

# Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen (in der Folge AVR B) der RB-REISE BERATUNG AG, Bern

Sehr geehrter Reisegast

Wir haben diese Reise in Ihrem Sinne sorgfältig geplant und alle Voraussetzungen geschaffen, um Sie zu einem bleibenden Erlebnis werden zu lassen. Hierzu gehören auch die AVR B, die Bestandteil des mit Ihnen abzuschliessenden Reisevertrages sind und zugleich zum Verständnis der Rechte und Pflichten zwischen Ihnen und uns beitragen. Bitte schenken Sie ihnen Ihre Aufmerksamkeit, denn sie zeigen, welche Leistungen wir erbringen, wofür wir Ihnen gegenüber einstehen, und welche Verpflichtungen Sie uns gegenüber eingehen.

## 1. Vertragsabschluss

Mit der Entgegennahme der schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Buchung kommt zwischen Ihnen und RB - Reise Beratung AG ein Vertrag zustande.

### 1.1. Als Reiseveranstalter verpflichtet sich RB-Reise Beratung AG

- Die versprochenen Leistungen der Reise gemäss der Leistungsbeschreibung des zum Zeitpunkt Ihrer Buchung gültigen Reiseprospektes und der Bestätigung sorgfältig zu erfüllen.

### 1.2. Als ReisetilnehmerIn verpflichten Sie sich:

- den für die Reise vereinbarten Pauschalpreis sowie die im Pauschalpreis nicht inbegriffenen Sonderleistungen (z.B. Versicherungsprämien, Sicherheits- und Flughafensteuern, Visagebühren, Exkursionen, Gebühren für fakturierte Extraleistungen) zu bezahlen.
- die Zahlungsmodalitäten einzuhalten
- die notwendigen Reisedokumente zu besorgen und die jeweils gültigen Pass-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen des Reiselandes einzuhalten

### 1.3. Pauschalarrangements oder Einzelleistungen von anderen Reiseveranstaltern:

Für Reisearrangements von anderen Reiseveranstaltern, welche Ihnen von der RB - REISE BERATUNG AG lediglich vermittelt werden, gelten deren eigene AVR B. Für zusätzliche Transportleistungen (Flugtickets, Schiffsbillette, Zugfahrkarten, Mietwagen usw.) gelten die jeweiligen AVR B sowie Haftungsbeschränkungen des jeweiligen Transportunternehmens. In diesen Fällen sind die nachstehenden AVR B nicht anwendbar.

## 2. Preise

### 2.1. Anzahlung und Restzahlung

Mit Erhalt unserer Rechnung/Bestätigung ist eine Anzahlung von mindestens 25% des Pauschalpreises fällig. Die Restzahlung hat spätestens 4 Wochen vor Reiseantritt zu erfolgen. Bei Buchung innerhalb von 4 Wochen vor Abreise ist der Gesamtbetrag 5 Tage nach Erhalt der Rechnung zu bezahlen, spätestens jedoch vor Reiseantritt.

### 2.2. Gebühren

- Zum publizierten Reisepreis kann Ihre Buchungsstelle zusätzlich eine Auftragspauschale und Kostenanteile für die Reservierung und Bearbeitung verrechnen.
- Für Buchungen von ‚Nur Landarrangements‘ (z.B. Unterkunft oder Rundreise ohne publizierte Flugleistung) verrechnen wir Ihnen eine Buchungsgebühr von Fr. 100.— pro Person, max. Fr. 300.— pro Auftrag.
- Bei der Buchung von Einzelleistungen wie nur Hotels, Bahn, Schiffspassagen, Eintrittskarten für kulturelle und sportliche Anlässe, das Einholen von Einreisevisa usw. werden nach den Richtlinien des Schweizerischen Reisebüroverbandes Gebühren verrechnet.
- Bei Buchung von Flugscheinen wird pro Ticket mindestens eine Buchungsgebühr verrechnet verrechnet.

### 2.3. Preisänderungen

Es ist möglich, dass die im Prospekt publizierten Preise erhöht werden müssen, insbesondere in folgenden Fällen:

- bei nachträglichen Preiserhöhungen oder Tarifänderungen unabhängiger Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge)

- bei Erhöhung oder Neueinführung staatlicher Abgaben und Gebühren (z.B. Sicherheits- und Flughafentaxen)
- bei staatlich verfügten Preiserhöhungen (z.B. MwSt).

In diesen Fällen behalten wir uns vor, Preiserhöhungen, verglichen mit den im Prospekt angegebenen Preisen, weiterzubelasten, jedoch spätestens bis 22 Tagen vor dem vereinbarten Reiseternin.

Uebersteigt die Preiserhöhung 10% des publizierten und bestätigten Pauschalpreises, haben Sie das Recht, innert 5 Tagen kostenlos vom Vertrag zurückzutreten oder auf eine von uns allenfalls offerierte, andere Reise umzubuchen. Bereits geleistete Zahlungen werden Ihnen im Falle des Rücktritts schnellstmöglich zurückerstattet.

Lediglich die Kosten bereits erhaltener Reiseführer und eingeholter Einreisevisa werden vom einbezahlten Betrag in Abzug gebracht.

## 3. Sie können Ihre Reise nicht antreten (Annullierung) oder wollen Ihren Buchungsauftrag ändern

### 3.1. Annullierung

- Falls Sie die Reise am vereinbarten Reiseternin nicht antreten können, müssen Sie dies dem Reisebüro unverzüglich mittels eingeschriebenem Brief unter Angabe des Grundes und Beilage bereits ausgehändigter Reisedokumente mitteilen.
- Nebst der Bearbeitungsgebühr von Fr. 100.— pro Person, höchstens Fr. 300.— pro Auftrag und der Versicherungsprämien bezahlen Sie, je nach Datum des Rücktritts vom Vertrag, die folgenden Kosten in Prozenten vom Pauschalarrangementpreis:

Tage vor Abreise	Prozente des Pauschalarrangementpreises
------------------	---

90-45 Tage vor Abreise	25%
44-21 Tage vor Abreise	50%
20-08 Tage vor Abreise	80%
07- 0 Tage vor Abreise, Nichtantritt der Reise, zu spätes Erscheinen am Abreiseort, Verpassen der Abfahrt wegen ungenügender Reisepapiere oder Reiseabbruch nach Beginn der Reise	100%

- Flugtickets dürfen nur im Rahmen der von den Fluggesellschaften festgelegten Gebühren umgebucht und annulliert werden. Nach der Ticketausstellung gelten besonders strenge Annullationsbedingungen. Die Buchungsgebühr wird nicht rückerstattet.

- Eintrittskarten für kulturelle oder sportliche Anlässe: Bereits reservierte, mündlich oder schriftlich bestätigte Eintrittskarten müssen zu 100% verrechnet werden.

- Bei Annullierung von Einzelleistungen wie Hotels, Bahn, Schiffspassagen usw. gelten die Annullationsbedingungen des jeweiligen Leistungsträgers, zuzüglich die Bearbeitungsgebühren Ihrer Buchungsstelle.

### 3.2. Ersatzperson

Vorausgesetzt, dass die beteiligten Unternehmen Aenderungen akzeptieren, keine behördlichen Anordnungen, gesetzliche Vorschriften oder Tarifbestimmungen entgegenstehen, und die Ersatzperson über die erforderlichen Reisepapiere verfügt (Reisepass, Visum, Impfscheinigungen), ist der Eintritt einer Ersatzperson unter den gleichen Voraussetzungen gestattet, sofern sie die besonderen Erfordernisse der Reise erfüllt.

Bedingungen:

- Nebst der Ersatzperson haften Sie persönlich für die Bezahlung des Reisepreises und allfälliger Gebühren
- Beachtung einer Aenderungsfrist von mindestens 4 Werktagen, und Lieferung der genauen Personalien des Ersatzreisenden bis zu dieser Frist, zusätzlich unter Vorbehalt der organisatorischen Möglichkeiten.

### 3.3. Aenderung

Für Namensänderungen, Umbuchungen des Reisedatums oder der Unterkunft nach Vertragsabschluss belasten wir Sie mit einer Gebühr von Fr. 100.-- pro Person, höchstens Fr. 300.-- pro Auftrag. Für Umbuchungen innerhalb der Annullationsfrist gemäss Abschnitt 3.1. sind ausserdem die prozentualen Annullationskosten geschuldet.

### 3.4. Annullierungskosten- und Reisezwischenfallversicherung

Im Reisepreis sind, soweit nicht ausdrücklich erwähnt, Versicherungskosten nicht enthalten. Der Abschluss einer Annullations- und Reisezwischenfallversicherung ist bei jeder Buchung obligatorisch. Die Versicherungsprämien sind beim jeweiligen Reiseangebot angegeben. Sollten Sie über eine private Versicherungsdeckung verfügen, (z.B. ETI-Schutzbrief, Intertours-Winterthur, Mobi-Tours usw.) können Sie bei uns auf dem Anmeldeformular den Verzicht sowie die Versicherungsgesellschaft und die Policen-Nummer angeben. Den detaillierten Leistungsumfang der Annullierungs- und Reisezwischenfallversicherung entnehmen Sie den jeweiligen Versicherungsbedingungen.

## 4. Wir können die Reise nicht durchführen oder müssen diese vorzeitig abbrechen

### 4.1. Mindestbeteiligung oder wesentliche Leistungsänderung vor Abreise

- Für alle publizierten Reisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl, die je nach Reise unterschiedlich sein kann.
- Beteiligen sich an einer Reise zu wenig Teilnehmer oder liegen besondere Umstände vor, die uns vor der Abreise zu einer wesentlichen Aenderung der angebotenen Leistungen zwingen, können wir die Reise bis 22 Tage vor dem vereinbarten Reiseternin absagen.

In beiden Fällen bemühen wir uns, Ihnen ein gleichwertiges Ersatzprogramm anzubieten. Ist das Ersatzprogramm günstiger, vergüten wir Ihnen den Preisunterschied. Ist ein Ersatzprogramm nicht möglich oder Sie verzichten darauf, erstatten wir Ihnen die bereits geleisteten Zahlungen. Lediglich die Kosten für bereits erhaltene Reiseführer oder eingeholter Einreisevisa werden Ihnen verrechnet. Weitergehende Ersatzansprüche sind ausgeschlossen.

### 4.2. Höhere Gewalt und Streiks

- Liegen Gründe vor, welche die Durchführung einer Reise verunmöglichen, wie höhere Gewalt, kriegerische Ereignisse, Unruhen, Streiks, behördliche Massnahmen, Entzug oder Verweigerung von Landerechten oder Umstände, die aus Sicht des Veranstalters zur Gefährdung von Leben und Gesundheit führen könnten, kann RB - REISE BERATUNG AG, die Reisetilnehmer so schnell wie möglich in ein anderes Feriengebiet oder in die Schweiz zurückbringen.
- RB - REISE BERATUNG AG ist berechtigt, von der Rückerstattung Ihrer Zahlung die nachweislich erbrachten Aufwendungen in Abzug zu bringen.

Weiter gehende Ersatzforderungen sind ausgeschlossen.

## 5. Haftungsbestimmungen

### 5.1. Allgemein:

RB – REISE BERATUNG AG haftet Ihnen gegenüber als Reiseveranstalter für sorgfältige Auswahl, Organisation und Beschaffung der vereinbarten Reiseleistungen. **Massgeblich sind die Vereinbarungen bei Vertragsabschluss. Änderungen bleiben vorbehalten.**

### 5.2. Leistungsausfall:

- a) aus Verschulden von RB – REISE BERATUNG AG oder des Leistungsträgers Bei einem Ausfall der vereinbarten Leistung vergütet Ihnen RB – REISE BERATUNG AG den Ausfall oder Mehraufwand, sofern unsere Reiseleitung oder örtliche Vertretung an Ort keine gleichwertige Ersatzleistung offerieren konnte. Die Haftung bleibt auf den unmittelbaren Schaden beschränkt.
- b) durch unvorhersehbare Umstände oder höhere Gewalt: RB – REISE BERATUNG AG haftet nicht für Programmänderungen, die auf Flugverspätungen, Streiks, höhere Gewalt, behördliche Massnahmen oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter, für die RB – REISE BERATUNG AG nicht einzustehen hat, zurückzuführen sind.
- c) Unfälle und Erkrankungen: Bei Tod, Körperverletzung oder Erkrankung, die von RB – REISE BERATUNG AG schuldhaft verursacht wurden, haftet RB – REISE BERATUNG AG für den unmittelbaren Schaden.  
Haftet RB – REISE BERATUNG AG für Schäden, die von beauftragten Unternehmen (Hotels, Fluggesellschaften etc.) verursacht wurden, sind. Ihre Schadenersatzansprüche an RB – REISE BERATUNG AG abzutreten. In Haftungsfällen, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei Benützung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn-, Schiffs-, Busunternehmen etc.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben.
- d) Informationen zu Flugreisen: Beförderungen im internationalen Luftverkehr unterliegen hinsichtlich der Haftung bei Tod oder Körperverletzung von Reisenden, der Verspätung von Reisenden und/oder Reisegepäck sowie der Zerstörung, dem Verlust oder Beschädigung von Reisegepäck den Regelungen des Montrealer Übereinkommens oder Warschauer Abkommens. Welches Abkommen unter welchen Voraussetzungen zur Anwendung kommt, richtet sich danach, welche Staaten die Abkommen unterzeichnet und ratifiziert haben. Vertragsstaaten, die das Montrealer Übereinkommen unterzeichnet und ratifiziert haben, finden Sie im Internet unter [www.icao.int/icao/en/leb/mtl99.pdf](http://www.icao.int/icao/en/leb/mtl99.pdf). Den Text des Montrealer Übereinkommen finden Sie unter [www.rb-reiseberatung.ch/avb](http://www.rb-reiseberatung.ch/avb). Soweit dieses (noch) nicht anwendbar ist, gelten weiterhin die entsprechenden Bestimmungen des Warschauer Abkommens, die unter [www.rb-reiseberatung.ch/avb](http://www.rb-reiseberatung.ch/avb) zu finden sind.
- e) Sachschäden: RB – REISE BERATUNG AG haftet im Falle von Verlust, Diebstahl, Vermögensschäden und Sachschäden nur, wenn RB – REISE BERATUNG AG oder die örtliche Vertretung ein Verschulden trifft. Falls eine Haftung besteht, ist die Schadenersatzpflicht des Reiseveranstalters

grundsätzlich auf den zweifachen Reisepreis beschränkt (vorbehaltlich der Haftungsbeschränkungen in internationalen Übereinkommen).

- f) Besondere Veranstaltungen: Ausserhalb des Pauschalarrangements können am Reiseziel örtliche Veranstaltungen oder Ausflüge gebucht werden, die aufgrund lokaler Gegebenheiten mit besonderen Risiken verbunden sind oder besondere physische Voraussetzungen verlangen. Sie buchen solche Veranstaltungen auf Ihr eigenes Risiko. RB – REISE BERATUNG AG lehnt dabei jegliche Haftung ab, sofern für solche Angebote nicht RB – REISE BERATUNG AG oder unsere örtliche Vertretung als Veranstalter verantwortlich zeichnen.
- g) Versicherungsschutz: Die Haftung des Reiseveranstalters ist gemäss den Haftungsbestimmungen beschränkt, ebenso die Haftungen der Fluggesellschaften oder übrigen Transportunternehmungen, die sich nach den internationalen Abkommen, bzw. nationalen Gesetzen richten. **Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass die Transportunternehmungen in verschiedenen Ländern mangels gesetzlicher Grundlagen nur über einen ungenügenden Versicherungsschutz für Unfälle verfügen.**  
Wir empfehlen Ihnen, Ihren Versicherungsschutz zu prüfen und allenfalls für die Dauer der Reise entsprechende Reiseversicherungen abzuschliessen, wie z.B. Reisegepäck-, Reiseunfall- und/oder Reisekrankenversicherungen.

### 5.3. Beanstandungen / Ersatzansprüche

Wird eine vereinbarte Leistung mangelhaft oder überhaupt nicht erbracht, sind Sie berechtigt und verpflichtet, bei unserer örtlichen Reiseleitung oder der RB – REISE BERATUNG AG-Vertretung sofortige und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen. Ist Abhilfe oder eine angemessene Lösung innert 48 Stunden nicht möglich, sind Sie berechtigt, selbst für Abhilfe zu sorgen. Kann eine gleichwertige Ersatzleistung nicht erbracht werden, haben Sie Anspruch auf eine Preisminderung oder, gegen Beleg, auf Ersatz der Kosten bei eigener Abhilfe im Rahmen der ursprünglich vereinbarten Leistung. Weitergehende Ersatzansprüche sind ausgeschlossen. Falls ein Leistungsmangel eintritt oder Ihnen die Fortsetzung der Reise oder des Aufenthalts wegen schwerwiegender Mängel nicht mehr zugemutet werden kann, so müssen Sie sich Ihre Beanstandung von unserer Reiseleitung oder örtlichen RB – REISE BERATUNG AG Vertretung bestätigen lassen. Ihre Beanstandung und die Bestätigung unserer Reiseleitung oder örtlichen RB – REISE BERATUNG AG-Vertretung ist uns zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen unmittelbar, spätestens 30 Tage nach Ihrer Rückkehr einzureichen. Schadenersatzansprüche später eintreffender Beanstandungen oder solche ohne Bestätigung unserer Reiseleitung/Vertretung können von RB – REISE BERATUNG AG abgelehnt werden.

### 6. Verschiedenes

- Programmänderung:  
Sollte der/die vorgesehene, im Prospekt namentlich genannte ReferentIn, ReiseleiterIn, OrnithologIn aus zwingenden persönlichen Gründen (z.B. Erkrankung, Unfall oder Todesfall einer nahestehenden Person) die Reise nicht begleiten können, so ist die RB – REISE BERATUNG AG berechtigt, eine für die Aufgabe ebenfalls bestens qualifizierte, möglichst gleichwertige Ersatzperson zu bezeichnen, ohne dass daraus für den Kunden ein Rücktritts-

recht oder ein Schadenersatzanspruch entsteht.

- RB – REISE BERATUNG AG behält sich im Interesse des Kunden ausdrücklich vor, Programme oder einzelne vereinbarte Dienstleistungen (z.B. Unterkunft, Transport, Transportmittel, Ausflüge usw.) zu ändern, wenn unvorhergesehene Umstände dazu zwingen.
- Flugzeiten: Kann ein publiziertes Flugtransportunternehmen aus nicht vorhersehbaren Gründen die vereinbarten Leistungen nicht zeitgerecht mit den vorgesehenen Flugzeugtypen durchführen, behalten wir uns vor, den Transport mit einem anderen Flugtransportunternehmen, anderen Flugzeugtyp oder geänderten Flugzeiten auszuführen. Den definitiven Flugplan erhalten Sie mit dem Reiseprogramm. Alle Kunden, die nicht in der gebuchten Unterkunft zu erreichen sind, müssen ihren Rückflug obligatorisch 72 Stunden, spätestens aber 24 Stunden vor der Rückreise bei der Fluggesellschaft rückbestätigen.
- Pass, Visa, Impfungen  
Mit der Reisebestätigung senden wir Ihnen ausführliche Informationen über die bei der Reise notwendigen Formalitäten für Schweizer Bürger sowie Ausländer, sofern uns diese ihre Nationalität bekannt geben. RB – REISE BERATUNG AG übernimmt keine Haftung für Einreiseverweigerung aufgrund fehlender oder ungenügender Reisepapiere oder nicht erhaltener Visa.
- Reisedokumente: Die Reisedokumente erhalten Sie, nach Eingang der vollständigen Zahlung, in der Regel 10 Tage vor Abreise.
- Sonderwünsche, die auf der Bestätigung vermerkt werden, sind grundsätzlich unverbindlich und nicht Vertragsbestandteil.
- Für die zu erbringende Leistung ist ausschliesslich die Publikation im jeweiligen RB – REISE BERATUNG AG -Prospekt oder -Insert massgebend. Andere Prospekte (Hotelprospekte und anderes, nicht von uns produziertes Informationsmaterial) sind nicht Gegenstand des Reisevertrages und RB – REISE BERATUNG AG haftet nicht für die darin enthaltenen Angaben.

### 7. Verjährung

Schadenersatzforderungen gegen RB – REISE BERATUNG AG, gleichgültig aus welchem Grund, verjähren innert einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt an dem auf das Ende des gebuchten Reisearrangements folgenden Tag.

### 8. Ombudsmann

Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie an den unabhängigen Ombudsmann für das Reisegewerbe gelangen. Der Ombudsmann ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen. Adresse: Ombudsmann der Schweizer Reisebranche, Postfach, 8038 Zürich

### 9. Sicherstellung der Kundengelder

Die Sicherstellung der im Zusammenhang mit Ihrer Pauschalreise einbezahlten Beträge ist gemäss dem Bundesgesetz über Pauschalreisen garantiert. RB – REISE BERATUNG AG ist Mitglied des Garantiefonds der Schweizer Reisebranche.

### 10. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Im vertraglichen Verhältnis zwischen Ihnen und der RB – REISE BERATUNG AG ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Gerichtsstand ist Bern