

Reisebüros - Wien

Muster Geschäftsbedingungen für Reisebüros

Vorschläge für die Gestaltung von allgemeinen Reise- bzw. Geschäftsbedingungen

Vorweg: Die Allgemeinen Reisebedingungen 1992 (ARB 92) wurden in der Vergangenheit vom Fachverband der Reisebüros gemeinsam mit dem Konsumentenpolitischen Beirat des BM für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz erstellt. Durch das Pauschalreisegesetz wurde eine umfassende Überarbeitung der ARB 92 notwendig, um sie an die neue Rechtslage anzupassen. Der Fachverband hat deshalb das Gespräch mit dem Konsumentenschutzministerium gesucht. Eine Neufassung der ARB 92 wurde jedoch seitens des Ministeriums abgelehnt. Zudem gibt es mit der Aufhebung der Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe keinen gesetzlichen Verweis auf die ARB 92 mehr. Zur Erinnerung: Gemäß den Ausübungsvorschriften mussten Abweichungen von den ARB 92 gegenübergestellt werden. Eine solche Regelung gibt es nun nicht mehr.

Um Unternehmen bei der Erstellung eigener allgemeiner Reise- bzw. Geschäftsbedingungen zu unterstützen, stellt der Fachverband der Reisebüros seinen Mitgliedern Muster für allgemeine Reise- bzw. Geschäftsbedingungen zur Verfügung.

Zu beachten ist:

Die Musterdokumente stellen nur unverbindliche Vorschläge für die Gestaltung von allgemeinen Reise- bzw. Geschäftsbedingungen dar. Entscheidet man sich für ihre Verwendung, sind sie an die betrieblichen und organisatorischen Gegebenheiten des Unternehmens anzupassen.

Die Musterdokumente wurden nach bestem Wissen und Gewissen auf Grundlage der aktuellen Rechtslage und Judikatur zum Stand Jänner 2019 erstellt. Die Muster sollen den Unternehmen eine rechtskonforme Umsetzung ermöglichen.

Das Pauschalreisegesetz enthält eine Vielzahl an unbestimmten Gesetzesbegriffen. Es wird keine Haftung für die Zulässigkeit und konkrete Verwendung der Textbausteine übernommen. Es obliegt jedem Unternehmer, die rechtliche Zulässigkeit der Textbausteine in der von ihm gewählten Form eigenständig überprüfen zu lassen.

Muster für allgemeine Geschäftsbedingungen für Reisevermittler

Reisevermittler vermitteln Reiseverträge über einzelne Reiseleistungen (wie z.B. Flug, Hotel etc.), über Pauschalreisen gemäß Pauschalreisegesetz sowie über verbundene Reiseleistungen gemäß Pauschalreisegesetz zwischen Reiseveranstalter bzw. Leistungsträger einerseits und dem Reisenden andererseits.

Dokument 1 enthält das Muster für allgemeine Reise- bzw. Geschäftsbedingungen für Reisevermittler inklusive Erläuterungen.

Dokument 2 enthält das Muster für allgemeine Reise- bzw. Geschäftsbedingungen für Reisevermittler in Wordform, um eine Anpassung zu ermöglichen.

Dokument 3 ist eine englische Übersetzung.

Update 1.8.2022:

Punkt 9: Textvorschläge für Beratungs-, Buchungs-, Umbuchungs- oder Stornobearbeitungsentgelte finden Sie unter Punkt 9. „Entgelt des Reisevermittlers“ (damit wird der „alte“ Punkt 9 der Muster-AGB ersetzt).

Muster für allgemeine Geschäftsbedingungen für Reiseveranstalter von Pauschalreisen

Dokument 1 enthält das Muster für allgemeine Reise- bzw. Geschäftsbedingungen für Reiseveranstalter inklusive Erläuterungen.

Dokument 2 enthält das Muster für allgemeine Reise- bzw. Geschäftsbedingungen für Reiseveranstalter in Wordform, um eine Anpassung zu ermöglichen.

Dokument 3 ist eine englische Übersetzung.

Was gilt es bei der Verwendung von AGB zu beachten?

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) bzw. im Reisebüro auch oft allgemeine Reisebedingungen (ARB) genannt, werden nur dann Vertragsinhalt, wenn dies zwischen den Vertragsparteien vereinbart wurde.

Der Reisende muss bei Vertragsabschluss **ausdrücklich** auf die dem Vertrag zugrundeliegenden AGB **hingewiesen** werden. Darüber hinaus muss der Reisende die **Möglichkeit gehabt haben**, vor dem Abschluss des Vertrages vom **Inhalt der AGB Kenntnis zu erlangen**. Diese Möglichkeit hatte der Reisende, wenn der Veranstalter die AGB bereits im Katalog (Buchungsgrundlage) abgedruckt bzw. der Vermittler dem Reisenden vor der Buchung ein schriftliches Exemplar der AGB ausgehändigt hat. Erst in der Buchungsbestätigung auf die AGB hinzuweisen ist zu spät. Aus Beweisgründen sollte der Erhalt der AGB immer vom Reisenden bestätigt werden.

Auswahl an Fallkonstellationen inklusive Beispiele, wie AGB vereinbart werden können:

Buchung im Reisebüro --> z.B. Übergabe des Kataloges mit Hinweis auf die genaue Fundstelle der AGB oder Übergabe eines Exemplars der AGB vor Vertragsabschluss. → Erhalt der AGB vom Reisenden vor Buchung bestätigen lassen.

Buchung über Homepage --> z.B. AGB in Buchungsstrecke einbauen inklusive Downloadmöglichkeit (kein verbindliches Buchen ohne Bestätigung der AGB).

Buchung über Telefon --> z.B. Hinweis auf AGB und Übermitteln der AGB per Email inklusive anschließender Bestätigung des Erhalts durch den Kunden. Erst danach Durchführen einer verbindlichen Buchung.