiseversicherung AG, Kratochwjlestrasse 4, 1220 Wien, unter der Fax-Nr.: +43 1 319 93 67 oder E-Mail: rsv@europaeische.at anzumelden. Tippfehler vorbehalten!

#### **14. Beschränkungen für werdene Mütter & Säuglinge**

##### MSC Kreuzfahrten

Schwangere Frauen müssen sich unabhängig von ihrem Schwangerschaftsstadium vor der Reise ärztlich beraten lassen und eine ärztliche Bestätigung ihrer Reisefähigkeit, unter Berücksichtigung der betreffenden Schiffsroute, einholen.

Das Unternehmen und/oder der Beförderer hat auf keinem seiner Schiffe für Entbindungen geeignete medizinische Einrichtungen. Das Unternehmen kann Buchungen für Frauen, die am Ende der Reise in der 24. Schwangerschaftswoche oder darüber sein werden, nicht annehmen oder diese Frauen befördern.

Das Unternehmen behält sich ausdrücklich das Recht vor, jeder Frau das Recht an Bord zu gehen zu verweigern, die in einem fortgeschrittenen Schwangerschaftsstadium zu sein scheint. Für eine solche Verweigerung kann das Unternehmen in keiner Weise haftbar gemacht werden. Falls eine Reisende zum Zeitpunkt der Buchung einer Reise von ihrer Schwangerschaft nicht wusste oder nicht zumutbar wissen konnte, dass sie über den festgelegten Zeitraum schwanger ist, wird ihr das Unternehmen die Möglichkeit bieten, eine andere Kreuzfahrt gleicher Qualität aus dem Katalog und/oder von der offiziellen Webseite, welche mit den obenstehenden Bedingungen konform geht, zu buchen, soweit eine solche verfügbar ist, oder die Kreuzfahrt zu stornieren und den gesamten, bereits bezahlten Preis refundiert zu erhalten, vorausgesetzt dass eine Stornierung der Kreuzfahrt unmittelbar nach Bekanntwerden der Schwangerschaft mitgeteilt wurde.

##### Costa Kreuzfahrten

Aus Sicherheitsgründen und bedingt durch die eingeschränkte medizinische Versorgung an Bord der Schiffe von Costa ist die Beförderung von werdenden Müttern, die sich bei Reiseende in der 24. Schwangerschaftswoche oder darüber hinaus befinden nicht möglich. Schwangere Reisende müssen bei Antritt der Kreuzfahrt durch Vorlage eines ärztlichen Attestes (in englischer Sprache), das nicht älter als eine Woche sein darf, nachweisen, dass gegen die Teilnahme an der Reise keine medizinischen Bedenken bestehen, insbesondere keine Risikoschwangerschaft vorliegt. Aus dem Attest muss sich darüber hinaus die Schwangerschaftswoche ergeben. Costa schließt keine Reiseverträge mit Kundinnen und befördert solche auch nicht, die bei Reiseantritt die 24. Schwangerschaftswoche erreicht haben, oder während der Reise erreichen würden. Bitte beachten Sie auch das aus Sicherheitsgründen vorgeschriebene Mindestalter für Babies auf unseren Kreuzfahrten. Dieses beträgt sechs Monate für Kreuzfahrten bis 14 Tage Dauer und zwölf Monate für Kreuzfahrten ab 15 Tage Dauer, für alle Transatlantik-Kreuzfahrten und alle Routen, die 3 oder mehr aufeinanderfolgende Seetage aufweisen.

#### **15. Fluggastrechte-Verordnung (Verordnung EG Nr 261/2004)**

Eine Zahlung gemäß der Fluggastrechte-Verordnung durch ein Luftfahrtunternehmen an den Kunden ist auf auffällige Ansprüche eines Kunden aus einem Pauschalreisevertrag anzurechnen. Der Kunde verpflichtet sich, Papageno insofern Auskunft zu geben.

Stellt ein Kunde keine Ansprüche nach der Fluggastrechte-Verordnung, obwohl ihm diese zustünden, verpflichtet er sich, diese Ansprüche an Papageno Zug um Zug gegen Erfüllung von Gewährleistungs- oder Schadenersatzansprüchen abzutreten, sofern sich diese Ansprüche auf den nämlichen Sachverhalt gründen.