

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Diese Allgemeinen Reisebedingungen gelten für alle Reisen, die von PRIMA REISEN GmbH mit Sitz in Wien, Österreich, veranstaltet werden, sofern nicht ausdrücklich beim Vertragsabschluss andere Bedingungen vereinbart werden.

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, Hoteller usw.) zu bemühen.

Veranstalter ist das Unternehmen, das entweder mehrere touristische Leistungen zu einem Pauschalpreis anbietet (Pauschalreise/Reiseveranstalter) oder einzelne touristische Leistungen als Eigenleistungen zu erbringen verspricht und dazu im allgemeinen eigene Prospekte, Ausschreibungen usw. zur Verfügung stellt oder gemeinsam mit einem anderen Unternehmer Pauschalreisen zusammenstellt und vertraglich zusagt oder anbietet, oder ein Unternehmer, der bei verbundenen Online-Buchungsverfahren die Daten des Reisenden an einen anderen Unternehmer übermittelt.

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, dem PRIMA REISEN als Vermittler (Abschnitt A) oder als Veranstalter (Abschnitt B) mit seinen Kunden/Reisenden Verträge abschließen.

Die besonderen Bedingungen

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

Das PRIMA REISEN Reisebüro berechnet folgende Gebühren für Serviceleistungen:  
€ 18,- pro Person  
Ticketinggebühr bei Ticketpreis (exklusive Taxen):  
bis € 199 = € 40,-  
bis € 399 = € 50,-  
bis € 599 = € 60,-  
bis € 799 = € 80,-  
bis € 999 = € 100,-  
bis € 1.199 = € 120,-  
ab € 2.000 = € 130,-

Umbuchungen, Stornierungen, Umschreibungen, Einholung Sondergenehmigungen, Kulanzanträge, Einlösung von Travel Credits, Airpässe (RTW) können variieren und sind, abhängig der anfallenden Gebühren und Aufwendungen, mit dem Reisebüro abzuklären. Selbes gilt für Sitzplatzreservierungen, Sportgepäck, Web Check-In, Miles&More Upgrades, sonstige Besorgungen und Aufwendungen und werden pro Transaktion/Aktivität verrechnet; Visabesorgung für österr. Staatsbürger 40 EUR p.P. zzgl. Postgebühren und Konsulargebühren.

### 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, Internetbeschreibung usw.) iSd § 6 PRG (Pauschalreisegesetz) aufweisen.

Der Vermittler hat im Hinblick auf seine eigene Leistung und auf die von ihm vermittelte Leistung des Veranstalters entsprechend der Bestimmung des PRG auf die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN hinzuweisen, auf davon abweichende Reisebedingungen nachweislich aufmerksam zu machen und sie in diesem Fall vor Vertragsabschluss auszuhandeln.

Für die Buchung, die mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail, SMS oder per Telefax erfolgt, gilt:

- a) mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde dem Reiseveranstalter den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an
- b) der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung durch den Reiseveranstalter zustande.

Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird der Reiseveranstalter dem Kunden eine, den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln (welcher es dem Kunden ermöglicht, die Erklärung unverändert so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm in einem angemessenen

Zeitraum zugänglich ist) zum Beispiel auf Papier oder per E-Mail, sofern der Reisende nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform hat, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.

#### 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 iSd § 4 PRG 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 iSd § 4 PRG 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.

Die dem Kunden gemäß § 6 PRG bereitgestellten Informationen sind Bestandteil des Pauschalreisevertrags. Änderungen sind nur dann wirksam, wenn sie ausdrücklich vereinbart werden (§ 5 PRG). Das Reisebüro hat den Kunden vor Abschluss des Vertrages die sich aus § 4 PRG bzw. § 15 PRG ergebenden Informationen zu erteilen und das der Reise und Buchung entsprechende Standardinformationsblatt zu übergeben.

#### 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 vollständigen Information des Kunden sowie der Übergabe des jeweils richtigen Standardinformationsblattes iSd § 4, § 5 und § 15 PRG und vollständigen Ausfüllung des Reisevertrages iSd § 6 PRG der vollständigen Reise-dokumente;
- 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);
- Buchungsfehler iSd § 17 PRG;
- die Vermittlung ausländischer Reiseveranstalter iSd § 16 PRG, sofern nicht der Nachweis erbracht wird, dass der vermittelte Reiseveranstalter seiner Verpflichtung iSd §§ 11ff PRG nachkommt.

Das Reisebüro haftet nicht, sofern die vollständigen Informationspflicht und Vertragserstellungspflicht erfüllt wurde, 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 iSd § 6 PRG unter einem bekanntzugeben, 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 und dem PRG 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 PRIMA REISEN entweder direkt (schriftlich, fernmündlich) oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers schließen. Für den Fall des Direktabschlusses treffen den Veranstalter die Vermittlerpflichten sinngemäß. PRIMA REISEN anerkennt grundsätzlich die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN, Abweichungen sind in allen seinen detaillierten Werbeunterlagen gemäß des PRG ersichtlich gemacht.

#### 1. Buchung/Vertragsabschluss

Der Reisevertrag kommt zwischen dem Buchenden und PRIMA REISEN dann zustande, wenn

nach Informationserteilung iSd § 4 PRG bzw. § 15 PRG sowie Übergabe des jeweils richtigen Standardinformationsblattes Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht. Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Kunden.

2. Wechsel in der Person des Reisetnehmers Ein Wechsel in der Person des Reisenden ist, unter Berücksichtigung des § 7 PRG 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 Der Kunde kann den Pauschalreisevertrag auf eine Person, die alle Vertragsbedingungen erfüllt, übertragen. Zu diesem Zweck hat er PRIMA REISEN innerhalb einer angemessenen Frist vor Beginn der Pauschalreise auf einem dauerhaften Datenträger von der Übertragung in Kenntnis zu setzen.

Der Kunde, der den Pauschalreisevertrag überträgt, und die Person, die in den Vertrag eintritt, haften PRIMA REISEN als Gesamtschuldner für den noch ausstehenden Betrag des Reisepreises und die durch die Übertragung entstehenden zusätzlichen Gebühren, Entgelte und sonstigen Kosten. Bei einem Wechsel in der Person des Reisenden kommt es in jedem Fall zu einer Umbuchungsgebühr, die sich aus dem Aufwand für PRIMA REISEN und den anfallenden Fremdkosten (Agentur, bereits getätigter Aufwand, Fluglinie etc.) zusammensetzt.

PRIMA REISEN hat dem Kunden, der den Vertrag überträgt, die tatsächlichen Kosten der Übertragung mitzuteilen. Diese Kosten dürfen nicht unangemessen sein und dürfen die tatsächlichen Kosten des Reiseveranstalters infolge der Übertragung des Pauschalreisevertrages nicht übersteigen. PRIMA REISEN hat dem Kunden, der den Vertrag überträgt, einen Beleg über die sich aus der Übertragung des Pauschalreisevertrages ergebenden zusätzlichen Gebühren, Entgelte und sonstigen Kosten auszustellen.

Für Namensänderungen, wird eine Bearbeitungsgebühr von 25, pro Person verrechnet. Für Namensänderungen die 4 Wochen oder weniger vor Anreise vorgenommen werden, wird für die Änderung und alle damit verbundenen Aufwände eine Bearbeitungsgebühr von 50, pro Person verrechnet.

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

Über die auch den Vermittler treffenden Informationspflichten (nämlich Informationen iSd §§ 4, 15 PRG über Pass-, Visa-, Devisen, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften) hinaus hat PRIMA REISEN 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 PRIMA REISEN nicht für die Folgen, die sich im Zuge des Eintritts der Risiken ergeben, wenn dies außerhalb seines Pflichtenbereiches geschieht. Unberührt bleibt die Verpflichtung von PRIMA REISEN, 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 PRIMA REISEN 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 PRIMA REISEN oder seine Gehilfen schuldhaft die PRIMA REISEN aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist dieser dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet. Soweit PRIMA REISEN für andere Personen als seine Angestellten einzustehen hat, haftet das Unternehmen - ausgenommen in Fällen eines Personenschadens - nur, wenn PRIMA REISEN nicht beweist, dass diese weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit treffen.

Außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit trifft PRIMA REISEN 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. Des Weiteren wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände ordnungsgemäß zu verpacken bzw. eine entsprechende Versicherung abzuschließen.

#### 5.3. Mitteilung von Mängeln

Der Kunde hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrages, den er während der Reise feststellt, unverzüglich einem Repräsentanten von PRIMA REISEN 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. PRIMA REISEN muss den Kunden aber schriftlich 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. Es empfiehlt sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungsträger (z.B. Hotel, Fluggesellschaft) oder direkt PRIMA REISEN bzw. den Reisevermittler über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen.

#### 5.4. Haftungsrechtliche Sondergesetze

PRIMA REISEN haftet bei Flugreisen unter anderem nach dem Warschauer Abkommen und seinem Zusatzabkommen, bei Bahn- und Busreisen nach dem Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz. Das Recht auf Preisminderung und Schadenersatz lässt die Rechte von Kunden/Reisenden nach anderen Vorschriften (FluggastrechteVO etc.) iSd § 12 (5) PRG unberührt. Eine nach dem PRG gewährte Schadenersatzzahlung oder Preisermäßigung wird jedoch auf eine nach der in § 12 (5) PRG angeführten Verordnung erbrachte Leistung/ Zahlung angerechnet und umgekehrt.

#### 6. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen

Um die Geltendmachung von Ansprüchen zu erleichtern, werden 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 Kunden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Reise direkt bei PRIMA REISEN 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 8 Prozent eine derartige Vertragsänderung. PRIMA REISEN 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 befehlen. So kann der Kunde innerhalb einer von PRIMA REISEN festgelegten angemessenen Frist der vorgeschlagenen Änderung zustimmen oder vom Vertrag ohne Zahlung einer Entschädigung zurücktreten. Wenn der Kunde innerhalb der Frist keine Erklärung abgibt, ist dies als Zustimmung zur Änderung zu werten. Der Kunde hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben.

PRIMA REISEN behält sich ausdrücklich das Recht vor auch nach Abschluss des Pauschalreisevertrages, unerhebliche Abweichungen bzw. geringfügige Änderungen von Reiseleistungen vorzunehmen. Solche unerhebliche Abweichungen bzw. geringfügige Änderungen von Reiseleistungen werden nur in Ausnahmefällen dann durchgeführt, wenn PRIMA REISEN trotz Einhaltung aller Sorgfaltspflichten und nach bestem Wissen und Gewissen, aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung aller zugesagten Reiseleistungen gehindert ist. In jedem Fall sind solche Abweichungen unerheblich und verändern/beeinträchtigen den Gesamtcharakter der Reise nicht. PRIMA REISEN ist verpflichtet,

den Kunden über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger (zum Beispiel auch durch E-Mail, SMS oder Sprachnachricht) klar, verständlich und deutlich zu informieren.

Ist PRIMA REISEN vor Beginn der Pauschalreise gezwungen, eine der wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen erheblich zu ändern, oder kann das Unternehmen die besonderen Vorgaben des Kunden nicht erfüllen, so kann der Kunde innerhalb einer von PRIMA REISEN festgelegten angemessenen Frist

- entweder die Änderung anzunehmen oder
- unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten oder
- die Teilnahme an einer Ersatzreise zu verlangen, wenn der Reiseveranstalter eine solche Reise angeboten hat.

Der Kunde hat die Wahl, auf die Mitteilung des Reiseveranstalters zu reagieren oder nicht. Wenn der Kunde gegenüber dem Reiseveranstalter reagiert, dann kann er entweder der Vertragsänderung zustimmen, die Teilnahme an einer Ersatzreise verlangen, sofern ihm eine solche angeboten wurde, oder unentgeltlich vom Vertrag zurücktreten. Wenn der Kunde gegenüber PRIMA REISEN nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist reagiert, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen. Hierauf ist der Kunde in der Erklärung in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise hinzuweisen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte der Reiseveranstalter für die Durchführung der geänderten Reise bzw. Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten, ist dem Kunden der Differenzbetrag zu erstatten. 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 von PRIMA REISEN ohne Verschulden des Kunden, an Stelle der Rückabwicklung des Vertrages dessen Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Reiseveranstaltung verlangen, sofern PRIMA REISEN 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. Für Reisen bei denen PRIMA REISEN als Veranstalter auftritt, gelten generell folgende Stornogebühren:

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%

Flugtickets nach Ausstellung 100%  
Nicht refundierbare (An-)Zahlungen 100%  
des Reisepreises.

Bereits von PRIMA REISEN getätigte und nachweislich nicht refundierbare Ausgaben (z.B. Visa-Besorgung, nicht refundierbare Anzahlungen für Hotels und andere Leistungen, Tickets ohne Rückerstattungsmöglichkeit etc.) sind im Falle eines Stornos in jedem Fall zur Gänze vom Kunden zu begleichen. Für Hotelunterkünfte, Ferienwohnungen, Schiffsreisen, Bus-Eintagesfahrten, Sonderzüge und Linienflüge sind zu Sondertarifen gelten besondere Bedingungen. Diese sind im Detailprogramm 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.

d) No-show  
No-show liegt vor, wenn der Kunde der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reiseverhalten mangelt oder wenn er die Abreise wegen einer ihm unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Ist weiters klar gestellt, dass der Kunde die verbleibende Reiseleistung nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er, sofern die Stromkosten idH von 100 Prozent ausgeschlossen werden können, 85 Prozent zu bezahlen.

7.2. Rücktritt des Veranstalters vor Antritt der Reise  
PRIMA REISEN wird von der Vertragserfüllung iSd § 10 (3) PRG befreit, wenn

a) eine in der Ausschreibung von vornherein bestimmter 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 PRIMA REISEN 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/Rücktritt erfolgt aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände, 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 und somit eine weitere Durchführung der Reise für PRIMA REISEN bzw. allen übrigen Reisenden nicht mehr zumutbar ist. In diesem Fall ist der Kunde, sofern ihm ein Verschulden trifft, dem Veranstalter gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

## 8. Änderungen des Vertrages

8.1. Preisänderungen  
PRIMA REISEN behält sich vor, den mit der Buchung bestätigten Reisepreis aus Gründen, die nicht von seinem Willen abhängig sind, zu erhöhen, sofern der Reisetrip mehr als zwei Monate nach dem Vertragsabschluss liegt. Derartige Gründe sind ausschließlich die Änderung der Beförderungskosten - etwa der Treibstoffkosten - der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen oder die für die betreffende Reiseveranstaltung anzuwendenden Wechselkurse. Bei einer Preissenkung aus diesen Gründen ist diese iSd § 8 (4) PRG an den Kunden weiterzugeben. Innerhalb der Zweimonatsfrist können Preisänderungen nur dann vorgenommen werden, wenn die Gründe hierfür bei der Buchung im Einzelnen ausgehandelt und am Buchungsschein vermerkt wurden. Ab dem 20.Tag vor dem Abreisetermin gibt es keine Preisänderung. Eine Preisänderung ist nur dann zulässig, wenn bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen auch eine genaue Angabe zur Berechnung des neuen Preises vorgesehen ist. Dem Kunden sind Preisänderungen und deren Umstände unverzüglich zu erklären. Bei Änderung des Reisepreises um mehr als 8 Prozent ist ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ohne Stornogebühr jedenfalls möglich (siehe Abschnitt 7.1.a).

8.1.1. Kleingruppenzuschlag  
Bei Nichterreichern der im Katalog bzw. einer Ausschreibung fest geschriebenen Mindestteilnehmerzahl steht es PRIMA REISEN frei, einen Kleingruppenzuschlag zu erheben, der maximal 10% des Reisepreises betragen darf. Dieser Kleingruppenzuschlag berechtigt nicht zum Rücktritt von der Reise, wenn diese in der kleinen Gruppe auch tatsächlich gemäß der Katalogausschreibung durchgeführt wird. Die Bestimmungen des Punktes 7.1.(a) - kostenlose Stornomöglichkeit bei Preisänderungen um mehr als 8% - bleiben vollinhaltlich aufrecht.

8.2. Leistungsänderungen nach Antritt der Reise

- Bei Änderungen, die PRIMA REISEN 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 PRIMA REISEN ohne zusätzliches Entgelt angemessene Vorkehrungen iSd § 11 (5) PRG 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 PRIMA REISEN ohne zusätzliches Entgelt nach Möglichkeit für eine qualitativ gleichwertige oder höherwertige Möglichkeit zu sorgen, mit der der Kunde zum Ort der Abreise

oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort befördert wird (iSd § 11 (6) (7) PRG). Im Übrigen ist der Veranstalter verpflichtet, bei Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung des Vertrages dem Kunden zur Überwindung von Schwierigkeiten nach Kräften Hilfe zu leisten.

- Für Leistungsänderungen ohne Verschulden von PRIMA REISEN die
  - auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände zurückzuführen sind (z.B. staatliche Anordnungen, Streiks, Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Naturkatastrophen usw.)
  - einem Dritten zuzurechnen sind, der an der Erbringung der vom Pauschalreisevertrag umfassten Reiseleistungen nicht beteiligt ist, und die Vertragswidrigkeit weder vorhersehbar noch vermeidbar war
  - dem Kunden zuzurechnen sindbesteht kein Anspruch auf Ersatz.

9. Auskunftserteilung an Dritte  
Auskünfte über die Namen der Reiseiteilnehmer 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 Reiseiteilnehmern empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsanschrift bekanntzugeben.

10. Sonstige Bestimmungen  
Die nachstehenden Punkte sind integrierender Bestandteil des Reisevertrages. Der Kunde akzeptiert mit seiner Buchung ausdrücklich diese Punkte und sind diese Geschäftsgrundlage des abgeschlossenen Reisevertrages.

10.1. Reisen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität  
Wenn PRIMA REISEN nicht ausdrücklich darauf hinweist, dann sind unsere Reisen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität nicht geeignet. Fragen Sie im Reisebüro nach Möglichkeiten.

10.2. Alleinreisende Minderjährige  
Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass PRIMA REISEN keinen Vertrag mit einem minderjährigen Kunden, der nicht von einem Elternteil oder einer mit seiner Pflege und Erziehung betrauten oder damit beauftragten Person begleitet wird, schließt.

10.3. Änderungen im Programmablauf  
Programmabläufe können sich aus verschiedenen Gründen ändern. Speziell bei Rundreisen- und Standortrundreisen kann es, z.B. aufgrund von Flugzeitenänderungen, Wetter- und Umwelteinflüssen oder Veranstaltungen vor Ort usw. zu Änderungen im Programmablauf kommen. PRIMA REISEN oder ein örtlicher Vertreter informieren den Kunden unverzüglich über Änderungen die aus einem der genannten Gründe notwendig werden. Im Fall von Änderungen wird sich PRIMA REISEN bemühen, gleichwertige Alternativen anzubieten bzw. allenfalls entfallene Teile an anderer Stelle nachzuholen. Geringfügige Änderungen der Abfolge von Reiseroute, Zeitplan und Besichtigungen, die den Charakter der Reise nicht beeinflussen, berechtigen nicht zu Reiseerücktritt oder Schadenersatzforderung.

10.4. Ausflüge vor Ort  
PRIMA REISEN haftet iSd Pauschalreisegesetzes nur für Ausflüge die auch im Namen von PRIMA REISEN angeboten, veranstaltet und durchgeführt werden. Für Ausflüge, Eintritte od. durchgeführte vor Ort gebuchte Leistungen die nicht ausdrücklich von PRIMA REISEN veranstaltet und angeboten werden, übernimmt PRIMA REISEN weder für die Durchführung der Programme bzw. eventuelle Folgen Haftung.

10.5. Wechsel von Fluglinien  
Grundsätzlich ist PRIMA REISEN verpflichtet, die im Katalog angegebenen Fluglinien und Flugverbindungen beizubehalten. Sofern durch Änderung der Flugzeiten, der Konditionen oder der wirtschaftlichen Situation einer Fluglinie ein Wechsel der Fluggesellschaft oder der Flugroute als ratsam oder notwendig erscheint, behält sich PRIMA REISEN ausschließlich aufgrund der genannten Gründe einen derartigen Wechsel vor, ohne dass daraus für den Kunden ein Rücktrittsrecht oder ein Recht auf Schadenersatz entsteht, sofern es sich nicht um eine wesentliche bzw. erhebliche Änderung handelt, die den Charakter der Reise beeinflusst und ändert.

10.6. Gepäcksbeschädigung bei Flugreisen  
besondere Regeln und Fristen zum Abhilfeverlangen

a) Der Reisende wird darauf hingewiesen, dass Gepäcksverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Reisenden unverzüglich vor Ort mittels Schadenanzeige („P.I.R.“) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesellschaft und Reiseveranstalter können die Erstattung aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadenanzeige nicht ausgefüllt ist. Die Schadenanzeige ist bei Gepäckverspätung binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb von 21 Tagen, nach Aushändigung zu erstatten.

b) Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung

oder die Fehlleitung von Reisegepäck unverzüglich dem Reiseveranstalter, seinem Vertreter bzw. seiner Kontaktstelle oder dem Reisevermittler anzuzeigen. Dies entbindet den Reisenden nicht davon, die Schadenanzeige an die Fluggesellschaft gem. lit. a innerhalb der vorstehenden Fristen zu erstatten.

10.7. Mindestteilnehmeranzahl bei Gruppenreisen  
Zur Durchführung unserer Rundreisen und Standortrundreisen ist eine Mindestteilnehmerzahl notwendig. Bei Nichterreichern der Mindestteilnehmerzahl ist PRIMA REISEN iSd Punktes 7.2 a) von der Vertragserfüllung befreit. In manchen Fällen, jedoch nur gegen Aufpreis iSd Punktes 8.1.1 und sofern dies speziell ausgewiesen ist, ist eine Durchführung auch mit einer geringeren Teilnehmerzahl möglich. Die jeweilige Höhe des Aufpreises entnehmen Sie zusammen mit der geforderten Mindestteilnehmerzahl der Reisebeschreibung auf der jeweiligen Katalog Seite bzw. online über [www.primareisen.com](http://www.primareisen.com). Darüber hinaus sind sämtliche Regelungen bzgl. einer festgelegten Mindestteilnehmerzahl in den vorvertraglichen Informationen iSd § 4 PRG dargestellt.

10.8. Mindestteilnehmeranzahl bei Charterflügen  
Für die Durchführung sämtlicher PRIMA REISEN Charterflüge ist eine Mindestteilnehmeranzahl von 120 Personen erforderlich. Sollte diese Mindestteilnehmeranzahl nicht erreicht werden, können die davon betroffenen Reisen iSd § 10. (3) 1. abgesagt werden. In diesem Fall werden Sie, gemäß des PRG it. Rücktrittsregelung des Veranstalters unter § 10. (3) 1. vor Reiseantritt schriftlich informiert.

10.9. Zahlungsleistungen des Kunden nach Reisebeginn (vor Ort)  
Für Aufzahlungen geänderter Leistungen, Ergänzungen oder Umbuchungen, die auf Wunsch des Reisenden und ohne Zustimmung bzw. Information an PRIMA REISEN während der Reise (vor Ort) vom Kunden selbstständig getätigt wurden, besteht nach Rückkehr der Reise kein Anspruch auf Ersatz.

10.10. Visum-, Einreise- und Sicherheitsbestimmungen  
Die im Katalog sowie in Ausschreibungen angeführten Hinweise für Visum und Einreise gelten nur für österreichische Staatsbürger und sind zum Zeitpunkt der Drucklegung gültig. Da sich sowohl die Einreise- und Zollbestimmungen als auch die Sicherheitsrichtlinien (z.B. für Handgepäck auf Flügen etc.) laufend ändern, empfehlen wir allen Kunden, sich unmittelbar vor Reiseantritt nochmals beim Reisebüro, bei Behörden oder im Internet über die jeweils aktuellen Bestimmungen zu informieren.

10.11. Anzahlung und Restzahlung  
Entsprechend der Pauschalreiseverordnung (PRV) ist die PRIMA REISEN GMBH im Gewerbesinformationssystem Austria sowie im Reisensolvenzabsicherungsverzeichnis mit der GISA Zahl 23374829 eingetragen. Die Prima Reisen GmbH ist gem. Pauschalreiseverordnung (PRV) 2015/2302 bei der HDI Global SE, HDI-Platz 1, D-30659 Hannover mit der Polizeiz Nummer PRV-1820006 versichert. Die Versicherung entspricht den Vorgaben des §3 Abs. 3 Z1 der Pauschalreiseverordnung (PRV). Als Abwickler fungiert die TVA-Tourismusversicherungsagentur GmbH, Baumannstrasse 9, 1030 Wien, 24-h Notfallnummer: +431361907744, E-Mail: [kundengeldabsicherung.at@hdi.global](mailto:kundengeldabsicherung.at@hdi.global)

Bei Buchung in einem PRIMA REISEN Partnerreisebüro (frühestens aber 11 Monate vor dem Ende der Reise) ist eine Anzahlung von 10% zu leisten. Bei Buchung direkt bei PRIMA REISEN ist eine Anzahlung von 20% zu leisten. Die Restzahlung ist 14 Tage vor Reiseantritt fällig.

10.12. Regelung über Schiedsklausel  
PRIMA REISEN weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass das Unternehmen nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Reisebedingungen für PRIMA REISEN verpflichtend würde, informiert der Reiseveranstalter den Kunden hierüber in geeigneter Form. PRIMA REISEN weist für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische online Streitbeilegungsplattform [ec.europa.eu/hin](http://ec.europa.eu/hin).

Gültigkeit des Kataloges: 01.10.19 – 01.11.20  
Alle Preise - sofern nicht anders angegeben - in EUR und pro Person. Änderungen, Druckfehler und Verfügbarkeit vorbehalten.

Impressum  
Reiseveranstalter: PRIMA REISEN GmbH, 1060 Wien | Druck: OUTDOOR Print & Production, E. & F. Gabner GmbH, 1010 Wien  
Fotos: visitfinland, ruka.fi, visitnorway, iceland.is, istockphoto, pixabay sowie unseren Partnern