

# Reise- und Stornobedingungen

## ALLGEMEINE REISEBEDINGUNGEN der Ruefa GmbH

Die folgenden allgemeinen Reisebedingungen (kurz: ARB) gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen der Ruefa GmbH, 1020 Wien, Jakov-Lind-Straße 15 (kurz: Ruefa) und ihren Kunden (Reisenden), sofern nicht ausdrücklich abweichende Bedingungen vereinbart werden.

### A. Ruefa ALS VERMITTLER

1. Buchung/Vertragsabschluss
2. Informationen und sonstige Nebenleistungen
3. Rechtsstellung und Haftung
4. Leistungsstörungen

### B. Ruefa ALS VERANSTALTER

1. Buchung/Vertragsabschluss
2. Wechsel in der Person des Reiseteilnehmers
3. Vertragsinhalt, Informationen und sonstige Nebenleistungen
4. Leistungsstörungen
5. Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen
6. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen
7. Rücktritt vom Vertrag
8. Änderungen des Vertrages
9. Auskunftserteilung an Dritte
10. Spezielle Bedingungen im Fernabsatz (Online-Geschäft)
11. Datenschutz

**Achtung: Für Reisen/Produkte aus dem vorliegenden Katalog gelten nachfolgende besondere Reisebedingungen (diese sind rot gekennzeichnet). Sie sind Grundlage des Vertrags, den Sie als Kunde mit uns als Reiseveranstalter direkt oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers (Ihres Reisebüros) schließen.**

Ruefa 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, Hotelier usw.) zu bemühen. Veranstalter ist das Unternehmen, das entweder mehrere touristische Leistungen zu einem Pauschalpreis anbietet (Pauschalreise/Reiseveranstaltung) oder einzelne touristische Leistungen als Eigenleistungen zu erbringen verspricht und dazu im Allgemeinen eigene Prospekte, Ausschreibungen usw. zur Verfügung stellt.

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, zu dem Ruefa als Vermittler (Abschnitt A) oder als Veranstalter (Abschnitt B) mit ihren Kunden (Reisenden) Verträge abschließt.

#### Die besonderen Bedingungen

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

### A. DAS REISEBÜRO ALS VERMITTLER

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages (Geschäftsbesorgungsvertrag), den Kunden (Reisenden) mit einem Vermittler schließen.

#### 1. Buchung/Vertragsabschluss

**1.1.** Die Buchung kann schriftlich oder (fern)mündlich erfolgen. (Fern)mündliche Buchungen werden von Ruefa umgehend schriftlich bestätigt. Der Vertragsabschluss erfolgt erst mit dem Zugang der schriftlichen Reisebestätigung (Buchungsschein) der Ruefa an den Kunden (Reisenden).

**1.2.** Ruefa wird Buchungsscheine verwenden, die alle wesentlichen Angaben über die Bestellung des Kunden (Reisenden) unter Hinweis auf die der Buchung zugrundeliegende Reiseausschreibung (Katalog, Prospekt usw.) im Sinne des § 6 Pauschalreisegesetz (kurz: PRG) aufweisen.

**1.3.** Ruefa wird im Hinblick auf ihre eigenen Vermittlungsleistungen und auf die von ihr vermittelte Leistung des Veranstalters entsprechend den Bestimmungen des PRG auf die gegenständlichen ARB hinweisen, auf davon abweichende Reisebedingungen (insbesondere von Dritten) nachweislich aufmerksam machen und sie in diesem Fall

vor Vertragsabschluss aushändigen.

**1.4.** Soweit Leistungen ausländischer Unternehmer (Leistungsträger, Reiseveranstalter) vermittelt werden und die Geltung der Reisebedingungen dieses dritten Unternehmens ausdrücklich vereinbart werden, kann auch ausländisches Recht zur Anwendung gelangen.

**1.5.** Derjenige, der für sich oder für Dritte eine Buchung vornimmt, gilt damit als Auftraggeber und übernimmt mangels anderweitiger Erklärung die Verpflichtungen aus der Auftragserteilung gegenüber dem Reisebüro (Zahlungen, Rücktritt vom Vertrag usw.).

**1.6.** Bei der Buchung kann Ruefa eine Servicegebühr (<https://www.ruefa.at/services/servicepauschalen>) pro Reisendem und eine Anzahlung verlangen. Die Restzahlung ist beim Aushändigen der Reisedokumente (dazu gehören nicht Personaldokumente) des jeweiligen Veranstalters oder Leistungsträgers bei Ruefa zur Zahlung fällig.

**1.7.** Ruefa verpflichtet sich, dem Kunden (Reisenden) bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss eine Bestätigung über den Reisevertrag (Reisebestätigung) zur Verfügung zu stellen.

### 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. Ruefa hat den Kunden (Reisenden) 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 (Reisende) für die Einhaltung dieser Vorschriften selbst verantwortlich. Soweit der Kunde (Reisende) den Auftrag erteilt, übernimmt Ruefa gegen Entgelt die Besorgung eines allenfalls erforderlichen Visums. Auf Anfrage erteilt Ruefa nach Möglichkeit Auskunft über besondere Vorschriften für Ausländer, Staatenlose sowie Inhaber von Doppelstaatsbürgerschaften.

#### 2.2. Informationen über die Reiseleistung

Ruefa ist gemäß § 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 (Reisenden) übermittelten Informationen sind Bestandteil des vermittelten Vertrages mit dem Veranstalter oder Leistungsträger. Änderungen sind nur dann wirksam, wenn sie zwischen Ruefa und dem Kunden (Reisenden) ausdrücklich vereinbart wurden. Ruefa verpflichtet sich, dem Kunden (Reisenden) die sich aus den §§ 4 und 15 PRG ergebenden Informationen vor Vertragsabschluss zu erteilen und dem Kunden (Reisenden) vor Vertragsabschluss das entsprechende Standardinformationsblatt auszuhändigen.

### 3. Rechtsstellung und Haftung

#### 3.1. Die Haftung der Ruefa 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 (Reisenden) und Ausfolgung des Standardinformationsblattes (§§ 4, 5 und 15 PRG), des Reisevertrages (§ 6 PRG) und der Reisedokumente;
- die unverzügliche nachweisliche Weiterleitung von Anzeigen, Willenserklärungen und Zahlungen zwischen Kunden (Reisenden) und vermitteltem Unternehmen und umgekehrt (wie z.B. von Änderungen der vereinbarten Leistung und des vereinbarten Preises, Rücktrittserklärungen, Reklamationen);
- Buchungsfehler (§ 17 PRG);
- die Erbringung der vertraglichen Reiseleistungen sowie Gewährleistung und Schadenersatz bei der Vermittlung von Verträgen von Veranstaltern oder Leistungsträgern, die ihren Sitz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR)

haben. Ruefa ist von dieser Haftung bereit, wenn sie gegenüber dem Kunden (Reisenden) nachweist, dass der Veranstalter seinen Verpflichtungen aus dem PRG (§§ 11 bis 14 PRG) nachkommt.

**3.2.** Ruefa haftet nicht für die Erbringung der von ihr vermittelten bzw. besorgten Leistung.

**3.3.** Ruefa hat dem Kunden (Reisenden) mit der Reisebestätigung den Firmenwortlaut (Produktname), die Anschrift des Reiseveranstalters und gegebenenfalls eines Versicherers unter einem bekanntzugeben, sofern sich diese Angaben nicht schon im Prospekt, Katalog oder sonstigen detaillierten Werbeunterlagen finden. Unterlässt Ruefa dies, so haftet sie dem Kunden (Reisenden) als Veranstalter bzw. Leistungsträger.

### 4. Leistungsstörungen

Verletzt Ruefa die ihr aus dem Rechtsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist sie dem Kunden (Reisenden) zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn sie nicht beweist, dass ihr weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit zur Last fallen. Für Vertragsverletzungen auf Grund milderer Verschuldens ist Ruefa dem Kunden (Reisenden) zum Ersatz eines daraus entstandenen Schadens bis zur Höhe der Provision des vermittelten Geschäftes verpflichtet.

### B. Ruefa ALS VERANSTALTER

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages (in der Folge: Reisevertrag genannt), den Kunden (Reisende) entweder direkt mit Ruefa oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers schließen. Für den Fall des Direktabschlusses treffen Ruefa die Vermittlerpflichten sinngemäß. Abweichungen von den gegenständlichen ARB sind in allen detaillierten Werbeunterlagen gemäß den Bestimmungen des PRG ersichtlich gemacht.

#### 1. Buchung/Vertragsabschluss

Der Vertragsabschluss erfolgt erst mit dem Zugang der schriftlichen Reisebestätigung (Buchungsschein) der Ruefa an den Kunden (Reisenden). Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Kunden (Reisenden).

#### 2. Wechsel in der Person des Reiseteilnehmers

Ein Wechsel in der Person des Kunden (Reisenden) (= Übertragung des Pauschalreisevertrages auf einen anderen Reisenden) ist gemäß § 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 Kunden (Reisenden) aus dem Reisevertrag bleiben aufrecht, wenn er alle oder einzelne Ansprüche aus diesem Vertrag an einen Dritten abtritt. In diesem Fall trägt der Kunde (Reisende) die sich daraus ergebenden Mehrkosten.

##### 2.2. Übertragung des Reiseveranstaltungsvertrages

Der Kunde (Reisende) kann den zwischen ihm und Ruefa geschlossenen Reisevertrag auf einen Dritten übertragen. Die gewünschte Übertragung ist Ruefa direkt oder über den Vermittler anzuzeigen. Die Mitteilung des Kunden (Reisenden) über die gewünschte Übertragung hat schriftlich (auch mit E-Mail) bis spätestens 7 Tage vor Beginn der Pauschalreise zu erfolgen. Der Überträger und Ruefa geschlossenen Reisevertrag als Gesamtschuldner für den noch ausstehenden Betrag des Reisepreises sowie für durch die Übertragung zusätzlich entstandene Gebühren, Entgelte und sonstigen Kosten, soweit diese tatsächlich angefallen sind. Hinweis: Bei einem Wechsel in der Person des Reisenden kommt es in jedem Fall zu einer von Ruefa gesondert bekannt gegebenen Umbuchungsgebühr, die sich aus dem damit verbundenen Aufwand für Ruefa und den anfallenden Fremdkosten für Fluglinien, Hotels, Agenturen etc. zusammensetzt.

### 3. Vertragsinhalt, Informationen und sonstige Nebenleistungen

Über die auch den Vermittler treffenden Informationspflichten (nämlich Informationen gemäß §§ 4 und 15 PRG über Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften) hinaus hat Ruefa den Kunden (Reisenden) über die von ihr 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.

### 4. Reisen mit besonderen Risiken

Bei Reisen mit besonderen Risiken (z.B. Expeditionscharakter) haftet Ruefa nicht für die Folgen, die sich im Zuge des Eintrittes der Risiken ergeben, wenn dies außerhalb ihres Pflichtbereiches geschieht. Unberührt bleibt die Verpflichtung der Ruefa, 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 (Reisende) hat bei nicht oder mangelhaft erbrachter Leistung einen verschuldensunabhängigen Gewährleistungsanspruch gemäß § 12 Abs 1 PRG, soweit die Vertragswidrigkeit nicht dem Kunden (Reisenden) zuzurechnen ist.

Der Kunde (Reisende) erklärt sich damit einverstanden, dass ihm Ruefa an Stelle seines Anspruches auf Wandlung oder Preiserminderung 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 (Reisenden) findet, erbracht wird. Erst wenn diese Verbesserung fehlerhaft oder eine Verbesserung für Ruefa unmöglich, oder unter Berücksichtigung des Ausmaßes der Vertragswidrigkeit und des Wertes der betroffenen Reiseleistung mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist, stehen dem Kunden (Reisenden) die Abhilferechte gemäß § 11 Abs 4 bis Abs 8 PRG zu.

#### 5.2. Schadenersatz

Verletzen Ruefa oder ihre Gehilfen schuldhaft die Ruefa aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist diese dem Kunden (Reisenden) zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet. Soweit Ruefa für andere Personen als ihre Mitarbeiter einzustehen hat, haftet Ruefa – ausgenommen in Fällen eines Personenschadens – nur, wenn ihr der Nachweis misslingt, dass diese weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit treffen. Außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit trifft Ruefa keine Haftung für Gegenstände, die üblicherweise nicht mitgenommen werden, außer sie hat diese in Kenntnis der Umstände in Verwahrung genommen.

Hinweis: Es wird daher dem Kunden (Reisenden) empfohlen, keine Gegenstände besonderen Werts mitzunehmen. Des Weiteren wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände ordnungsgemäß zu verwahren.

#### 5.3. Mitteilung von Mängeln

Der Kunde (Reisende) hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrages, den er während der Reise feststellt, Ruefa unter Berücksichtigung der jeweiligen Umstände ohne nennenswerte Mühe unverzüglich mitzuteilen. Die Kontaktaufnahme kann direkt mit Ruefa, einen Repräsentanten vor Ort oder über den Vermittler erfolgen. Die jeweiligen Kontaktdaten werden dem Kunden (Reisenden) zusammen mit den Reiseunterlagen bekanntgegeben. Die Unterlassung dieser Mitteilung ändert nichts an den unter 5.1. beschriebenen Gewährleistungsansprüchen des Kunden (Reisenden). Sie kann ihm aber als Mitverschulden angerechnet werden und insofern seine allenfalls zustehenden Schadenersatzansprüche schmälern. Ruefa muss den Kunden (Reisenden) aber schriftlich entweder direkt oder im Wege des Vermittlers auf diese Mitteilungspflicht hingewiesen haben. Ebenso muss der Kunde (Reisende) gleichzeitig darüber aufgeklärt worden sein, dass eine Unterlassung der Mitteilung seine Gewährleistungsansprüche nicht berührt, sie allerdings als Mitverschulden angerechnet werden kann.

Hinweis: Es empfiehlt sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungsträger (z.B. Hotel, Fluggesellschaft) oder Ruefa direkt über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen. 5.4. Haftungsrechtliche Sondergesetze Ruefa haftet bei Flugreisen unter anderem

nach dem Warschauer Abkommen und seinem Zusatzabkommen (Montrealer Übereinkommen), bei Bahn- und Busreisen nach dem Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz. Das Recht des Kunden (Reisenden) auf Preisminderung oder Schadenersatz nach den Bestimmungen des PRG lässt dessen Ansprüche auf Grundlage anderer Rechtsvorschriften (z.B. EU-Flug-gastrechte-Verordnung) unberührt.

## 6. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen

Um die Geltendmachung von Ansprüchen zu erleichtern, werden dem Kunden (Reisenden) empfohlen, sich über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung von Leistungen schriftliche Bestätigungen geben zu lassen bzw. Belege, Beweise, Zeugen zu sichern. Gewährleistungsansprüche können innerhalb von 2 Jahren geltend gemacht werden. Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren. Es empfiehlt sich im Interesse des Kunden (Reisenden), Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Reise direkt Ruefa oder im Wege des Vermittlers 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 (Reisende), ohne dass Ruefa gegen ihn Ansprüche hat, in folgenden, vor Beginn der Leistung eintretenden Fällen zurückzutreten:

Wenn wesentliche Bestandteile des Reisevertrages, zu denen auch der Reisepreis zählt, erheblich geändert werden: In jedem Fall ist die Vereitelung des bedungenen Zwecks bzw. Charakters der Pauschalreise, sowie eine gemäß Abschnitt 8.1. vorgenommene Erhöhung des vereinbarten Reisepreises um mehr als 8 Prozent eine derartige Vertragsänderung. Ruefa ist verpflichtet, entweder direkt oder im Wege des Vermittlers dem Kunden (Reisenden) 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 (Reisende) hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben. Wenn der Kunde (Reisende) innerhalb der von Ruefa gesetzten Frist keine Erklärung abgibt, ist dies als Zustimmung zur Änderung zu werten. Sofern Ruefa ein Verschulden am Eintritt des den Kunden (Reisenden) zum Rücktritt berechtigenden Ereignisses trifft, ist Ruefa diesem gegenüber zum Schaden-ersatz verpflichtet.

#### b) Anspruch auf Ersatzleistung

Der Kunde (Reisende) kann, wenn er von den Rücktrittsmöglichkeiten laut lit. a) nicht Gebrauch macht und bei Stornierung der Ruefa ohne Verschulden des Kunden (Reisenden), Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Pauschalreise verlangen, sofern Ruefa zur Erbringung dieser Leistung in der Lage ist. Neben dem Anspruch auf ein Wahlrecht steht dem Kunden (Reisenden) 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 prozentualen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung und der jeweiligen Reiseart, sowie den ersparten Aufwendungen, den allenfalls zu erwartenden Einnahmen aus anderweitigen Verwendungen der Reiseleistungen sowie der tatsächlich zu leistenden Zahlungen an die jeweiligen Leistungsträger. Als Reisepreis bzw. Pauschalpreis ist der Gesamtpreis der vertraglich vereinbarten Leistung zu verstehen. Der Kunde (Reisende) ist in allen nicht unter lit. a) genannten Fällen gegen Entrichtung einer Stornogebühr berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Im Falle der Ungemessenheit der Stornogebühr kann diese vom Gericht gemäßigt werden. Für Pauschalreisen, bei denen Ruefa als Veranstalter auftritt, gelten – sofern nicht mit dem Kunden (Reisenden) gesondert vereinbart – folgende Stornogebühren:

bis zum 30. Tag vor Reiseantritt	
zw. dem 29. + 20. Tag vor Reiseantritt	zw. dem 19. + 9. Tag vor Reiseantritt
ab dem 8. Tag vor Reiseantritt	ab dem 8. Tag vor Reiseantritt
bei No-Show (siehe 7.1. lit. d) des Reisepreises.	

25% 40% 75%  
100%

**Achtung: Für Reisen/Produkte aus dem vorliegenden Katalog gelten nachfol-**

**gende besondere Reisebedingungen (diese sind rot gekennzeichnet). Sie sind Grundlage des Vertrags, den Sie als Kunde mit uns als Reiseveranstalter direkt oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers (Ihres Reisebüros) schließen.**

### Stornovariante 1

Gilt für Gruppenpauschalreisen von Ruefa Kultur- & Studienreisen sowie Rundreisen unserer Kooperationspartner GTA und Prima-Reisen:

bis 30. Tag vor Reiseantritt	10%
ab 29. bis 15. Tag vor Reiseantritt	50%
ab 14. bis 4. Tag vor Reiseantritt	85%
ab 3. Tag (72 Std.) vor Reiseantritt und bei No-Show (siehe 7.1. lit. d) des Reisepreises.	100%

### Stornovariante 2

Gilt für Rundreisen unseres Kooperationspartners Columbus:

bis zum 30. Tag vor Reiseantritt	25%
bis 29. bis 15. Tag vor Reiseantritt	50%
ab 14. bis 3. Tag vor Reiseantritt	85%
ab dem 2. Tag vor Reiseantritt und bei No-Show (siehe 7.1. lit. d) des Reisepreises	100%

sowie in jeder Stornostaffel 100% Flug-scheinkosten NACH Ticketausstellung.

### Stornovariante 3

Gilt für individuelle Reisearrangements (Gruppen- oder Privatreisen, Zubucher- reisen) sowie für Gruppenpauschalreisen unseres Kooperationspartners ARR:

bis 30. Tag vor Reiseantritt	25%
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt	50%
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt	65%
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt	85%
ab 3. Tag (72 Std.) vor Reiseantritt und bei No-Show (siehe 7.1. lit. d) des Reisepreises.	100%

### Stornovariante 4

Gilt für Gruppenpauschalreisen unseres Kooperationspartners Lernidee:

bis 92. Tag vor Reiseantritt	15%
ab 91. bis 42. Tag vor Reiseantritt	45%
ab 41. bis 11. Tag vor Reiseantritt	80%
ab 10. Tag bis 6. Tag vor Reiseantritt	90%
ab 6. Tag vor Reiseantritt und bei No-Show (siehe 7.1. lit. d) des Reisepreises.	100%

### Stornovariante 5

Gilt für unsere als „Studienreisen preiswert“ gekennzeichneten Busreisen:

bis 30 Tage 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	85%
ab 3. Tag (72 Std.) vor Reiseantritt und bei No-Show (siehe 7.1. lit. d) des Reisepreises	100%

### Rücktrittserklärung

Beim Rücktritt vom Vertrag ist zu beachten: Der Kunde (Reisende) kann jederzeit dem Vermittler, bei dem die Pauschalreise 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

Für Reisen/Produkte aus diesem Katalog gelten folgende No-Show-Gebühren: 100% des Reisepreises.

No-Show liegt vor, wenn der Kunde (Reisende) der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reise Willen mangelt oder wenn er die Abreise wegen einer ihm unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Ist weiters klargestellt, dass der Kunde (Reisende) die verbleibende Reiseleistung nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er den vollständigen Reisepreis zu bezahlen. Im Falle der Ungemessenheit der obgenannten Sätze können diese vom Gericht im Einzelfall gemäßigt werden.

### 7.2. Rücktritt der Ruefa vor Antritt der Reise

a) Ruefa wird von der Vertragserfüllung befreit, wenn eine in der Ausschreibung von vornherein bestimmte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird und dem Kunden (Reisenden) die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Pauschalreise 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 Reisen, die weniger als zwei Tage dauern.

Trifft Ruefa an der Nichterreichung der Mindestteilnehmerzahl ein über die leichte Fahrlässigkeit hinausgehendes Verschulden, kann der Kunde (Reisende) Schadenersatz

verlangen; dieser ist mit der Höhe der Stornogebühr pauschaliert. Die Geltendmachung eines dieses Betrag übersteigenden Schadens wird nicht ausgeschlossen.

b) Die Stornierung erfolgt auf Grund höherer Gewalt, 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 (Reisende) den eingezahlten Betrag zurück. Das Wahlrecht gemäß 7.1.b, 1. Absatz steht ihm zu.

### 7.3. Rücktritt der Ruefa nach Antritt der Reise

Ruefa wird von der Vertragserfüllung dann befreit, wenn der Kunde (Reisende) im Rahmen einer Gruppenreise die Durchführung der Reise durch grob ungebührliches Verhalten, ungeachtet einer Abmahnung, nachhaltig stört. In diesem Fall ist der Kunde (Reisende), sofern ihn ein Verschulden trifft, Ruefa gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet

## 8. Änderungen des Vertrages

### 8.1. Preisänderungen

Ruefa behält sich vor, den mit der Buchung bestätigten Reisepreis aus Gründen, die nicht von ihrem Willen abhängig sind, zu erhöhen, sofern der Reiseterrain 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 an den Kunden (Reisenden) weiterzugeben. Innerhalb der Zweimonatsfrist können Preiserhöhungen 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 Abreiseterrain 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 (Reisenden) sind Preisänderungen und deren Umstände unverzüglich zu erklären. Bei Änderung des Reisepreises um mehr als 8 Prozent ist ein Rücktritt des Kunden (Reisenden) vom Vertrag ohne Stornogebühr jedenfalls möglich (siehe Abschnitt 7.1.a). Sollte sich aufgrund der oben genannten Gründe eine Preissenkung ergeben, wird diese ebenfalls an den Kunden (Reisenden) weitergegeben.

### 8.2. Leistungsänderungen nach Antritt der Reise

Bei Änderungen, die Ruefa 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 Leistung nicht erbracht wird oder nicht erbracht werden kann, so hat Ruefa ohne zusätzliches Entgelt angemessene Vorkehrungen zu treffen, damit die Pauschalreise weiter durchgeführt werden kann. Können solche Vorkehrungen nicht getroffen werden oder werden sie vom Kunden (Reisenden) aus triftigen Gründen nicht akzeptiert, so hat Ruefa ohne zusätzliches Entgelt gegebenenfalls für eine gleichwertige Möglichkeit zu sorgen, mit der der Kunde (Reisende) zum Ort der Abreise oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort befördert wird. Im Übrigen ist Ruefa verpflichtet, bei Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung des Vertrages dem Kunden (Reisenden) zur Überwindung von Schwierigkeiten nach Kräften Hilfe zu leisten



**Veranstalter:** Die Ruefa GmbH, Jakob-Lind-Straße 15, 1020 Wien ist im Verzeichnis der Reiseleistungsausübungsberechtigten auf <https://www.gisa.gv.at/abfrage> unter der GISA Zahl 23543010 eingetragen. Garant ist die Commerzbank AG, Niederlassung Wien, Hietzinger Kai 101-105, 1130 Wien mit der Garantieerklärung Nr. 311901662. Als Abwickler fungiert die Europäische Reiseversicherung AG, Kratochwilstraße 4, 1220 Wien, Notfall-Nummer +43 1 317 25 00, Fax +43 1 319 93 67. An diese sind sämtliche Ansprüche bei sonstigem Anspruchsverlust innerhalb von 8 Wochen nach Eintritt der in § 1 Abs. 3 der PRV genannten Ereignisse anzumelden. Bei Buchung (frühestens aber 11 Monate vor dem Ende der Reise) ist eine Anzahlung von 20% des Reisepreises zu leisten. Die Restzahlung ist frühestens 20 Tage vor Reiseantritt Zug um Zug gegen Übergabe der Reiseunterlagen fällig.

## 9. 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 (Reisenden). Es wird daher den Reisetilnehmern empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsanschrift bekanntzugeben.

## 10. Spezielle Bedingungen im Fernabsatz (Online-Geschäft)

- Die Bezahlung im Fernabsatz (Online-Geschäft) erfolgt per Kreditkarte (Visa, Mastercard, American Express, Diners), Sofortüberweisung oder Paypal.
- Die Lieferung erfolgt per Post, DHL oder E-Mail.
- Die Vertragsdaten werden zur Fakturierung gespeichert und dem Kunden (Reisenden) in Form eines Bestellscheins übermittelt.
- Erfüllungsort für alle Geschäfte ist Wien.
- Vertrags-, Bestell- und Geschäftssprache ist Deutsch.
- Die Verrechnung erfolgt in Euro (€).
- Unsere E-Mail-Adresse: [info@ruefa.at](mailto:info@ruefa.at) · Hat der Verbraucher im Inland seinen Wohnsitz oder seinen gewöhnlichen Aufenthalt oder ist er im Inland beschäftigt, so kann für eine Klage gegen ihn nach den §§ 88, 89, 93 Abs. 2 und 104 Abs. 1 JN nur die Zuständigkeit des Gerichtes begründet werden, in dessen Sprengel der Wohnsitz, der gewöhnliche Aufenthalt oder der Ort der Beschäftigung liegt; dies gilt nicht für Rechtsstreitigkeiten, die bereits entstanden sind. Für eventuelle gerichtliche Auseinandersetzungen aus dem Vertrag sind auch die zwingenden verbraucherrechtlichen Bestimmungen am Wohnsitz des Verbrauchers auf das Vertragsverhältnis anwendbar.

## 11. Datenschutz

Aufgrund der Besonderheit von Reiseleistungen ist die Speicherung und Weitergabe von persönlichen Daten des Reisenden (insbesondere aber nicht ausschließlich deren Vor- und Nachnamen) unerlässlich. Der Kunde (Reisende) erkennt an, dem Vermittler und Ruefa persönliche Daten des Reisenden bzw. Firmendaten, welche zur Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen benötigt werden, zur Verfügung zu stellen und akzeptiert die Weitergabe von personenbezogenen Daten zur korrekten Durchführung der bestellten Leistung an:

- Buchungssysteme, die zur Buchung von touristischen Leistungen genutzt werden;
- Leistungsträger, die touristische oder sonstige Leistungen erbringen;
- Öffentliche Stellen und Banken, für meldepflichtige, abgaberechtliche und weitere, gesetzlich vorgeschriebene Zwecke.

Falls die Datenweitergabe von persönlichen Daten nicht durch den Betroffenen selbst, sondern durch andere Vertreter des Kunden (Reisenden) erfolgt, so verpflichtet sich der Kunde (Reisende) den Betroffenen von der Datenweitergabe an Ruefa und den Vermittler und von der Weitergabe der Daten an die oben beschriebenen Empfängerkategorien zu informieren. Ruefa und der Vermittler werden diese Daten gemäß der einschlägigen Datenschutzbestimmungen vertraulich behandeln und nur dann an Dritte weitergeben, wenn dies zur Erbringung der Vermittlungs-/Veranstaltungsleistung notwendig ist, oder wenn die Weitergabe durch gesetzliche Richtlinien verpflichtend ist. Eine detaillierte Beschreibung der gemeinsamen Rechte und Pflichten sowie einen Verweis auf die zuständigen Kontaktpersonen für Fragen zum Datenschutz finden Sie in der Datenschutzerklärung unter <https://www.ruefa.at/content/sicherheit>.

Bildrechte: © Shutterstock; © Body & Mind; © Privatarhiv  
© Das Copyright für Bilder der angeführten Webseiten liegt beim jeweiligen Hotel. Vorbehaltlich Druck- und Satzfehler. Programm-, Preis- und Flugplanänderungen vorbehalten. Fassung: Juli 2021