

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)



Reisebüro & Autobusunternehmen FRANK Reisen GmbH

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Pauschalreiseverträge zwischen der Frank Reisen GmbH als Reiseveranstalter oder Reisevermittler und Reisenden und ergänzen die gesetzlichen Vorschriften nach dem Pauschalreisegesetz (PRG) und der Pauschalreiseverordnung (PRV) sowie den mit dem Reisenden abgeschlossenen Pauschalreisevertrag. Diese AGB finden daher keine Anwendung auf Verträge über einzelne Reiseleistungen. In diesem Fall gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Bucht der Reisende für Dritte (Mitreisende), bestätigt er damit, dass er von diesen Dritten bevollmächtigt wurde, ein Anbot für sie einzuholen, diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für sie zu vereinbaren sowie einen Pauschalreisevertrag abzuschließen.

Ein Reiseveranstalter ist ein Unternehmer, der entweder direkt oder über einen anderen Unternehmer oder gemeinsam mit einem anderen Unternehmer Pauschalreisen im Sinne des § 2 Abs. 2 PRG zusammenstellt und vertraglich zusagt oder anbietet (§ 2 Abs. 7 PRG). Ein Reisevermittler ist ein vom Reiseveranstalter verschiedener Unternehmer, der von einem Reiseveranstalter zusammengestellte Pauschalreisen vertraglich zusagt oder anbietet (§ 2 Abs. 8 PRG). Reisender ist jede Person, die einen den Bestimmungen der Pauschalreisegesetzes unterliegenden Vertrag, insbesondere einen Pauschalreisevertrag, zu schließen beabsichtigt oder die aufgrund eines solchen Vertrages berechtigt ist, Reiseleistungen in Anspruch zu nehmen. Unter einem Pauschalreisevertrag versteht man den Vertrag, der zwischen dem Reiseveranstalter und dem Reisenden über eine Pauschalreise abgeschlossen wird. Eine Pauschalreise ist eine Kombination aus mindestens zwei verschiedenen Reiseleistungen, nämlich der Beförderung einer Person, die Unterbringung einer Person, die Vermietung von Kraftfahrzeugen und jede andere touristische Leistung (§ 2 Abs. 1 und 2. PRG). Die Frank Reisen GmbH erbringt ihre Leistungen entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere dem Pauschalreisegesetz (PRG), sowie der Pauschalreiseverordnung.

Angebote/Buchung/Vertragsabschluss

Der Katalog und die Homepage der Frank Reisen GmbH dienen als bloße Werbemittel und stellen noch kein Angebot dar. Angebote der Frank Reisen GmbH liegen erst dann vor, wenn diese als solche tituliert sind, namentlich an den Reisenden gerichtet sind und auf eine konkrete Anfrage eines Reisenden hin erstellt werden. Beworbene Busreisen sind auf Basis von 40 Personen berechnet, welche auch als Mindestteilnehmeranzahl zur Durchführung der Reise als vereinbart gelten. Die Mindestteilnehmerzahl für Flughafentransfers beträgt 10 Personen. Bei Charter-Sonderflugreisen gelten als Mindestteilnehmer 130 Personen.

Unter Reisepreis wird der im Pauschalreisevertrag angegebene, vom Reisenden zu bezahlende Betrag verstanden. Der Reisepreis versteht sich pro Person im Doppelzimmer, sofern nicht anders angegeben ist. Die angegebenen Preise verstehen sich inklusive gesetzlicher Abgaben, Flughafenabgaben und -taxen sind im Pauschalpreis von Flugreisen einkalkuliert und können sich bei zur Flügelticketausstellung ändern. Die Frank Reisen GmbH behält sich das Recht vor, Preiserhöhungen aufgrund geänderter Treibstoffkosten oder Kosten anderer Energiequellen, Steuern, Abgaben und Gebühren sowie Änderungen der maßgeblichen Wechselkurse vorzunehmen. In diesem Fall ist die Frank Reisen GmbH verpflichtet, dem Reisenden eine derartige Erhöhung spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise unter Angabe der Gründe und der Berechnung mitzuteilen. Im umgekehrten Falle einer Verringerung derartigen Kosten und Abgaben gebührt dem Reisenden eine Preisreduzierung.

Der Reisevertrag zwischen der Frank Reisen GmbH und dem Reisenden kommt dann zustande, wenn Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile, insbesondere Preis, Leistung und Termin, besteht, der Reisende die gesetzlich vorgesehenen Informationen über die Reise erhalten hat und daraufhin das Reiseangebot annimmt. 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. Das Zustandekommen des Vertrages wird von der Frank Reisen GmbH durch Übermittlung einer Buchungsbestätigung bestätigt. Nach Erhalt der Buchungsbestätigung wird unverzüglich eine Anzahlung in der Höhe von 20 % fällig. Diese Anzahlung ist im Falle einer Insolvenz gemäß den Bedingungen der im Versicherungsschein angeführten Versicherung abgesichert. Die Buchungsbestätigung enthält die wesentlichen Bestandteile der Reise, insbesondere Preis, Leistung, Termin und eventuelle Zustiegsstellen sowie eventuell reservierte Sitzplätze im Transportmittel. Die Frank Reisen GmbH behält sich vor, zugesagte Zustiegsstellen und reservierte Sitzplätze im Transportmittel ohne Benachrichtigung des Reisenden zu ändern sowie bei Schulreisen eine oder mehrere Klassen unterschiedlicher Schulen gemeinsam zu transportieren. Die Frank Reisen GmbH behält sich auch darüber hinausgehende einseitige Änderungen des Pauschalreisevertrages ausdrücklich vor. Der Reisende ist verpflichtet, sämtliche von der Frank Reisen GmbH übermittelten Reise Dokumente auf seine Richtigkeit zu überprüfen und die Frank Reisen GmbH im Falle von Unrichtigkeiten oder Unvollständigkeiten unverzüglich zu informieren. Ein Mehraufwand aufgrund falscher oder unrichtiger Angaben infolge unentlassener Überprüfung geht zu Lasten des Reisenden.

Der Reisende ist für die Einhaltung der gültigen Visa-, Impf-, Zoll- und Devisenbestimmungen sowie die Vorlage der von Gesundheitsministerien bei der Ein- und Ausreise allenfalls geforderten ärztlichen Zeugnisse über den Gesundheitszustand selbst verantwortlich. Ungeachtet der ohnedies übermittelten Informationen der Frank Reisen GmbH über die wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen ist der Reisende verpflichtet sich unmittelbar vor der Abreise über allfällige Ein- und Ausreisebeschränkungen der jeweiligen Außenministerien zu erkundigen sowie für die Ein- und Ausreise allenfalls benötigte Dokumente selbst auf eigene Kosten beschaffen und am Grenzübergang bereitzuhalten.

Gewährleistung

Erbringt die Frank Reisen GmbH oder im Falle ihrer Vermittlung einer Pauschalreise der Reiseveranstalter seine vereinbarte Reiseleistung nicht oder mangelhaft, so hat der Reisende einen solchen Mangel unverzüglich mitzuteilen und der Frank Reisen GmbH bzw. dem Reiseveranstalter eine angemessene Frist zur Behebung des Mangels zu setzen. Unterlässt es der Reisende seiner Mitteilungspflicht nachzukommen, setzt er der Frank Reisen GmbH oder dem Reiseveranstalter eine unangemessene kurze Frist oder verweigert er rechtgrundlos die von der Frank Reisen GmbH oder dem Reiseveranstalter angebotene Ersatzleistung, hat dies Auswirkung auf allfällige gewährleistungsrechtlichen Ansprüche des Reisenden. Das Unterlassen der Meldung kann hinsichtlich schadensersatzrechtlicher Ansprüche auch als Mitverschulden angerechnet werden. Abhilfe kann in der Weise erfolgen, dass der Mangel behoben wird oder eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung, die auch die ausdrückliche Zustimmung des Reisenden findet, erbracht wird. Reiseleiter oder Buschauffeure sind nicht berechtigt, irgendwelche Ansprüche anzuerkennen, sondern lediglich berechtigt, Beanstandung zu bestätigen. Die Gewährleistung und Haftung wird für Beeinträchtigungen, die weder der Frank Reisen GmbH oder im Falle der Reisevermittlung dem Reiseveranstalter oder deren Personen zurechenbar sind oder aber auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände zurückzuführen sind, insbesondere Naturereignisse, Witterungs- und Umwelteinflüsse, Streiks, Pandemie und dgl. ausgeschlossen.

Schadenersatz

Verletzt die Frank Reisen GmbH oder ihr zurechenbare Leistungsträger schuldhaft die sie aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist diese dem Reisenden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet. Sofern es sich nicht um Personenschäden handelt, haftet die Frank Reisen GmbH nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Frank Reisen GmbH haftet aber keinesfalls für Personen-, Sach- und Vermögensschäden, die im Zusammenhang mit gebuchten Leistungen stehen, sofern sie dem Verschulden des Reisenden zuzurechnen sind, einer Verwirklichung des allgemeinen Lebensrisikos des Reisenden oder eines allenfalls mit der Pauschalreise verbundenen allgemeinen Risiko, welches in die Sphäre des Reisens fällt, darstellt oder Dritten zuzurechnen, die an der Erbringung der Reiseleistung nicht beteiligt sind oder auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände zurückzuführen sind. 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.

Rücktritt des Reisenden vom Vertrag vor Antritt der Reise ohne Stornogebühr

Der Reisende ist berechtigt, ohne Leistung einer Entschädigungszahlung, vor Beginn der Leistung zurückzutreten, wenn wesentliche Bestandteile des Vertrages, zu denen auch der Reisepreis zählt, erheblich geändert werden. Eine derartige Vertragsänderung liegt dann vor, wenn eine Erhöhung um mehr als 8% des Reisepreises vorgenommen wird. Die Frank Reisen GmbH wird in einem solchem Fall entweder direkt oder im Wege des vermittelnden Reisebüros dem Reisenden die Vertragsänderung unverzüglich erklären und ihn dabei über die bestehende Wahlmöglichkeit, entweder die Vertragsänderung zu akzeptieren oder vom Vertrag zurückzutreten, belehren. Der Reisende hat daraufhin sein Wahlrecht innerhalb der ihm von der Frank Reisen GmbH gesetzten Frist auszuüben. Sollte der Reisende keine Erklärung abgeben, ist dies als Zustimmung zur Änderung zu werten.

Rücktritt des Reisenden vom Vertrag vor Antritt der Reise mit Stornogebühr

Der Reisende ist gegen Entrichtung einer Stornogebühr berechtigt, vor Beginn der Pauschalreise jederzeit auch grundlos vom Vertrag zurückzutreten. Die Stornogebühr steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich die Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung und der jeweiligen Reiseart. Als Reisepreis bzw. Pauschalpreis ist der Gesamtpreis der vertraglich vereinbarten Leistung zu verstehen. Bei Stornierung von Mehrtagesfahrten durch den Reisende 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 Reisenden bis einen Tag vor Reisebeginn wird ein Unkostenbeitrag in der Höhe von EUR 15,00 in Rechnung gestellt. Sollten bei einer Reise (Tages- oder Mehrtagesfahrten) Theater-, Opern-, Konzert-, Festival- oder Musikkarten für Reisende besorgt werden, so sind diese sofort bei Buchung zu bezahlen und können bei einer eventuellen Stornierung der Reise durch den Reisenden nicht rückerstattet werden. Bei Schiffs- und Flugreisen gelten gesonderte Stornogebühren, welche vor der Buchung bekannt gegeben bzw. auf der Buchungsbestätigung gesondert angeführt.

Rücktrittserklärung

Der Rücktritt kann jederzeit in jenem Reisebüro, in dem die Reise gebucht wurde, erklärt werden. In diesem Fall wird empfohlen, dies mittels eingeschriebenen Briefes oder persönlich mit gleichzeitiger schriftlicher Bestätigung der Frank Reisen GmbH zu tun.

No-Show

No-Show liegt vor, wenn der Reisende der Abreise fernbleibt, sich insbesondere nicht rechtzeitig zu den in den Reise Dokumenten bekanntgegebenen Zeiten am jeweiligen Abreiseort einfindet, sei es weil es ihm am Reise Willen mangelt oder er die Abreise wegen einer ihm unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines ihm wiederfahrenen Zufalls versäumt. Besteht für die Frank Reisen GmbH kein Zweifel daran, dass der Reisende die verbleibende Reiseleistung nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat der Reisende den vollen Reisepreis zu bezahlen.

Rücktritt des Veranstalters vor Antritt der Reise

Die Frank Reisen GmbH bzw. im Falle der Vermittlung von Reiseleistungen der Reiseveranstalter wird von der Vertragserfüllung befreit, wenn eine von vornherein bestimmte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird und dem Reisenden 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. Ohne an eine Frist gebunden zu sein ist die Frank Reisen GmbH bzw. im Falle der Vermittlung von Reiseleistungen der Reiseveranstalter weiters zum Rücktritt berechtigt, wenn dieser aufgrund höherer Gewalt erfolgt, insbesondere 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 hätten vermieden werden können. Hierzu zählen nicht die Überbuchung, wohl aber beispielsweise Streik, Aussperrung, Krieg, kriegsähnliche Zustände und Bürgerkrieg, Terrorismus, Energie- und Rohstoffknappheit, Naturkatastrophen jeder Art (ua. Unwetter, Erdbeben, Überschwemmungen, Schneechaos), Epidemie, Pandemie, Grenzschließungen, Abriegelung von geografischen Gebieten, Verkehrsbehinderungen, Unterbrechung des Währungshandels, behördliche Einschränkungen oder Maßnahmen, welche die Durchführung einer Leistung erschweren oder nicht im geplanten Ausmaß zulassen oder die Wirtschaftlichkeit dadurch nicht mehr gegeben oder beeinträchtigt ist sowie alle sonstigen außergewöhnlichen Ereignisse. Die Frank Reisen GmbH erklärt in solchen Fällen unverzüglich, spätestens jedoch vor Antritt der Reise ihren Rücktritt. In diesen Fällen erhält der Reisende alle von ihm für die Pauschalreise getätigten Zahlungen binnen 14 Tagen zurück. Darüber hinaus hat der Reisende jedoch keinen Anspruch auf eine zusätzliche Entschädigung.

Rücktritt des Veranstalters während einer Reise

Die Frank Reisen GmbH wird von der Vertragserfüllung ohne Verpflichtung zur Rückerstattung des Reisepreises befreit, wenn der Reisende im Rahmen einer Gruppenreise die Durchführung der Reise durch grob ungebührliches Verhalten, ungeachtet einer Abmahnung, stört, sodass der Reiseablauf oder Mitreisende gestört und in einem Ausmaß behindert werden, dass geeignet ist, die Urlaubserholung Dritter oder Mitreisender zu beeinträchtigen oder den Reisezweck zu vereiteln. In diesem Fall ist der Reisende, sofern ihn ein Verschulden trifft, dem Reiseveranstalter gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

Auskunftserteilung an Dritte

Auskünfte über die Namen der Reisenden und deren Aufenthaltsorte 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 Reisenden. Es wird daher den Reiseteilnehmern empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsanschrift bekannt zu geben.

Treffpunkte

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

Reisegepäck

Der Reisende ist für den Transport und die Verwahrung seiner Gepäckstücke selbst verantwortlich und übernimmt die Frank Reisen GmbH – außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit – keine Haftung bei Verlust oder Beschädigung. Der Reisende hat sein Reisegepäck für eine korrekte Zuordnung und Rückgabe, insbesondere zur Vermeidung von Verwechslungen, mit Namen und Anschrift gut erkennbar zu kennzeichnen. Der Reisende ist bei Busreisen berechtigt auf eigene Gefahr Gegenstände, die er im Bereich des eigenen Platzes und ohne Belästigung der Mitreisenden unterbringen kann, kostenlos mitzunehmen (Handgepäck). Darüber hinaus ist der Reisende auch berechtigt ein weiteres Reisegepäck im Rahmen des verfügbaren Laderaums mitzunehmen. Hand- und Reisegepäck muss derart verpackt sind, dass der Inhalt gegen Verlust, Minderung oder Beschädigung gesichert ist. Die Mitnahme von Tieren ist in keinem Fall gestattet.

Personen mit eingeschränkter Mobilität

Eine Person mit eingeschränkter Mobilität ist eine Person mit einer körperlichen Behinderung, die die Inanspruchnahme von Bestandteilen der Pauschalreise, insbesondere die Benutzung von Beförderungsmitteln, einer Unterbringung oder auch Teilnahme an Stadtführungen, einschränkt und eine Anpassung der zu vereinbarenden Leistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Person erfordert. Dem Reisenden wird empfohlen, bei Vorliegen einer eingeschränkten Mobilität, die geeignet erscheint, die Reise durchführung zu beeinträchtigen, vor Buchung mit einem Arzt abzuklären, ob die notwendige Reisefähigkeit gegeben ist. Der Reisende ist verpflichtet die Frank Reisen GmbH bereits vor Angebotslegung über allfällige Einschränkungen zu informieren. Die Frank Reisen GmbH prüft anhand der ihr bekanntgegebenen Informationen, ob die Pauschalreise für den Reisenden im Einzelfall unter Berücksichtigung der Art und des Ausmaßes der eingeschränkten Mobilität, des Charakters der Pauschalreise, der Unterkunft und des Transportmittels geeignet erscheint. Der Reisende nimmt zur Kenntnis, dass die Eignung nicht bedeutet, dass sämtliche im Pauschalreisevertrag enthaltenen Leistungen uneingeschränkt von der Person mit eingeschränkter Mobilität in Anspruch genommen werden können. Die Frank Reisen GmbH kann die Buchung der Pauschalreise durch eine Person mit eingeschränkter Mobilität ablehnen, sofern die Frank Reisen GmbH und/oder einer der Erfüllungsgehilfen nach einer sorgfältigen Einschätzung der spezifischen Anforderungen und Bedürfnisse des Reisenden zu dem Schluss kommen, dass dieser nicht sicher und in Übereinstimmung mit den Sicherheitsbestimmungen befördert/untergebracht werden kann oder zur Auffassung gelangt, dass die konkrete Pauschalreise für den Reisenden nicht geeignet ist.

Unterlässt es der Reisende die Frank Reisen GmbH rechtzeitig, richtig und vollständig über seine körperlichen Einschränkungen zu informieren und kann daher Leistungen, wenn auch nur teilweise nicht in Anspruch nehmen, haftet die Frank Reisen GmbH für keine daraus resultierenden Mängel.

Salvatorische Klausel

Sofern einzelne Bestimmungen des Vertrages bzw. dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen ungültig sein sollten, hat dies nicht die Ungültigkeit des gesamten Vertrages zur Folge. Der restliche Vertragsinhalt bleibt davon unberührt. Diese AGB finden auf Verbraucher jedenfalls nur insoweit Anwendung, als diese nicht zwingendem Recht widersprechen.

Sicherungsschein

Frank Reisen GmbH hat eine gesetzlich vorgeschriebene Insolvenzabsicherung. Garant ist die Volksbank Niederösterreich AG, Brunnengasse 10, 3100 St. Pölten (Bankgarantie vom 21.12.2020, Garantienummer: 33867868719). Die Absicherungssumme wird vorrangig zur Befriedigung von vorschriftsmäßig entgegengenommenen Zahlungen verwendet. Kundengelder bei Pauschalreisen des Veranstalters Frank Reisen GmbH sind unter folgenden Voraussetzungen abgesichert: Die Anzahlung erfolgt frühestens 11 Monate vor Reiseende und beträgt 20 % des Reisepreises. Die Restzahlung ist 20 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 Insolvenzabsicherung 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 beim Abwickler Europäische Reiseversicherung AG, Kratochwilstraße 4, AT-1220 Wien, prv@europaeische.at, Telefon: +43 1 317 2500, Fax: +43 1 319 9367 anmelden, wenn ihnen Leistungen aufgrund einer Insolvenz von Frank Reisen GmbH verweigert werden.

Impressum und Veranstalter

Frank Reisen GmbH, Firmensitz: Hans Kudlichstraße 4, 3830 Waidhofen an der Thaya; Tel.: 02842/35000, E-Mail: office@frankreisen.at; Geschäftsführung: Petra Wurz-Frank und Christoph Wurz; Mitglied der Fachgruppe Autobusunternehmen und Reisebüros in der Kammer der gewerblichen Wirtschaft (www.wko.at); Firmenbuch: FN 4888071 - Gerichtsstand: Waidhofen/Thaya; UID: ATU73184136 Bank: Volksbank Niederösterreich AG - IBAN: AT32 4715 0400 1293 0000, BIC: VBOEATWWNOM;

© Urheberrecht / Copyright 2020

Illustration, Druckfehler und Änderungen vorbehalten.

AGB Version 5c, Dezember 2020