

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Reisebüro & Autobusunternehmen FRANK Reisen GmbH

Für alle Reisen gilt die Fassung der allgemeinen Reisebedingungen, herausgegeben von der Bundeskammer der Gewerlichen Wirtschaft Fachverband für Reisebüros. Alle Busreisen, die in diesem Prospekt abgedruckt sind, sind auf Basis von 40 Personen berechnet und die Preise gelten pro Person im DZ (wenn nicht anders angegeben). Mindestteilnehmer für Flughafentransfer 10 Personen. Die verschiedenen Veranstalter der Reisen, die in diesem Prospekt abgedruckt sind, werden auf Anfrage bekannt gegeben. Bei Charter-Sonderflügen gilt als Mindestteilnehmer 130 Personen. Wir behalten uns ausdrücklich Änderungen im Reiseverlauf, aufgrund von Verkehr, Wetter, schlechten Straßenverhältnissen vor. Preise inkl. gesetzl. Abgaben, Flughafengebühren und -taxen sind im Pauschalpreis von Flugreisen einkalkuliert und können sich bis zur Flugticketausstellung ändern. Die Veränderungen werden an den Kunden im Bedarf weiterverrechnet. Herausgeber: FRANK Reisen GmbH, Hans-Kudlichstraße 4, 3830 Waidhofen/Thaya, Tel. 02842/35000.

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 § 6, gem. BGBl. II Nr. 401/98). 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 der Ausübungsvorschriften ersichtlich gemacht.

Buchung/Vertragsabschluss

Der Reisevertrag kommt zwischen dem Buchenden und dem Veranstalter dann zustande, wenn Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht. Der Buchende bzw. Reisetilnehmer ist für die Einhaltung der gültigen Visa-, Impf-, Zoll- und Devisenbestimmungen selbst verantwortlich. Zum angeführten Reisepreis kann wegen etwaiger Änderung von Tarifen, Gebühren, Steuern, Treibstoffkosten oder Wechselkursen ein angemessener Zuschlag berechnet werden, welcher jedoch 10% des Pauschalpreises (ohne Steuern, Taxen und Gebühren) nicht überschreiten darf. Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Kunden. Buchender ist derjenige, der für sich oder Dritte eine Buchung vornimmt. Vorbehaltlich anderweitiger Erklärungen gilt der Buchende als vom Dritten bloß beauftragt, sodass sämtliche Vertragspflichten den Buchenden treffen. Der Vertrag kommt mit Annahme durch uns als Reiseveranstalter ausdrücklich durch die Übermittlung der Reisebestätigung zustande. Die Buchungsbestätigung enthält wesentliche Bestandteile der Reise: Preis, Leistung, Termin und eventuelle Zustiegstellen sowie eventuelle reservierte Sitzplätze im Transportmittel. Der Veranstalter behält sich vor, zugesagte Zustiegstellen, reservierte Sitzplätze im Transportmittel ohne Benachrichtigung des Reisetilnehmers zu ändern sowie bei Schulreisen eine oder mehrere Klassen unterschiedlicher Schulen gemeinsam zu transportieren.

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.

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. Unsere Kunden sind für die Einhaltung aller geltenden Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen-, Flughafen- und Gesundheitsbestimmungen und für die Vollständigkeit ihrer Reisedokumente selbst verantwortlich. Alle Kosten und Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu Ihren Lasten, auch wenn diese Vorschriften nach Buchung geändert werden sollten. Ihr Reisebüro gibt Ihnen gerne jede diesbezügliche Hilfestellung. Für Ausländer, Staatenlose und Doppelstaatsbürger gelten besondere Bestimmungen. Wenden Sie sich in allen Fällen bei Bedarf an Ihr Reisebüro. Der Kunde hat dazu beizutragen, den Schaden so gering wie möglich zu halten. Das bedeutet insbesondere, dass er seine Mitteilung von Mängeln unverzüglich dem Reiseleiter vor Ort zu melden hat. Unterlässt dies der Kunde, so mindert sich sein Anspruch auf Ersatz aller weiteren Schäden, die er bei unverzüglicher Mitteilung nicht erlitten hätte. Die Reiseleitung oder Buschauffeur sind nicht berechtigt, irgendwelche Ansprüche anzuerkennen (ausgenommen im Reiseziel geleistete Kompensationen); sie dürfen nur Ihre Beanstandung bestätigen. Ausdrücklich ausgeschlossen ist unsere Gewährleistung und Haftung auch für Beeinträchtigungen, die weder von uns noch unseren Leistungsträgern verursacht wurden oder beseitigt werden können, z. B. Naturereignisse, Witterungs- und Umwelteinflüsse und dgl. Bei Fluggesellschaften ist die Haftung der Höhe nach in jedem Fall gesetzlich mit den in Artikel 22 des Warschauer Abkommens BGBl. 286/1961 idF jeweils BGBl. 161/1971 genannten Höchstbeträgen beschränkt.

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.

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 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 sofort zu informieren und Abhilfe zu verlangen. 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. 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.

Rücktritt vom Reisevertrag Rücktritt des Kunden vor Antritt der Reise

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 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.

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 gegen Entrichtung einer Stornogebühr berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Bei Stornierung von Mehrtagesfahrten durch den Kunden bis: 30. Tag vor Abreise 10% des Reisepreises p.P., bis 21. Tag vor Abreise 30% des Reisepreises p.P., bis 15. Tag vor Abreise 50% des Reisepreises p.P., bis 8. Tag vor Abreise 70% des Reisepreises p.P., bis 3. Tag vor Abreise 90% des Reisepreises p.P., ab 2 Tage vor Abreise 100% des Reisepreises. Bei Stornierung von Tagesfahrten durch den Kunden bis: einen Tag vor Reisebeginn Unkostenbeitrag von EUR 15,-. Sollen bei einer Reise (Tages- oder Mehrtagesfahrt) Theater-, Opern-, Konzert-, Festival- oder Musicalkarten vom Veranstalter für Kunden besorgt werden, so sind diese sofort bei Buchung zu bezahlen und können bei einer eventuellen Stornierung der Reise durch den Kunden nicht rückerstattet werden. Bei Stornierung von Flugreisen gilt die Fassung der allgemeinen Reisebedingungen (Absatz Stornobedingungen), herausgegeben von der Bundeskammer der Gewerlichen Wirtschaft Fachverband für Reisebüros (Aushang im Reisebüro FRANK Reisen in 3830 Waidhofen/Thaya, Hans-Kudlichstraße 4). Bei Stornierung von Schiffs- und Flugreisen, bei denen der Veranstalter FRANK Reisen ist, werden gesonderte Stornogebühren angewendet. Die gesonderten Stornogebühren werden vor der Buchung bekannt gegeben bzw. auf der Buchungsbestätigung gesondert angeführt.

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.

Anspruch auf Ersatzleistung

Der Kunde kann, wenn er von den Rücktrittsmöglichkeiten laut oben (Rücktritt mit Stornogebühr) 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 der Veranstalter vor Antritt der Reise vom Vertrag zurücktritt. (siehe weiter unten) Allgemeine Reisebedingungen

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 kargestellt, dass der Kunde die zu behebende Reiseleistung nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er den vollen Reisepreis zu bezahlen.

Rücktritt des Veranstalters vor Antritt der Reise

a) Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung befreit, wenn eine von vornherein bestimmte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird und dem Kunden die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Reiseveranstaltung angegebenen oder folgenden Fristen schriftlich oder mündlich 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.
b) Die Stornierung erfolgt aufgrund höherer Gewalt, d. h. aufgrund 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 hätte vermeiden werden können. Hierzu zählen jedoch nicht die Überbuchung, wohl aber staatliche Anordnungen, Streiks, Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Naturkatastrophen usw. In den Fällen a) und b) erhält der Kunde den eingezahlten Betrag zurück.

Leistungsänderungen nach Antritt der Reise

Bei Änderungen, die der Veranstalter zu vertreten hat, gelten jene Regelungen, wie sie im Abschnitt „Gewährleistung“ 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.

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 Urlaubsschrift bekannt zu geben. Alle Angaben erfolgen nach bestem Wissen und Gewissen, jedoch ohne Gewähr. Programm- und Routenänderungen, sowie Druckfehler in allen Katalogen, Broschüren, Flyern und Programmen vorbehalten!

Treffpunkte

Der Veranstalter übernimmt keine Verantwortung und Kosten, wenn der Reisetilnehmer während einer Reise zu einem vereinbarten Treffpunkt nicht erscheint oder sich verspätet (z. B. nach einer Führung oder Besichtigung). Der Veranstalter verpflichtet sich, auf einen Reisetilnehmer, der nicht zum vereinbarten Treffpunkt erscheint, maximal 10 Minuten zu warten.

Reisegepäck

Jeder Kunde ist für den Transport seiner Gepäckstücke selbst verantwortlich. Der Veranstalter übernimmt keine Haftung und Kosten, sollte der Reisetilnehmer seine Gepäckstücke während einer Reise im Hotel oder im Bus vergessen oder zurücklassen.

Rücktritt vom Reisevertrag während einer Reise durch den Veranstalter

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.

Impressum, Versicherungsschein und Veranstalter:

Frank Reisen GmbH, Hans Kudlichstraße 4, 3830 Waidhofen/Thaya, Tel.: 02842/35000, Fax: 02842/35000-374, E-Mail: office@frankreisen.at; Geschäftsführung: Petra Wurz-Frank, Christoph Wurz; Firmenbuchnummer FN488807; Gerichtsstand Waidhofen/Thaya; Firmensitz: Hans Kudlichstraße 4, 3830 Waidhofen/Thaya; Mitglied der Fachgruppen Autobusunternehmen und Reisebüros in der Kammer der gewerlichen Wirtschaft (www.wko.at); UID-Nummer: ATU 73184136

Frank Reisen GmbH hat eine unbeschränkte Insolvenzsicherung mit HDI Global SE, HDI-Platz 1, DE – 30659 Hannover abgeschlossen (Polizzenr. PRV-1820060). Die Absicherungssumme wird vorrangig zur Befriedigung von vorschriftsmäßig entgegengenommenen Zahlungen verwendet.

Kundengelder bei Pauschalreisen des Veranstalters Frank Reisen GmbH sind unter folgenden Voraussetzungen abgesichert: Zahlen Sie den Gesamtbetrag oder mindestens 20 % des Reisepreises sofort ein. Die Restzahlung ist mindestens 40 Tage vor Reiseantritt fällig. Die Reiseunterlagen werden nach erfolgter vollständiger Zahlung etwa 2 Wochen vor Reisebeginn, oder Zug um Zug gegen Restzahlung, ausgehändigt.

Die Details zur Insolvenzsicherung der Frank Reisen GmbH können im Internet im Gewerbeinformationssystem Austria (GISA) unter der GISA-Zahl 12677931 abgefragt werden. Die Reisenden können sämtliche Ansprüche bei sonstigem Anspruchsverlust innerhalb von 8 Wochen ab Eintritt der Insolvenz bei der TVA-Tourismusversicherungsagentur GmbH, Baumannstraße 9/8, 1030 Wien, kundengeldabsicherung.at@hdi.global, Telefon: +43 1 361 9077, Fax: +43 1 361 9077 25 anmelden, wenn ihnen Leistungen aufgrund einer Insolvenz von Frank Reisen GmbH verweigert werden.

Geschäftsführer: Petra Wurz-Frank, Christoph Wurz

Bank: Volksbank Niederösterreich AG - IBAN: AT32 4715 0400 1293 0000, BIC: VBOEATWWNOM

UID: ATU73184136 - Firmenbuch: FN 488807 - Gerichtsstand: Waidhofen/Thaya

GISA-Zahl: 12677931 © Urheberrecht / Copyright 2020

Irrtümer, Druckfehler und Änderungen vorbehalten.

AGB Version 4.1, August 2020