

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

Reisebüro & Autobusunternehmen FRANK Reisen GmbH Version 71 | Oktober 2024 | Seite 1/2



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. Die Frank Reisen GmbH erbringt ihre Leistungen entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere dem Pauschalreisegesetz (PRG), sowie der Pauschalreiseverordnung. 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.

## BEGRIFFE

- Reiseveranstalter: 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).
- Reisevermittler: Ein Reisevermittler ist ein vom Reiseveranstalter verschiedener Unternehmer, der von einem Reiseveranstalter zusammengestellte Pauschalreisen vertraglich zusagt oder anbietet (§ 2 Abs. 8 PRG).
- Reisender: 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.
- Pauschalreise: Eine Pauschalreise ist eine Kombination aus mindestens zwei unterschiedlichen 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).
- 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.

## REISEVERTRAG

Frank Reisen GmbH als Reisevermittler

Ist Frank Reisen GmbH nur Reisevermittler einer Pauschalreise, so wird Frank Reisen GmbH gemäß §§ 4ff PRG darüber aufklären und die jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des vermittelten Pauschalreiseveranstalters dem vermittelten Angebot beiseitebringen, sodass diese in der Folge Grundlage des vermittelten Pauschalreisevertrages werden.

Angebote/Buchung/Vertragsabschluss

Der Katalog und die Homepage der Frank Reisen GmbH dienen als bloße Werbemittel und stellen 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. Frank Reisen GmbH hält sich an das Anbot für die Dauer von 72 Stunden gebunden. Der Reisevertrag kommt erst mit Leistung der im Anbot ausgewiesenen Anzahlung zustande.

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 Reiseanbot annimmt. Die Annahme des Anbots erfolgt durch Zahlung der im Anbot genannten Anzahlung bzw. bei Buchung 20 Tage vor Reiseantritt durch Zahlung des Reisepreises. 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 abweichende Vereinbarungen getroffen wurden. Das Zustandekommen des Vertrages wird von der Frank Reisen GmbH durch Übermittlung einer Buchungsbestätigung bestätigt. Nach Erhalt der Buchungsbestätigung wird eine Anzahlung in der Höhe von 20% fällig. Diese Anzahlung ist im Falle einer Insolvenz gemäß den Bedingungen der im Versicherungsschein angeführten Versicherung abgeschrieben. Die Buchungsbestätigung enthält die wesentlichen Bestandteile der Reise, insbesondere Preis, Leistung, Termin und eventuelle Zustiegsstellen sowie eventuell reservierte Sitzplätze im Transportmittel.

## BESONDERE BEDINDUNGEN NACH REISEARTEN

- Busreisen

Eine Busreise ist eine mehrtägige Pauschalreise mit Übernachtung, wobei das überwiegende Verkehrsmittel ein Reisebus oder bei geringer Teilnehmeranzahl auch ein Minibus oder ein PKW sein kann. Frank Reisen GmbH behält sich vor, Fahrgäste mit Zubringerfahrzeugen zum Hauptbus zu bringen um die Reisezeit zu verkürzen. Der Reisende kann bei Buchung einen unverbindlichen Sitzplatzwunsch und einen unverbindlichen Zustiegswunsch bekannt geben, die nach Möglichkeit der Verteilung der Gewichtslast und sofern dies im Einzelfall möglich ist, berücksichtigt werden. Ein Anspruch darauf besteht nicht.

Ein bereits zugesagter Wunschsitzzplatz, im Hauptbus, kann aufgrund von Änderungen der Busgrößen angepasst werden. In Zubringerbussen ist keine Sitzplatz Reservierung möglich. Der Reisende kann seinen Wunschzustieg bis 3 Wochen vor Abreise kostenlos ändern.

Frank Reisen GmbH behält sich vor, den Wunschzustieg aufgrund von Routenoptimierungen nach Rücksprache zu ändern. Zustiegsroute und Zustiegsstellen werden ca. 3 Wochen vor Abreise erstellt. Spätere Änderungswünsche der Zustiegsstelle können, wenn möglich, gegen eine Bearbeitungsgebühr von Euro 30,00 durchgeführt werden. Sobald die Reiseunterlagen zugestellt wurden, können Zustiege nicht mehr geändert werden. Die Gratis-Wunschzustiegsstellen findet der Reisende auf der Homepage und im Katalog der Frank Reisen GmbH.

Aufgrund der gesetzlich beschränkten Lenk- und Ruhezeiten der Buslenker und um den Reiseablauf nicht unnötig zu verlängern, kann Frank Reisen GmbH zusätzliche Zustiege entlang der von Frank Reisen GmbH vorgegebenen Strecke nicht anbieten. Frank Reisen ist bemüht eine möglichst kurze Anreiseroute zu gestalten. Frank Reisen GmbH behält sich bei schlechten Straßen-, Wetterverhältnissen und unvorhersehbaren Einschränkungen eine Routenänderung und auch eine notwendige Programmänderung vor.

- Radreisen

Die von Frank Reisen GmbH veranstalteten Radreisen sind gemütliche Genussreisen. Natürlich gibt es speziell bei Radreisen nicht nur gerade und einfache Strecken. Wenn Frank Reisen GmbH dem Reisenden unterschiedliche Landschaften näherbringen möchten, gibt es ab und zu auch einen Hügel oder Berg zu befahren. Die Teilnahme an der Radreise erfolgt auf eigene Gefahr. Minderjährige dürfen nur in Begleitung eines Erziehungsberechtigten an einer Reise teilnehmen.

Die Einhaltung der Straßenverkehrsordnung liegt in der Verantwortung des Reiseteilnehmers. Unabhängig von den hierzu von Frank Reisen GmbH erteilten Informationen, hat sich der Reisende auch selbst über entsprechende Verkehrsvorschriften des jeweiligen Reiselandes zu informieren. Jeder Reiseteilnehmer ist selbst dafür verantwortlich, dass er gesundheitlich den Anforderungen der Reise gewachsen ist. Der Teilnehmer ist verpflichtet, sich vor Reisebuchung und Reiseantritt sowie während der Reise selbst bezüglich seiner gesundheitlichen Verfassung und seiner körperlichen Konstitution zu vergewissern und ist insbesondere angehalten, vor der Buchung und/oder dem Reiseantritt gegebenenfalls ärztlichen Rat in Anspruch zu nehmen. Frank Reisen GmbH obliegt desbezüglich keine vertragliche Beratungs-, Prüfungs- und Überwachungspflicht.

Die Reise ist für die Verkehrssicherheit, die technische Funktionsfähigkeit und alle sonstigen Umstände im Zusammenhang mit der Mitführung eines eigenen Fahrrades ausschließlich selbst verantwortlich. Auch desbezüglich obliegt Frank Reisen GmbH keine Beratungs- oder Überprüfpflicht. Sowohl bei mitgeführten eigenen Fahrrädern als auch bei – sofern vereinbart – zur Verfügung gestellten Fahrrädern, obliegt dem Reisenden eine fortlaufende Überprüfung bezüglich der technischen Mängelfreiheit und der Verkehrssicherheit. Im Rahmen seiner allgemeinen gesetzlichen Verpflichtung zur Mängelrüge ist der Reisende angehalten, etwaige Mängel unverzüglich der von Frank Reisen GmbH eingesetzten Reiseleitung mitzuteilen und - bei einem zur Verfügung gestellten Fahrrad - Abhilfe zu verlangen.

Der Reisende ist angehalten, jedwede Schädigung, Beeinträchtigung oder Gefährdung fremder Personen und Sachen zu vermeiden und bei der Führung des Fahrrades sein Verhalten und seine Fahrweise entsprechend auszurichten.

Die Fahrräder werden hängend oder stehend, je nach Platzverfügbarkeit, in einem Radanhänger transportiert. Der Reisende hat dafür Sorge zu tragen, dass vor Beladung des Rades in den Rad-Anhänger, alle beweglichen und empfindlichen Teile des Fahrrades / E-Bikes entweder abmontiert oder entsprechend geschützt, abgedeckt und schonend verstaut werden. Anbauteile am Fahrrad wie z.B. Koffer am Gepäckträger, Päcktaschen, Körbe oder Rückspiegel sind vor dem Verladen abzumontieren. Der Transport von eigenen Fahrrädern der Reisenden ist, sowohl während einer Reise als auch bei Transferfahrten, nur auf eigenes Risiko möglich. Die Fixiervorrichtungen an den Fahrradanhängern sind auf die üblicherweise eingesetzten Veranstalterräder abgestimmt, so dass es bei eigenen Fahrrädern selbst bei höchster Sorgfalt zu Umständen (z.B. Lockerung der Halterung) kommen kann, welche leichte Beschädigungen, insbesondere Lackschäden, nach sich ziehen können. Für während des Transportes entstandene Schäden kann daher nicht gehaftet werden. Diese Haftungsbeschränkung gilt auch für extern beauftragte Beförderungsunternehmen. Frank Reisen GmbH übernimmt keine Haftung für Schäden an den transportierten Rädern, die beim Beladen, Entladen oder beim Transport entstanden sind.

Frank Reisen GmbH legt bei der Auswahl der Unterkünfte größtmöglichen Wert auf eine sichere Abstellmöglichkeit der Fahrräder. Separat verschließbare Radgaragen können jedoch leider nicht immer garantiert werden. Sowohl Leihräder als auch eigene Fahrräder sind stets gut gesichert und versperst abzustellen. Für einen Diebstahl eigener Fahrräder kann von Frank Reisen GmbH keine Haftung übernommen werden.

Wer in einer Gruppe mitfährt, bleibt von Anfang bis zum Ende dabei. Wer die Gruppe verlassen möchte, muss dies mit dem Tourguide absprechen.

- Schulreisen

Frank Reisen GmbH ist bei Schulreisen Pauschalreiseveranstalter. Der Pauschalreisevertrag wird zwischen den erziehungsberechtigten Eltern/ Elternteil und dem Pauschalreiseveranstalter abgeschlossen.

Wird von einer Lehrkraft bei Frank Reisen GmbH für eine Klasse eine Reise gebucht, ist die buchende Lehrkraft der Vertragspartner und leistet dafür Gewähr, dass die für die Durchführung der Reise erforderlichen Informationen und Unterlagen an die Reiseteilnehmer weitergeleitet werden.

Wird eine Klassenfahrt (Tagesreise – nicht länger als 24 Stunden) von einer Lehrkraft für die Klasse (Klassenfahrt) gebucht, kommt das Pauschalreisegesetz nicht zur Anwendung.

## MINDESTTEILNEHMERZAHL

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 130 Personen und bei Kreuzfahrten 25 Personen. Wird die Mindestteilnehmerzahl nicht 8 Wochen vor Reiseantritt erreicht, ist Frank Reisen GmbH iSd § 10 (3) Ziff 1 PRG zum Rücktritt berechtigt.

## REISEPREIS

Unter Reisepreis versteht man den im Pauschalreisevertrag angegebene, vom Reisenden zu bezahlende Betrag verstanden. Der Reisepreis versteht sich, sofern nicht anders angegeben ist, pro Person im Doppelzimmer. Die angegebenen Preise verstehen sich inklusive gesetzlicher Abgaben, Flughafengebühren und -taxen sind im Pauschalpreis von Flugreisen inkludiert und können sich bis zur Flugticketausstellung 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 unter Rücksicht des § 8 PRG 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 Preissenkung. Im Fall, dass die Preiserhöhung 8% des Pauschalreisepreises übersteigt, wird Frank Reisen GmbH gem. § 9 (2) PRG dem Reisenden die Erhöhung mitteilen und gleichzeitig unter Setzung einer angemessenen Frist den Reisenden davon in Kenntnis setzen, dass der Reisende ohne Zahlung einer Entschädigungspauschale zurücktreten kann und die geleistete Zahlung zurückerhält. Im Fall des Schweigens ist der Reisende mit der Erhöhung des Reisepreises einverstanden.

## ÄNDERUNGEN DER REISELEISTUNG

Frank Reisen GmbH wird jede Änderung von Reiseleistungen dem Reisenden mitteilen. Da es trotz längerfristiger Planungen auch zu kurzfristigen Änderungen der Abläufe kommen kann, behält sich Frank Reisen GmbH die Änderungen im Ablauf der Reise vor.

Die Frank Reisen GmbH behält sich vor, zugesagte Zustiegsstellen und reservierte Sitzplätze im Transportmittel zu ändern und eine allenfalls adäquate gleichwertige Alternative anzubieten sowie bei Schulreisen eine oder mehrere Klassen unterschiedlicher Schulen gemeinsam zu transportieren. Sollte es sich um eine aus Sicht des Reisenden wesentliche Änderung der Eigenschaft der Reiseleistung handeln und ist ihm die alternativ genante Zustiegsstelle nicht möglich, so steht dem Reisenden ein kostenfreier Rücktritt zu.

Die Frank Reisen GmbH behält sich auch darüber hinausgehende Änderungen des Pauschalreisevertrages ausdrücklich vor, sofern es sich um unerhebliche Änderungen iSd § 9 (1) PRG handelt, wobei Frank Reisen GmbH den Reisenden darüber informieren wird. Im Fall von Änderungen wesentlicher Eigenschaften der Reiseleistung wird Frank Reisen GmbH den Reisenden iSd § 9 (2) PRG darüber informieren und ihm die Möglichkeit eines kostenfreien Rücktritts einräumen, sowie die geleistete Zahlung zurückerstatten. Schweigt der Reisende zur bekannt gegebenen Änderung und reagiert innerhalb der von Frank Reisen GmbH abhängig vom Abreisetag und Abreisedatum angemessenen Frist nicht, kommt der Reisevertrag mit der bekannt gegebenen Änderung zustande.

## OBLIAGENHEITEN 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 beizuschaffen und am Grenzübergang bereitzuhalten.

Dem Reisenden wird empfohlen, um eine Kontaktaufnahme auch während der Reise zu ermöglichen, eine auch im Ausland funktionierende Telefonnummer anzugeben, sowie eine Telefonnummer bekannt zu geben, an die sich Frank Reisen GmbH wenden kann, wenn der Reisende telefonisch nicht erreichbar ist.

Der Reisende hat Frank Reisen GmbH – gegebenenfalls unter Zuhilfenahme eines Reisevermittlers, wenn über einen solchen gebucht wurde – alle für die Pauschalreise erforderlichen und relevanten personenbezogenen (z.B. Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit etc.) und sachbezogenen Informationen (z.B. geplante Einfuhr/Mitnahme von Medikamenten, Prothesen, Tieren, etc.), über die er verfügt rechtzeitig, vollständig und wahrheitsgemäß mitzuteilen. Der Reisende hat den Reiseveranstalter über alle in seiner Person oder der von Mitreisenden gelegenen Umstände (z.B. Allergien, Nahrungsmittelnunverträglichkeit, keine Reiseerfahrung etc.) und über seine bzw. die besonderen Bedürfnisse seiner Mitreisenden, insbesondere über eine eingeschränkte Mobilität bzw. den Gesundheitszustand und sonstige Einschränkungen, welche für die Erstellung von Reiseanboten bzw. für die Aus- bzw. Durchführung einer Pauschalreise mit den zu vereinbarenden Leistungen von Relevanz sein können (z.B. bei Wanderreisen etc.), wenn erforderlich unter Beibringung eines vollständigen qualifizierten Nachweises (z.B. ärztliches Attest), in Kenntnis zu setzen.

Dem Reisenden wird empfohlen bei Vorliegen einer eingeschränkten Mobilität oder anderen Einschränkungen bzw. besonderen Bedürfnissen (z.B. Erfordernis spezieller Medikation, regelmäßiger medizinischer Behandlungen etc.), die geeignet erscheinen, die Reisedurchführung zu beeinträchtigen, vor Buchung mit einem Arzt abzuklären, ob die notwendige Reisefähigkeit gegeben ist.

Dem Reisenden wird empfohlen, bei Vorliegen einer eingeschränkten Mobilität, die geeignet erscheint, die Reisedurchführung 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. Kommt es erst im Zeitraum zwischen Vertragsabschluss und Antritt der Pauschalreise zu einer Einschränkung der Mobilität des Reisenden oder ergeben sich in diesem Zeitraum sonstige Einschränkungen, hat der Reisende Frank Reisen GmbH dies unverzüglich mitzuteilen, damit dieser entscheiden kann, ob der Reisende weiterhin ohne Gefährdung der eigenen Person oder der Mitreisenden an der Pauschalreise teilnehmen kann, oder ob er zum Ausschluss des Reisenden und Vertragsrücktritt berechtigt ist. Kommt der Reisende seiner Aufklärungspflicht nicht nach und erklärt der Reiseveranstalter den Vertragsrücktritt, steht dem Reiseveranstalter ein Anspruch auf Entschädigung gemäß den Entschädigungspauschalen zu.

Der Reisende, der für sich oder Dritte (Mitreisende) eine Buchung vornimmt, gilt damit als Auftraggeber und übernimmt analog im Sinne des § 7 (2) PRG, sofern nicht eine andere Vereinbarung getroffen wird, die Verpflichtungen aus dem Vertrag mit dem Reiseveranstalter (z.B. Entrichtung des Entgelts etc.).

Dem Reisenden wird empfohlen, sämtliche durch Frank Reisen GmbH übermittelten Vertragsdokumente (z.B. Pauschalreisevertrag, Buchungsbestätigung, Gutscheine, Vouchers) auf sachliche Richtigkeit zu seinen Angaben/Daten und auf allfällige Abweichungen (Schreibfehler; z.B. Namen, Geburtsdatum) sowie Unvollständigkeiten zu überprüfen und im Fall von Unrichtigkeiten/Abweichungen/Unvollständigkeiten diese dem Reiseveranstalter unverzüglich zur Berichtigung mitzuteilen. Einen allenfalls aufgrund unrichtiger bzw. unvollständiger Angaben entstehender vom Reisenden verschuldeter Mehraufwand, wenn dieser Mehraufwand auf falschen oder unrichtigen Angaben des Reisenden beruht, hat der Reisende zu tragen, wobei die Gebühr mindestens € 20,- beträgt. Frank Reisen GmbH trägt im Fall der Unmöglichkeit der vertraglich vereinbarten Rückbeförderung des Reisenden aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände die Kosten für die notwendige Unterbringung für höchstens drei Nächte. Dies gilt nicht für Reisende mit eingeschränkter Mobilität (gemäß Artikel 2 Buchstabe a der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität) und deren Mitreisende, für schwangere Reisende, für unbegleitete minderjährige Reisende und für Reisende, die besondere medizinische Betreuung benötigen, sofern die genannten Personen ihre besonderen Bedürfnisse, die bei Buchung noch nicht bestanden haben oder ihnen noch nicht bekannt sein mussten, dem Reiseveranstalter 48 Stunden vor Reisebeginn mitteilen.

Der Reisende hat gemäß § 11 (2) PRG jede von ihm wahrgenommene Vertragswidrigkeit der vereinbarten Reiseleistungen unverzüglich und vollständig, inklusive Bezeichnung des Mangels, zu melden, damit der Reiseveranstalter in die Lage versetzt werden kann, die Vertragswidrigkeit – sofern dies je nach Einzelfall möglich ist – unter Berücksichtigung der jeweiligen Umstände (z.B. Zeitverschiebung, Unmöglichkeit der Kontaktaufnahme bei Expeditionenreise, Vorliegen einer Alternative bzw. einer Austausch-/Verbesserungsmöglichkeit etc.) und des allenfalls damit einhergehenden Aufwandes (z.B. Ersatzzimmer säubern, Ersatzhotel aufzufindig machen, etc.), vor Ort zu beheben. Bucht der Reisende über einen Reisevermittler und tritt eine Vertragswidrigkeit während der Geschäftszeiten des Reisevermittlers auf, hat der Reisende die Vertragswidrigkeit diesem zu melden. Es wird dem Reisenden empfohlen, sich dabei insbesondere aus Beweisgründen der Schriftform zu bedienen. Außerhalb der üblichen Geschäftszeiten hat der Reisende Vertragswidrigkeiten dem Vertreter des Reiseveranstalters vor Ort, oder, wenn ein solcher nicht vorhanden und/oder nicht vertraglich geschuldet ist, direkt dem Reiseveranstalter unter der im Pauschalreisevertrag mitgeteilten Notfallnummer zu melden. Im Falle des Unterlassens der Meldung einer Vertragswidrigkeit hat dies, wenn Abhilfe vor Ort möglich und eine Meldung auch zumutbar gewesen wäre, Auswirkungen auf allfällige gewährleistungsrechtliche Ansprüche des Reisenden. Das Unterlassen

der Meldung kann gemäß § 12 (2) PRG hinsichtlich schadenersatzrechtlicher Ansprüche auch als Mitverschulden (§ 1304 ABGB) angerechnet werden. Eine Meldung einer Vertragswidrigkeit bewirkt noch keine Leistungszusage des Reiseveranstalters.

Der Reisende ist verpflichtet, den im Rahmen des getroffenen Pauschalreisevertrages vereinbarten Reisepreis gemäß den Zahlungsbestimmungen fristgerecht und vollständig zu bezahlen. Im Fall der nicht fristgerechten oder nicht vollständigen Anzahlung oder Restzahlung behält sich der Reiseveranstalter nach Mahnung unter Setzung einer Nachfrist vor, den Rücktritt vom Vertrag zu erklären und den Frank Reisen GmbH entstandenen Schaden geltend zu machen.

Der Reisende hat im Fall der Geltendmachung und des Erhalts von Zahlungen aus Schadenersatz- oder Preisminderungsansprüchen im Sinne des § 12 (5) PRG (z.B. Ausgleichszahlung gemäß Art 7 FlugastrechteVO) oder im Falle des Erhalts sonstiger Auszahlungen und Leistungen von Leistungsträgern oder von Dritten, die auf Schadenersatz oder Preisminderungsansprüche anzurechnen sind (z.B. Auszahlungen des Hotels), den Reisevermittler oder Reiseveranstalter von diesem Umstand vollständig und wahrheitsgemäß in Kenntnis zu setzen. Den Reisenden trifft bei Auftreten von Vertragswidrigkeiten grundsätzlich eine Schadenminderungspflicht (§ 1304 ABGB).

### GEWÄHRLEISTUNG

Erbringt die Frank Reisen GmbH oder im Falle der Vermittlung einer Pauschalreise der Reiseveranstalter seine vereinbarte Reiseleistung nicht oder mangelhaft, so hat der Reisende einen 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 Mitteilungsobliegenheit nachzukommen, setzt er der Frank Reisen GmbH oder dem Reiseveranstalter eine unangemessen kurze Frist oder verweigert er rechtsgrundlos die von der Frank Reisen GmbH oder dem Reiseveranstalter angebotene Ersatzleistung, so kann dies Auswirkungen auf allfällige gewährleistungsrechtlichen Ansprüche des Reisenden haben. Das Unterlassen der Meldung kann hinsichtlich schadenersatzrechtlicher 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 Zustimmung des Reisenden findet, erbracht wird. Reiseleiter oder Buschauffeure sind nicht berechtigt, Ansprüche anzuerkennen, sondern lediglich berechtigt, Beanstandung zu bestätigen, ohne dass damit ein Anerkenntnis verbunden ist.

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 und sohin ausschließlich in die Sphäre des Reisenden iSd § 12 (3) Ziff 1 oder Ziff 2 PRG fallen, ausgeschlossen. Im Fall des Vorliegens von unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen iSd § 2 (12) PRG ist ein Anspruch auf Schadenersatz einschließlich einem Ersatz auf entgangene Urlaubsfreude ausgeschlossen. Soweit der Umfang des Schadenersatzes oder die Bedingungen, unter denen ein Erbringer einer vom Pauschalreisevertrag umfassende Reiseleistung Schadenersatz zu leisten hat, durch für die Europäische Union verbindliche Verträge und völkerrechtliche Übereinkommen eingeschränkt werden, gelten diese Einschränkungen auch für den Reiseveranstalter.

### SCHADENERSATZ

Verletzen 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. Die Frank Reisen GmbH haftet nicht für Personen-, Sach- und Vermögensschäden, die im Zusammenhang mit gebuchten Leistungen stehen, sofern diese aus der Sphäre des Reisenden stammen, von diesem zu vertreten sind, den Reisenden ein Verschulden trifft bzw. es sich um die Verwirklichung des allgemeinen Lebensrisikos des Reisenden oder eines allenfalls mit der Pauschalreise verbundenen allgemeinen Risiko, welches in die Sphäre des Reisenden fällt, handelt 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 BGBI. 286/1961 idF jeweils BGBI. 161/1971 bzw. des Montrealer Übereinkommens genannten Höchstbeträgen beschränkt.

Bei Kreuzschiffahrtsreisen ist eine allfällige Haftung gem. der in der Verordnung (EG) Nr. 392/2009 bzw. Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 erteilten Haftungshöchstgrenzen begrenzt.

### BEREICHERUNGSVERBOT - BEKANNTGABE

Eine nach dem PRG gewährte Schadenersatzzahlung oder Preisminderung wird jedoch auf dem nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91, ABl. Nr. L 46 vom 17.02.2004 S. 1, der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315 vom 03.12.2007 S. 14, der Verordnung (EG) Nr. 392/2009 über die Unfallhaftung von Beförderungsmitteln von Reisenden auf See, ABl. Nr. L 131 vom 28.05.2009 S. 24, der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 334 vom 17.12.2010 S. 1, und der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 55 vom 28.02.2011 S. 1, sowie nach internationalen Übereinkünften zustehenden Anspruch auf Schadenersatz oder Preisminderung angerechnet und umgekehrt, um als Ausfluss des Bereicherungsverbots eine Bereicherung zu vermeiden.

Der Reisende ist daher angehalten, seine Ansprüche im Sinn der ihm obliegenden Schadenminderungspflicht aus den oben angeführten Verordnungen und Übereinkommen geltend zu machen bzw. auf Anfrage der Frank Reisen GmbH bekannt zu geben, ob er Ansprüche geltend macht, solche erhalten bzw. ob diese, aus welchem Grund auch immer, abgelehnt worden sind.

Aus Ausfluss des Verbotes der Überkompensation (Bereicherungsverbot) tritt der Reisende – auf Ansuchen der Frank Reisen GmbH – ohne Mehrkosten für den Reisenden seine Ansprüche an Frank Reisen GmbH ab und gibt die dazu erforderlichen Erklärungen ab.

Ausdrücklich festgehalten, dass im Hinblick auf diese Ansprüche, die auf einen Preisminderungs- bzw. Schadenersatzanspruch iSd § 12 (5) PRG anzurechnen sind, kein Anerkenntnis einer Zahlungspflicht der Frank Reisen GmbH für Ansprüche zB aus der FluggastrechteVO oder Entschädigungsersatz für die Ausgleichszahlung begründet wird.

### RÜCKTRITT

• Rücktritt im Fernabsatz: Ein kostenloses Rücktrittsrecht außer im Fall des Vorliegens unvermeidbarer und außerordentlicher Umstände ist nach dem Fernabsatzgesetz im Falle des Vorliegens einer Pauschalreise ausgeschlossen (vgl. § 1 (2) Zif 8 FAGG).

• Rücktritt bei Haustürgeschäft: Ein kostenfreies Rücktrittsrecht gemäß § 3 KSchG ist im Falle des Vorliegens eines Haustürgeschäftes für den Reisenden möglich. Ein Haustürgeschäft liegt dann vor, wenn der Reiseveranstalter außerhalb seiner Geschäftsräumlichkeiten einen Reisevertrag anbietet bzw. abschließt.

• Rücktritt bei Messe/ Reiseinformationsveranstaltung: Ein Rücktrittsrecht des Reisenden für den Fall, dass der Reisende einen Messestand oder eine Reiseinformationsveranstaltung oder eine Katalogpräsentation von Frank Reisen GmbH aufsucht, besteht nicht, da der Messestand bzw. der Informationsstand eine Geschäftsräumlichkeit darstellt. Nur in jenen Fällen, in denen der Reisende außerhalb des Messestands aktiv, betreffend Buchung einer Reise, angesprochen wird, handelt es sich um ein außerhalb des Geschäftsräumlichkeiten angebahntes Rechtsgeschäft und steht nur in diesem Fall dem Reisenden ein 14-tägiges Rücktrittsrecht zu. Die Frank Reisen GmbH veranstaltet bzw. organisiert eigene Reiseinformationsveranstaltungen, in deren Rahmen mitunter auch Katalogpräsentationen erfolgen.

• Rücktrittserklärung: Der Rücktritt kann jederzeit in jenem Reisebüro, in dem die Reise gebucht wurde, erklärt werden. In diesem Fall wird aus Beweisgründen und Dokumentation empfohlen, dies in Schriftform mittels eines geschriebenen Briefes oder persönlich mit gleichzeitiger schriftlicher Bestätigung der Frank Reisen GmbH zu tun.

• Rücktrittstag/Stornotag: Die Rücktrittserklärung kann entweder gegenüber dem Reiseveranstalter oder gegenüber dem Reisevermittler abgegeben werden. Der Zeitpunkt des Zugangs ist maßgeblich für die Berechnung der Höhe der Rücktrittsschädigung. Wird die Rücktrittserklärung außerhalb der Öffnungszeiten des Reiseveranstalters von 18.00 bis 09:00 Uhr bzw. an Wochenenden bzw. Sonn- und Feiertagen vom Reisenden übermittelt, so gilt der darauf folgende Werktag als Stichtag für die Berechnung der Entschädigungspauschale.

• Rücktritt des Reisenden vom Vertrag vor Antritt der Reise ohne Zahlung einer Entschädigungspauschale bzw. 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 solchen 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. Darüber steht dem Reisenden im Fall des Vorliegens unvermeidbarer und außerordentlicher Umstände iSd § 2 (12) PRG ein kostenloses, dh ohne Entrichtung einer Entschädigungspauschale Rücktrittsrecht zu. Allfällige Zahlungen werden zurückerstattet.

### STORNOGEBÜHR - ENTSCHÄDIGUNGSPAUSCHALE

Bei einer Busreise handelt es sich in der Regel aufgrund der Größe des Beförderungsmittels sowie der Anzahl der Plätze um ein beschränktes Platzangebot. Reisende entscheiden bei Busreisen nicht kurzfristig, eine Buchung zu tätigen, sodass im Falle eines Rücktrittes des Reisenden von einer Busreise der Reiseplatz nicht bzw. in der Regel nicht erneut verkauft werden kann. Je später und damit zeitlich näher zum gebuchten Reiseantritt/Abreisezeitpunkt ein Reisender zurücktritt, umso weniger ist ein kurzfristig freierwerdender Reiseplatz weiter zu veräußern. Busreisen werden nicht kurzfristig, sondern langfristig zusammengestellt und ist neben der Auswahl des Transportmittels auch langfristig die Unterbringung durch den Reiseveranstalter im Voraus zu planen und sind Fixplätze zu buchen und zu bezahlen, wobei im Falle des Rücktrittes eines Reisenden auch nicht an andere Reisende weiterverkauft werden können und gegenüber dem Leistungsträger zu bezahlen sind.

• Rücktritt des Reisenden vom Vertrag vor Antritt der Reise mit Entschädigungspauschale bzw. Stornogebühr: Die unten angeführten Entschädigungspauschalen werden nur in jenen Fällen dem Reisenden in Rechnung gestellt, wenn dieser von der Reise iSd § 10 (1) PRG zurücktritt und keine Gründe für ein kostenfreies Rücktrittsrecht iSd § 9 (2) PRG bzw. im Fall des Vorliegens außerordentlicher und unvermeidbarer Umstände iSd § 10 (2) PRG vorliegen. Der Reisende hat gem. § 10 (1) letzter Satz PRG das Recht, eine Begründung für die Höhe der in Rechnung gestellten Entschädigungspauschale zu verlangen. Für den Fall, dass Frank Reisen GmbH seiner

Begründungspflicht nicht innerhalb angemessener Frist im Hinblick auf den Frank Reisen GmbH tatsächlich entstandenen Schaden nachkommt, entfällt die Zahlungsverpflichtung des Reisenden. Weist Frank Reisen GmbH den tatsächlich entstandenen konkreten Schaden nach, so ist der Reisende verpflichtet, diesen zu bezahlen.

Der Reisende ist gegen Entrichtung einer Entschädigungspauschale/ Stornogebühr berechtigt, vor Beginn der Pauschalreise jederzeit auch grundlos vom Vertrag zurückzutreten. Die Stornogebühr steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich in der Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung und der jeweiligen Reiseart. Als Reisepreis bzw. Pauschalpreis ist der Gesamtpreis der vertraglich vereinbarten Leistung zu verstehen.

1. Flugpauschalreisen und Mehrtages-Busreisen  
20% bei Rücktritt bis 30 Tage vor Reisebeginn  
30% bei Rücktritt ab dem 29. bis zum 22. Tag vor Reisebeginn  
40% bei Rücktritt ab dem 21. bis zum 15. Tag vor Reisebeginn  
50% bei Rücktritt ab dem 14. bis zum 9. Tag vor Reisebeginn  
70% bei Rücktritt ab dem 8. Tag bis zum 3. Tag vor Reisebeginn  
90% ab dem 2. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtantritt (No-Show)
2. Kreuzfahrten  
25% bei Rücktritt bis 30 Tage vor Reisebeginn  
40% bei Rücktritt ab dem 29. bis zum 22. Tag vor Reisebeginn  
60% bei Rücktritt ab dem 21. bis zum 15. Tag vor Reisebeginn  
80% bei Rücktritt ab dem 14. bis zum 9. Tag vor Reisebeginn  
90% bei Rücktritt ab dem 8. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtantritt (No-Show)

3. Bei Pauschalreisen und oder Kreuzfahrten mit Linienflug oder nicht umbuchbaren Leistungen, wird der Kostenanteil des Linienfluges oder nichtumbuchbaren Leistungen ab dem Zeitpunkt der Buchung mit 100% Stornokosten fällig, für die restlichen Leistungen der Pauschale gelten voran angeführte Stornobedingungen.

4. Tagesfahrten

Bei Stornierung von Tagesfahrten durch den Reisenden bis einen Tag vor Reisebeginn wird ein Unkostenbeitrag in der Höhe von EUR 25,00 pro Buchung in Rechnung gestellt.

5. Eintrittskarten

Sollten bei einer Reise (Tages- oder Mehrtagesfahrten) Eintrittskarten (Theater, Oper, Konzert, Musical, Festivals, Events, Sportveranstaltungen usw.) für Reisende besorgt werden, so sind diese sofort bei Buchung zu bezahlen und können bei einer eventuellen Stornierung der Reise durch den Reisende nicht rückerstattet werden. 6. Ist Frank Reisen Vermittler einer Reise und nicht Veranstalter, wie zum Beispiel bei Mehrtagesbusreisen, Kreuzfahrten, Linienflügen oder Charterflügen, dann gelten die Stornobedingungen des Veranstalters, zzgl. einer Bearbeitungsgebühr von EUR 30,00 pro Buchung. Diese gesonderten Stornogebühren werden vor der Buchung bekannt gegeben.

• 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.

• Rücktritt des Reiseveranstalters bei außerordentlichen und unvermeidbaren Umständen iSd § 2 (12) PRG  
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, Aussparung, Krieg, kriegsähnliche Zustände und Bürgerkrieg, Terrorismus, Energie- und Rohstoffknappheit, Naturkatastrophen jeder Art (ua. Unwetter, Erdbeben, Überschwemmungen, Schneechaos), Epidemie, Pandemie, Grenzschießungen, Abriegelung von geografischen Gebieten, Verkehrsbehinderungen, Unterbrechung des Währungshandels, behördliche Einschränkungen oder Maßnahmen, welche die Durchführung einer Leistung derart erschweren oder nicht im geplanten Ausmaß zulassen, sodass eine Durchführung der Reise nicht mehr möglich ist bzw. eine Gefahr für Leib, Leben und Sicherheit der Reisenden besteht (z.B. hohes Infektionsrisiko), 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 bzw. gegen die Beförderungsbedingungen der Leistungsträger (Bus, Bahn, Schiff) zu verstößt, sodass der Reiseablauf oder Mitreisende erheblich gestört und in einem Ausmaß behindert werden und dies geeignet ist, die Sicherheit der übrigen Reisenden zu gefährden und die Urlaubserholung Dritter oder Mitreisender zu beeinträchtigen oder den Reisezweck zu vereiteln. In diesem Fall ist der Reisende, sofern diesen ein Verschulden trifft, dem Reiseveranstalter gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

### NO-SHOW

No-Show liegt vor, wenn der Reisende der Abreise fernbleibt und keine außerordentlichen und unvermeidbaren Umstände vorliegen, die den Reisenden an dessen rechtzeitigen Erscheinen am Reiseort hindern, sich insbesondere nicht rechtzeitig zu den in den Reiseokumenten bekanntgegebenen Zeiten am jeweiligen Abreiseort einfindet, sei es weil es ihm am Reiseorten mangelt oder er die Abreise wegen einer ihm unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines ihm widerfahrenen 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 90% des Reisepreises unter Rücksicht dessen, dass Frank Reisen GmbH sämtliche Leistungsträger bereits bezahlt hat und eine anderweitige Verwendung und Veräußerung nicht mehr möglich ist, zu bezahlen.

### 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 und einer solchen zustimmt und der Dritte kann nachweisen, dass er vom Reisenden bevollmächtigt wurde, Auskunft zu verlangen. Im Fall von minderjährigen Reisenden haben die Erziehungs- und Obsorgeberechtigten ein Auskunftsrecht. Dem Reisenden wird daher empfohlen, dem Reiseveranstalter eine Telefonnummer, sowie Namen bekannt zu geben, an die sich der Reiseveranstalter wenden kann bzw. die berechtigt sind, Auskunft zu verlangen. 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

Kommt der Reisende während der Reise nicht rechtzeitig zu den in der Reisebeschreibung genannten oder vom Reiseleiter oder Reisebegleiter oder dem Personal vor Ort bekannt gegebenen vereinbarten Treffpunkten oder verspätet sich, so trifft diesen, sofern dem Reisenden die Verspätung vorwerfbar und zurechenbar ist, das die Verspätung ausgeloste Risiko, Frank Reisen GmbH erklärt, auf einen Reisenden, der nicht fristgerecht zum vereinbarten Treffpunkt erscheint, 10 Minuten zu warten. Frank Reisen GmbH kann allfällige Reisekosten, die aufgrund einer dem Reisenden ihm vorwerfaren und verschuldeten Verspätung und Verzögerung entstanden sind, unter dem Grundsatz der Schadenminderungspflicht gegenüber dem Reisenden geltend machen.

### REISEGEPÄCK

Der Reisende ist für den Transport und die Verwahrung seiner Gepäckstücke selbst verantwortlich - die Frank Reisen GmbH übernimmt 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 (ein Koffer, max. 25kg) im Rahmen des verfügbaren Laderaums mitzunehmen. Hand- und Reisegepäck muss derart verpackt sein, dass der Inhalt gegen Verlust, Minderung oder Beschädigung gesichert ist. Die Mitnahme von Tieren ist in keinem Fall gestattet. Ferner sind allfällige Vorgaben im Hinblick auf die Gepäckanzahl und das Gewicht aus den jeweiligen Beförderungsbedingungen der Luftfahrtunternehmen bzw. Leistungsträger (Bahn, Schiff etc.) zu beachten.

### SICHERUNGSSCHEIN UND VERANSTALTER

Frank Reisen GmbH hat eine gesetzlich vorgeschriebene Insolvenzabsicherung. Garant ist die Volksbank Niederösterreich AG, Brunnengasse 10, 3100 St. Pölten (Bankgarantie vom 07.03.2023, Garantienummer: 33867871660). 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

Frank Reisen GmbH, Firmensitz: Hans Kudlich-Straße 4, 3830 Waidhofen/Thaya  
Tel.: 02842/35000, E-Mail: office@frankreisen.at, Geschäftsführung: Petra Wurz-Frank, Christoph Wurz  
Firmenbuchnummer FN488807; Gerichtsstand: Waidhofen/Thaya; UID-Nummer: ATU 73184136; Mitglied der Fachgruppen Autobusunternehmen und Reisebüros in der Kammer der gewerblichen Wirtschaft (www.wko.at). Irrtümer, Druckfehler und Änderungen vorbehalten.