

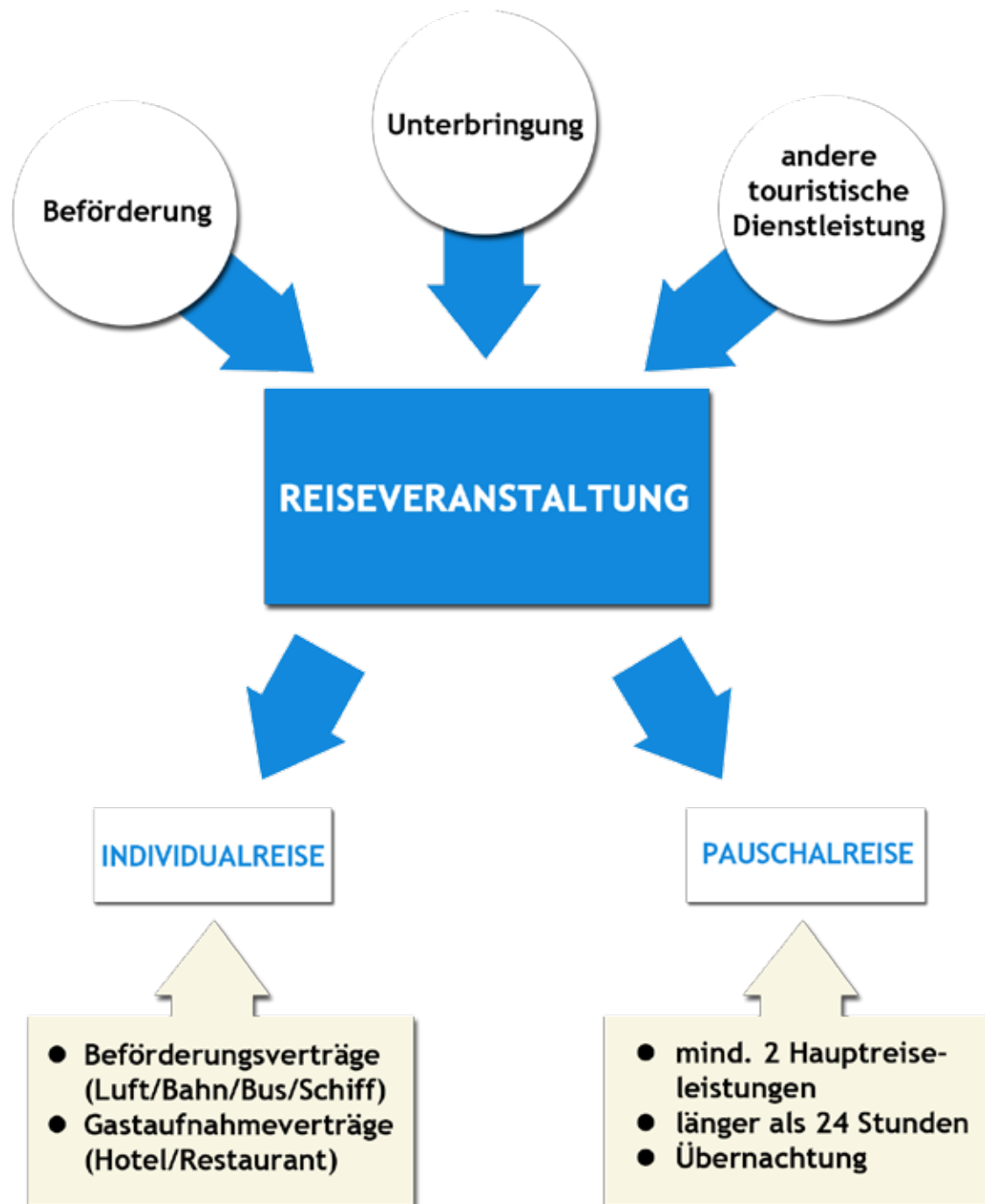
Reiseveranstaltung

„Wann mi des Reisebüro net vermittelt hätt‘!“ - so einst der Volksschauspieler Helmut Qualtinger als Travnicek, philosophierend über Reise und Urlaub. Reise ist nicht gleich Reise.

Was ist eine Pauschalreise im Gegensatz zu einer Individualreise? Wie ist das mit dem Pass in der Europäischen Union? Wozu noch eine Versicherung zahlen, die Reise ist ohnehin teuer genug? Was ist, wenn Krankheit den Reiseantritt unmöglich macht? Viele auftretende Fragen, die, da es sich bei einer Reise um einen Vertrag handelt, juristisch zu lösen sind. Erst das Wissen um seine Rechte und das Ausschöpfen seiner Rechte machen einen Urlaub wirklich zur schönsten Zeit.

MUST KNOW: Die in Katalogen der Reiseveranstalter, in der Regel von Reisebüros, aber auch im Internet angebotenen Reisearrangements sind in der Regel so genannte Pauschalreisen. Neben der Beförderung zum Urlaubsort (Flug, Bahn etc) enthält die angebotene Reiseleistung auch noch die Unterbringung vor Ort (Hotel etc) sowie andere touristische Dienstleistungen (z.B. all inclusive Service, Verpflegung, Besichtigungsprogramm etc). Sind zumindest zwei solcher Dienstleistungen zu einem Gesamtpreis angeboten, spricht das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) von einem Reiseveranstaltungsvertrag und sieht besondere Schutzbestimmungen für Verbraucher vor.

Das Gegenstück dazu ist die Individualreise, z.B. „Fly only“ - Tickets über ein Reisebüro bei einer Fluglinie. Dabei handelt es sich um keine Pauschalreise und sind die besonderen reiserechtlichen Schutzbestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes nicht zur Anwendung zu bringen.



DO IT: Suchen Sie auf www.ris.ka.gv.at/ Bundesrecht §§ 31 b ff Konsumentenschutzgesetz:

- Was regeln diese Paragraphen?

Pass - Visa

Entspannt und in Vorfreude nach gebuchter Reise auf dem Weg zum Flughafen - der Traumurlaub, Sonne und Meer stehen unmittelbar bevor - treibt die schlichte Frage „Habt Ihr alle Euren Pass mit?“ so manchen Schweißperlen ins Gesicht.

MUST KNOW: Die Information über Pass- und Visumserfordernisse kann sowohl im Reiseprospekt oder auf einer Homepage, als auch im Rahmen eines persönlichen Beratungsgesprächs als Ausfluss der Informationspflicht des Reisebüros als Erfüllungsgehilfe des Reiseveranstalters erfolgen.

Zu den Informationspflichten des Reisebüros gehört vor Vertragsabschluss

- Angaben über Pass- Visumserfordernisse / Devisen- Zollvorschriften für Angehörige des Mitgliedstaates, in dem die Reise angeboten wird.
- ungefähre Frist zur Erlangung von Dokumenten
- gesundheitspolizeiliche Formalitäten, die für die Reise sowie den Aufenthalt erforderlich sind.
- möglicher Abschluss einer Versicherung / Rücktritt / zur Deckung der Kosten bei Unfall / Krankheit
- die geltenden Reise- / Geschäftsbedingungen

Eine detaillierte Kenntnis der Einreisebestimmungen für alle Staatsbürger kann jedoch von einem Reisebüro nicht verlangt werden. Auf eventuell auftretende Probleme - für den Fall, dass die Reise nicht möglich ist - ist allerdings hinzuweisen. Die allgemeinen Reisebedingungen (ARB 92) setzen als bekannt voraus, dass für Reisen ein gültiger Reisepass erforderlich ist. In manchen Ländern darf eine Einreise nur erfolgen, wenn der Reisepass noch mindestens drei bis sechs Monate gültig ist. In vielen Staaten Europas werden allerdings auch Pässe akzeptiert, die maximal bis zu fünf Jahre abgelaufen sind. Zu beachten ist, dass in den so genannten Schengen-Staaten keine Passkontrolle stattfindet. Anzuraten ist es allerdings, einen sonst gültigen Personalausweis mitzuführen.

Urlaubserinnerungen müssen nicht immer nur Fotos sein, die strafrechtliche Konsequenz von Mitbringenseln aus Sand oder Stein oder gar Artefakte ist in den Medien immer wieder nach zu verfolgen. Beim Kauf von Teppichen, Töpfer- und Goldschmiedearbeiten, ebenso bei Tabak und Alkoholeinfuhr als Mitbringsel ist einerseits der Wert der eingeführten Ware, andererseits sind die Richtmengen im Sinne des Eigenbedarfs zu beachten, um nicht gegen die Zollbestimmungen zu verstoßen.

DO IT: Gehen Sie auf die Homepage des Außenministeriums [www.bmaa.gv.at./](http://www.bmaa.gv.at/)

Stichwort: Reiseinformation/ Pass/ Visum und klären Sie folgende Fragen:

- Sind alle EU-Mitgliedstaaten Schengen-Staaten?
- Für welche Staaten in Europa benötigen Sie einen gültigen Reisepass bzw für welche Staaten ist es unerheblich, wenn der Pass abgelaufen ist?

Über folgende Fälle haben die Gerichte schon entschieden:

- Die vorvertraglichen Aufklärungspflichten des Reiseveranstalters beziehen sich auf Informationen, welche die faktische Durchführbarkeit und den reibungslosen Ablauf der Reise gewährleisten. Daher hat der Reiseveranstalter über Pass-, Visa-, Devisen- und Impfvorschriften zu belehren.
- Klärt ein Reiseveranstalter ausreichend auf, gehört eine ohne Impfschutz eingetretene Erkrankung zum allgemeinen Lebens- und Privatrisko des Reisenden, sodass der Veranstalter nicht haftet.

Versicherung

Wenn einer eine Reise tut, dann kann er was erzählen - da kann ihm was passieren - keiner ist vor Unfall, Diebstahl oder Krankheit gefeit.

MUST KNOW: Im Versicherungsvertrag verpflichtet sich ein Versicherer, bei Eintritt des Versicherungsfalles eine bestimmte Leistung zu erbringen. Die Versicherung übernimmt also ein bestimmtes - in der Polize und den jeweiligen Bedingungen näher umschriebenes - Risiko für den Versicherungskunden. Dieser hat die dafür vereinbarte Prämie zu bezahlen. Zu beachten ist, dass das vom Versicherer zu übernehmende Risiko genau in den Versicherungsbedingungen definiert ist. In diesen sind auch die Obliegenheiten (Verpflichtungen) des Versicherten näher geregelt. Ein Verstoß dagegen kann zu Leistungsfreiheit führen, und die Versicherung zahlt nichts. Das Reisebüro hat bei Entgegennahme der Buchung vor Vertragsabschluss auf den möglichen Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie auf eine Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit hinzuweisen. Ein allgemeiner Hinweis im Katalog des Reiseveranstalters ersetzt diese allgemeine Beratung.

In folgenden Bereichen sollte Versicherungsschutz bestehen:

- Reisestorno
- Reiseabbruch bei vorzeitiger Heimreise aufgrund z.B. schwerer Erkrankung oder Tod eines Angehörigen
- medizinische Leistungen (z.B. Arzt- und Krankenhauskosten, Heimtransport)
- Unfall
- Flugversäumnis / Verspätung
- Reisegepäck
- Reisehaftpflicht

Die angeführten Versicherungsarten können in der Regel mit einem einzigen Versicherungspaket abgeschlossen werden. Zu beachten ist, dass dieses dann allerdings nicht auf individuelle Bedürfnisse zugeschnitten sein muss, unter Umständen besteht eine Doppelversicherung bzw. Übersicherung.

DO IT: Suchen Sie auf www.ris.bka.gv.at / Bundesrecht § 55 Versicherungsvertragsgesetz:

- Was regelt dieser Paragraph?
- Finden Sie anhand der Versicherungspolizze Ihrer Eltern bzw Ihrer eigenen heraus, ob für Sie eine eigene Kranken- oder Unfallversicherung besteht?

Über folgende Fälle haben die Gerichte schon entschieden:

- Trotz abgeschlossener Reiseversicherung trifft den Reisenden die Obliegenheit beim Transport wertvoller Uhren, diese beim Transfer vom Hotel zum Flughafen in persönlichem Gewahrsam sicher verwahrt am Körper zu tragen.
- Im Falle einer dem Reisenden bekannten Krankheit (Bandscheibenvorfall) hat dieser als Ausfluss seiner Informationspflicht den Versicherer vor Abschluss einer Stornoversicherung davon in Kenntnis zu setzen. Abzuwarten und auf Besserung zu hoffen, welche jedoch vor Reisebeginn nicht eintritt, löst keine Leistungspflicht aus der Stornoversicherung aus.
- Aufgrund einer Klausel „insoweit Behandlungs- Bergungs- Rückholkosten von einem Sozial- oder Privatversicherer (z.B. aufgrund einer Krankenversicherung oder weiteren Unfallversicherung) beansprucht oder geleistet werden“ erfolgt aufgrund der im Rahmen der gebuchten Reiseveranstaltung abgeschlossenen Reiseunfallversicherung kein Ersatz. Der Leistungsanspruch ist insgesamt mit dem Betrag begrenzt, der tatsächlich für Behandlungs-, Bergungs- und Rückholkosten aufgewendet worden ist; es handelt sich dabei um keine Subsidiaritätsklausel, sondern bringt noch aus Sicht der Gerichte nur diese Klausel das in § 55 VersVG immanente Bereicherungsverbot zum Ausdruck.

Storno

Wochenlang haben Sie sich auf die Ferien gefreut, alles geplant und nun können Sie, weil sich den Fuß gebrochen haben, den heiß ersehnten Badeurlaub nicht antreten. Immer wieder kommt es vor, dass Reisende den schon abgeschlossen Reisevertrag aus persönlichen Gründen (Erkrankung von Angehörigen, Verletzungen, Unfall, Todesfall in der Familie, unerwartete Kündigung etc) stornieren müssen.

MUST KNOW: Unter Storno versteht man die Auflösung eines Vertrages außerhalb der gesetzlich geregelten Rücktritts-, Kündigungs- oder sonstigen Auflösungsgründe. Diese erfolgt regelmäßig nur gegen Zahlung entsprechender Stornogebühren. Stornogebühren sind als Vereinbarung über einen pauschalierten vertraglichen Schadenersatz anzusehen, eine so genannte Konventionalstrafe.

DO IT: Suchen Sie auf www.ris.bka.gv.at/ Bundesrecht § 1336 ABGB:

- Was regelt dieser Paragraph, welche Bedeutung hat dieser für die Schadenersatzpflicht?

Die Entscheidung, vom Vertrag zurückzutreten, bedarf zwar grundsätzlich keiner Begründung, im Hinblick auf eine abgeschlossene „Stornoversicherung“ ist es aber zu empfehlen, Gründe darzulegen, welche dem Reiseantritt entgegenstehen. Der Rücktritt erfolgt in der Regel durch

eine ausdrückliche Erklärung - aus Beweis Zwecken sollte diese schriftlich, eingeschrieben aufgegeben werden - des Reisenden gegenüber dem Reiseveranstalter. In den allgemeinen Reisebedingungen, oft auch allgemeinen Geschäftsbedingungen legen die Reiseveranstalter die Stornobedingungen fest. Die allgemeinen Reisebedingungen ARB 1992 regeln die Stornogebühren bei Charterflügen, Pauschalgruppenreisen, im Linienflugverkehr und für mehrtägige Autobusgesellschaften. Für andere Reisearten gelten unterschiedliche Sätze. Die Berechnung der Stornogebühren ist abhängig von der Reise, vom Reisepreis, dem vorgesehenen Reiseterrain und dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung. Die Stornofrist wird vom Tag des Reiseantritts zurückgerechnet, wobei der Fristenlauf durch Sonn- und Feiertage nicht unterbrochen wird.

DO IT: Gehen Sie in ein Reisebüro, fragen Sie nach den Allgemeinen Reisebedingungen 92 und berechnen Sie die Stornogebühren für den Rücktritt von einer Reise:

Rücktritt / Tage vor Reiseantritt	Stornogebühren vom Reisepreis
30 Tage	
29-20 Tage	
19-10 Tage	
9-4 Tage	
ab dem 3 Tag vor Reiseantritt	

Eine Reiserücktrittskostenversicherung (Stornoversicherung) deckt das Risiko der Stornogebühr für viele Fälle ab (Risikominderung). Diese Versicherung ist in manchen Fällen bereits im Pauschalpreis der Reise enthalten bzw kann bei Buchung der Reise extra abgeschlossen werden. Zu beachten ist, dass in der Regel ein Selbstbehalt zu bezahlen ist, der allerdings wiederum durch eine Versicherung abgedeckt werden kann. Die Bezahlung einer Sondergebühr kann auch entfallen, indem ein Ersatzreisender namhaft gemacht wird. Bei Pauschalreisen muss das Reisebüro den Ersatzreisenden akzeptieren, wenn dieser die Voraussetzungen für die Reise erfüllt (Visum, Impfungen etc). Tritt dieser allerdings die Reise nicht an bzw bezahlt er nicht, haftet der buchende Reisende für den Preis sowie für die Kosten, die durch den Reisendenwechsel entstehen (Kosten für Telefonate, Fax, Neuausstellung der Reiseunterlagen).

Tritt der Reiseveranstalter vor dem vereinbarten Abreisetag, aus einem anderen Grund als einem Verschulden des Reisenden, zurück (Storno des Reiseveranstalters), kann der Reisende zwischen Rückabwicklung des Vertrages durch Rückerstattung aller geleisteten Zahlungen und Aufwendungen (z.B. Impfkosten) oder Teilnahme an einer gleichwertigen Ersatzreise wählen. Daneben besteht in der Regel noch ein Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des

Vertrages, sofern es sich nicht um Fälle höherer Gewalt (vis maior) bzw Nichterreichen der vorab bekannt gegeben Mindestteilnehmerzahl handelt.

Über folgende Fälle haben die Gerichte schon entschieden:

- Als Gründe für Storno des Reiseveranstalters bzw des Reisenden, ohne eine Schadenersatzpflicht / Stornogebühr auszulösen, wurden von der Rechtsprechung judiziert:
 - Epidemien, Seuchen
 - Naturkatastrophen (Erdbeben, Hochwasser, Lawinenabgänge)
 - Kriegsgefahr etc
- Einen Reisenden trifft die Stornierungs- samt Anzeigepflicht sogleich nach Eintritt des Ereignisses bzw spätestens nach Kenntnisnahme.