

Wiener Lokalbahnen Verkehrsdienste GmbH
Geschäftsbereich Reisebuscharter
Eichenstraße 1a, 1120 Wien

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN
(AGB)
STAND NOVEMBER 2011

A. Geltungsbereich

- (1) Sämtliche Lieferungen, Leistungen, Service- und/oder Beförderungsleistungen (im Folgenden: Serviceleistungen) der Wiener Lokalbahnen Verkehrsdienste GmbH im Bereich Reisebuscharter (im Folgenden: WLW) erfolgen ausschließlich aufgrund der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: AGB) in der jeweils gültigen Fassung. Die AGB gelten auch für alle künftigen Lieferungen und/ oder Serviceleistungen jedweder Art.
- (2) Den AGB entgegenstehende AGB des KUNDEN werden - sofern deren Geltung nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt wurde - hiermit ausgeschlossen.
- (3) Abweichungen von den AGB bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit in jedem Fall einzelnen Fall ausdrücklich der im Vorhinein schriftlich erteilten Zustimmung durch WLW.
- (4) Mitarbeiter und Fahrer von WLW sind nicht zur Abgabe von Zusagen welcher Art auch immer ermächtigt.
- (5) Durch Inanspruchnahme der Serviceleistungen von WLW unterwirft sich der KUNDE und/ oder die beförderte Person (im Folgenden auch: Fahrgäste) diesen AGB.

B. Vertragsgrundlagen - Bestellung

- (1) Grundlage für die von WLW zu erbringenden Serviceleistungen ist der vom KUNDEN jeweils insbesondere telefonisch, per Fax, per E-Mail und/ oder über das Internet erteilte Einzelauftrag und/ oder die mit dem KUNDEN geschlossene Servicevereinbarung, sowie die vom KUNDEN zur Verfügung gestellten Daten, Unterlagen und Informationen auf allfällige Unklarheiten, Unvollständigkeiten oder darauf zu überprüfen, ob sie für den beabsichtigten Verwendungszweck geeignet sind.
- (2) Angebote jedweder Art von WLW sind freibleibend.
- (3) Mit seiner Bestellung erklärt der KUNDE verbindlich sein Vertragsangebot. Ein Auftrag kommt erst mit Bestätigung des Serviceauftrages (Buchungsbestätigung) durch WLW oder der tatsächlichen Serviceleistung zustande; Stillschweigen gilt seitens WLW nicht als Annahme eines Auftrages. Der KUNDE ist verpflichtet, die Auftragsbestätigung (Buchungsbestätigung) unverzüglich zu prüfen. Weicht die Auftragsbestätigung (Buchungsbestätigung) von der Bestellung ab, so gilt diese als vom KUNDEN genehmigt, wenn er nicht umgehend nach Übermittlung Gegenteiliges mitteilt.
- (4) Für Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG gilt: Ein Rücktritt gemäß §5e KSchG ist gemäß § 5f Abs 1 Z 7 iVm § 5c Abs 4 Z 2 KSchG (Ausnahme von Beförderungsleistungen vom besonderen Rücktrittsrecht des KSchG) ausgeschlossen.
- (5) Servicevereinbarungen gelten – soweit nichts anderes schriftlich vereinbart und der KUNDE nicht Verbraucher im Sinne des §1 KSchG ist – bis auf jederzeitigen Widerruf durch WLW geschlossen.

C. Serviceleistungen von WLV

- (1) WLV erbringt seine Serviceleistungen nach Maßgabe des jeweiligen Einzelauftrages und/ oder der geschlossenen Servicevereinbarung sowie dem technisch und tatsächlich möglichen und rechtlich zulässigen Regelungen. Die Serviceleistung beginnt und endet grundsätzlich – soweit es sich nicht aus den tatsächlichen Umständen anders ergibt - mit dem Datum laut Auftragsbestätigung und zu der darin angegebenen Uhrzeit.
- (2) WLV ist nach besten Kräften bemüht, seine Serviceleistungen pünktlich zum vereinbarten Zeitpunkt zu erbringen. Der KUNDE nimmt zur Kenntnis, dass selbst bei größtmöglicher Sorgfalt und bei bestmöglicher Koordination der Ressourcen von WLV, es insbesondere aufgrund unvorhersehbarer Wetter- und/ oder Verkehrsbedingungen (Unfälle, Staus etc.) zu Verspätungen bei Beginn, Durchführung und Beendigung der Serviceleistungen durch WLV kommen kann. Zur Vermeidung von Verspätungen aus vorgenannten Gründen ist WLV nicht verpflichtet, Vorschriften, wie insbesondere die StVO oder arbeitsrechtliche Normen, zu verletzen.
- (3) Verzögert oder verspätet sich die Beendigung der Serviceleistung, und/ oder muss die Fahrtstrecke, etwaige Zwischenhalte und/oder der Zielort geändert werden, und geschieht dies aus Gründen, die nicht der Sphäre von WLV zuzurechnen sind, wie bspw. Verkehrsbeeinträchtigungen, Staus, Straßensperren, durch den KUNDEN verursachte Verspätungen, so ist WLV berechtigt, ab einer Zeitverzögerung von 30 Minuten einen Betrag von EUR 55,- inkl. USt pro angefangener Stunde zu verrechnen. Darüber hinausgehende Ansprüche, insbesondere auf Grund von zusätzlich gefahrenen Kilometern, können von WLV ebenfalls geltend gemacht werden. Anderslautende schriftliche Vereinbarungen mit dem KUNDEN bleiben hiervon unberührt.
- (4) WLV ist jederzeit berechtigt, eine Serviceleistung abzulehnen und/ oder abzubrechen, wenn aus welchem Grund auch immer für den KUNDEN, die beförderten Personen, den Mitarbeitern von WLV und/ oder den Ressourcen von WLV die Gefahr eines Schadens besteht. Insbesondere ist WLV berechtigt, nachstehende Personen von Serviceleistungen auszuschließen:
 - a. Personen, die an einer anzeigepflichtigen Krankheit leiden, durch die sie von der Beförderung mit Fahrzeugen des Kraftfahrlinienverkehrs (Kfl-Bef Bed) ausgeschlossen sind oder aus Gründen wie Trunkenheit, unangebrachtem Benehmen oder Ähnlichem den anderen Fahrgästen vorhersehbaren lästig fallen würden, sowie Personen, die andere Fahrgäste durch ihren äußeren Zustand belästigen oder das Fahrzeug verunreinigen könnten.
 - b. Kinder unter sechs Jahren ohne Begleitperson; als Begleitperson kann ein Kind ab dem vollendeten sechsten Lebensjahr fungieren. Mitarbeiter von WLV sind mit den Pflichten des Obsorgeverpflichteten nicht belastet.
- (5) WLV ist berechtigt, die Übernahme von Gepäck abzulehnen, sofern für die ordnungsgemäße Unterbringung nicht genügend Platz vorhanden ist. Ausgeschlossen von der Beförderung als Gepäck sind nachstehende Gegenstände:
 - a. Die das für das jeweilige Fahrzeug höchstzulässige Gesamtgewicht im Einzelnen oder im gesamten überschreiten,
 - b. Die wegen ihrer Beschaffenheit oder ihres Umfangs nicht verladen werden können.
 - c. Gepäckstücke, von denen oder deren Inhalt eine Gefährdung oder Belästigung für andere Fahrgäste, Mitarbeiter und/oder Ressourcen von WLV ausgeht.
- (6) Vergessenes oder verlorenes Gepäck oder sonstige Gegenstände werden für die Dauer von drei Wochen nach Serviceerbringung in den Geschäftsräumlichkeiten von WLV hinterlegt. Diese Gegenstände werden gegen Eigentumsnachweis an den Eigentümer ausgefolgt. Wenn sie nicht innerhalb obiger Frist behoben werden bzw. der Eigentumsnachweis nicht erbracht werden kann, verfährt WLV nach den Bestimmungen des ABGB über Fundsachen. Bei widersprüchlichen Eigentumserklärungen ist WLV berechtigt, Gepäckstücke und Gegenstände gemäß § 1425 ABGB beim zuständigen Gericht zur Hinterlegung.
- (7) Für Verlust oder Beschädigungen, die auf mangelhafte Verpackung oder auf die besondere Beschaffenheit des Gutes zurückzuführen sind, übernimmt WLV keine Haftung. WLV übernimmt keine Beaufsichtigungs- und Verwahrungsverpflichtungen für Gepäckstücke und/ oder sonstige Gegenstände, insbesondere beim Be- und Entladen sowie für im Fahrzeug zurückgelassene Gegenstände.

- (8) Hunde und sonstige Tiere werden nur befördert, wenn sie ohne Gefährdung und/ oder Belästigung der Fahrgäste, Mitarbeiter und/ oder Ressourcen von WLV befördert werden können. Für Hunde sind Beißkörbe mitzuführen und über Aufforderung der Mitarbeiter von WLV zu verwenden.

D. Pflichten des Kunden

- (1) Serviceleistungen von WLV setzen eine entsprechende und termingerechte Mitwirkung durch den KUNDEN voraus. Der KUNDE ist daher verpflichtet, Maßnahmen zu treffen, die eine pünktliche und gefahrlose Serviceleistung durch WLV ermöglichen. Der KUNDE hat insbesondere
- a. Adressen, Abholungs- und geplante Ankunftszeiten, etwaige Wünsche hinsichtlich der Fahrtroute und/oder Zwischenhalten sowie ggf. Flugnummern, Abflugs- bzw. Ankunftszeiten bzw. deren Änderungen richtig und vollständig anzugeben,
 - b. festgelegte Abholadressen und Abholzeit einzuhalten,
 - c. Fahrzeuge schonend zu benützen und ein die Sicherheit bzw. die Ordnung des Betriebes beeinträchtigendes Verhalten zu unterlassen,
 - d. Handlungen zu unterlassen, die geeignet sind, die Mitarbeiter von WLV bei der Ausübung ihrer Tätigkeit zu behindern und/ oder zu gefährden,
 - e. Mitarbeiter von WLV beim Lenken des Fahrzeuges nicht zu behindern,
 - f. in den Fahrzeugen nicht zu rauchen und
 - g. in allen die Benützung der Fahrzeuge betreffenden Angelegenheiten den Anforderungen der Mitarbeiter von WLV zu entsprechen.
- (2) Im Falle einer Verspätung/ Verhinderung der Fahrgäste beträgt die Wartezeit nach Ermessen von WLV maximal 30 Minuten. Der KUNDE ist verpflichtet, WLV von Verspätungen und/ oder Verhinderungen ehestmöglich zu verständigen.
- (3) Nach Beendigung der Serviceleistung sind Gepäckstücke und sonstige Gegenstände auf Vollständigkeit und darauf, dass diese nicht beschädigt sind, zu untersuchen. Verlust und Beschädigung von Gepäckstücken und Gegenständen sind an WLV binnen zwei Tagen nach Beendigung der Serviceleistung, bei sonstigem Verlust jeglicher Ansprüche, schriftlich anzuzeigen.
- (4) Im Falle der Verunreinigung, Beschädigung und/ oder Zerstörung von Ressourcen von WLV durch Fahrgäste haftet der KUNDE für im Zusammenhang mit seinem Auftrag beförderte Fahrgäste und/ oder Gepäck wie für sein eigenes Verschulden. Er hat den diesbezüglichen Schaden zur Gänze zu ersetzen.

E. Rücktritt des Kunden - Stornogebühren

- (1) Der KUNDE ist berechtigt, bis zum einschließlich 30. Tag vor dem Tag, an welchem die Leistung erstmalig ausgeführt wird (Fahrtritt), unter Berücksichtigung von Punkt E Abs 2 dieser AGB, einseitig vom Vertrag zurückzutreten, sofern und soweit nicht Gegenteiliges vereinbart wurde. Für WLV entstandene Kosten sowie sonstige Vermögensnachteile auf Seiten von WLV sind vom KUNDEN zu ersetzen.
- (2) Tritt der KUNDE später als 30 Tage vor Fahrtritt einseitig vom Vertrag zurück, so ist WLV zum Ersatz der bisher angefallenen Dispositionen berechtigt, dem KUNDEN folgende pauschalierte Vergütungsbeträge (Stornogebühren) in Rechnung zu stellen:

Ab dem (einschließlich) 29. bis zum (einschließlich) 15. Tag vor Fahrtritt: 10%

Ab dem (einschließlich) 14. bis zum (einschließlich) 5. Tag vor Fahrtritt: 25%

Ab dem (einschließlich) 4. bis zum (einschließlich) 2. Tag vor Fahrtritt: 70%

Am Vortag bzw. am Tag des Fahrtrittes: 100%

des vereinbarten Serviceentgelts.

- (3) Etwaige den pauschalierten Vergütungsbetrag übersteigende Kosten und sonstige Vermögensnachteile dürfen von WLV ebenfalls geltend gemacht werden.

- (4) Für Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG gilt: Etwaige den pauschalierten Vergütungsbetrag übersteigende Kosten und/ oder sonstige Vermögensnachteile dürfen von WLV gemäß § 1336 ABGB nicht geltend gemacht werden, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde. Ansprüche zu Gunsten von WLV, die nicht auf Grund des Rücktritts des KUNDEN verursacht wurden, bleiben davon jedenfalls unberührt.

F. Serviceentgelt – Zahlungsbedingungen

- (1) Im Falle eines Einzelauftrages gelten die jeweils zum Zeitpunkt der Auftragserteilung für den konkreten Einzelauftrag bedungenen Vereinbarungen und Preise. Sonst gelten die gültigen Sätze und Pauschalen als Serviceentgelt als vereinbart. Im Fall einer Servicevereinbarung richtet sich das Serviceentgelt nach der jeweils getroffenen Servicevereinbarung.
- (2) Das Serviceentgelt ist – soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist - im Nachhinein unmittelbar nach Leistungserbringung auf die von WLV angegebene Art und Weise zu bezahlen. Sonst ist das Serviceentgelt nach Rechnungslegung sofort netto ohne jeden Abzug und spesenfrei für den Empfänger zur Zahlung fällig.
- (3) Alle Preise verstehen sich – soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist – in Euro inklusive USt. Allfällige sonstige Abgaben, wie beispielweise Maut- oder Parkgebühren, sind in diesen Preisen nicht inkludiert, sofern sie nicht schriftlich als inkludiert vereinbart oder explizit als inkludiert gekennzeichnet sind.
- (4) Das Entgelt gebührt WLV auch dann zur Gänze, wenn die Erfüllung des Auftrages aus Gründen unterbleibt, die nicht in der Sphäre von WLV gelegen sind; die Anrechnungsbestimmung des §1155 Abs 1 und § 1168 Abs 1 ABGB wird ebenso abbedungen.
- (5) Die von WLV genannten Preise sind, sofern nicht deren Verbindlichkeit schriftlich zugesagt wird, unverbindlich. WLV ist jedenfalls berechtigt, dem KUNDEN Preiserhöhungen im Falle der Erhöhung maßgeblicher material-, Transport- oder Zulieferpreise sowie der Erhöhung der Personalkosten aufgrund zwingender Bestimmungen in Rechnung zu stellen.
- (6) Tritt eine im Punkt C Abs 3 dieser AGB genannte Verzögerung, Verspätung, Fahrt- Zielort- und/ oder Streckenänderung und/ oder sonstige Verhinderung auf, ist WLV berechtigt, die in Punkt C Abs 3 dieser AGB genannten Beträge, zu verrechnen und ggf. nachzuerrechnen.
- (7) WLV ist berechtigt, Zwischenabrechnungen zu legen.
- (8) Bei Zahlungsverzug hat der KUNDE Mahnspesen zu entrichten. Allenfalls gewährte Rabatte, Nachlässe oder sonstige Vergünstigungen gelten bei Zahlungsverzug oder im Fall der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über den KUNDEN als nicht gewährt. Im Fall des Verzuges verpflichtet sich der KUNDE, die zur Einbringlichmachung der Forderung notwendigen Kosten, wie tarifmäßige Anwalts- und Mahnspesen, zu bezahlen.
- (9) Der KUNDE ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen Gewährleistungsansprüchen oder sonstigen, von WLV nicht anerkannten, Gegenansprüchen zurückzubehalten. Die Aufrechnung des KUNDEN mit Gegenforderungen des KUNDEN gegen Forderungen von WLV, sei es gerichtlich oder außergerichtlich, ist ausgeschlossen.
- (10) Tritt eine wesentliche Verschlechterung in den Vermögensverhältnissen des KUNDEN ein, erfolgen keine unbedenklichen Kreditauskünfte über den KUNDEN oder befindet sich der KUNDE trotz Fälligkeit und Mahnung mehr als drei Wochen in Zahlungsverzug, ist WLV berechtigt, sämtliche Tätigkeiten einzustellen und nur mehr gegen vorherige Bezahlung zu erbringen oder vom Vertrag zurückzutreten.

G. Gewährleistung – Schadenersatz

- (1) Eine Entgeltminderung bzw. die Rückvergütung von Entgelten ist jedoch ausgeschlossen, wenn Verspätungen bei Abfahrt und/ oder Ankunft von WLV nicht verschuldet wurden (Punkt C Abs 2 dieser AGB). Im Falle eines Verschuldens kommen nachstehende Bestimmungen zur Anwendung.

- (2) Die Haftung von WLV ist gegenüber den Fahrgästen dem Grunde nach auf solche nachweisbaren Schäden beschränkt, die vorsätzlich oder zumindest grob fahrlässig verursacht werden. Die Beweislast für das Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit trägt der Fahrgast, sofern dieser nicht Verbraucher im Sinne des § 1KSchG ist.
- (3) Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit, vergessene oder liegen gelassene persönliche Gegenstände im Fahrzeug, der Ersatz von Folgeschäden, für Verspätungsschäden, bloßen Vermögensschäden, entgangenem Gewinn und von Schäden Dritter aus Ansprüchen gegen den Fahrgast ist in jedem Fall ausgeschlossen.
- (4) Ansprüche auf Ersatz von Schäden müssen in jedem Fall bei sonstigem Verlust längstens innerhalb von einem Jahr ab Leistungserbringung gerichtlich geltend gemacht werden.
- (5) Der Fahrgast nimmt zur Kenntnis, dass Gepäck und sonstige Gegenstände im Rahmen der Haftpflicht versichert sind. Eine persönliche Höherversicherung ist über Wunsch des Fahrgastes nicht ausgeschlossen.
- (6) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei WLV zurechenbaren Körper- und/ oder Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens. Der Höhe nach sind solche Schäden aufgrund Körperverletzung und/ oder Verlust von Leben mit dem aus der jeweiligen (KFZ-) Haftpflichtversicherung sich ergebenden Höchstbetrag (EUR 6.000.000,- je Schadensfall) begrenzt.
- (7) Die vorigen Beschränkungen der Haftung gelten auf für von Dritten, WLV gemäß § 1313a ABGB zurechenbaren Personen, verursachte Schäden.

H. Subunternehmer

- (1) WLV ist berechtigt, sich bei der Erfüllung der gegenüber dem KUNDEN obliegenden vertraglichen Pflichten Dritter als Subunternehmer oder im Wege der Substitution (z.B. Mietwagenunternehmen) zu bedienen. Im letzteren Fall beschränkt sich die Haftung von WLV auf eine sorgfältige Auswahl des Dritten; WLV übernimmt jedoch keine Gewähr und/ oder Haftung für die von Dritten erbrachten Leistungen.

I. Datenschutz

- (1) Im Fall eines Vertragsabschlusses erhebt und verarbeitet WLV die vom KUNDEN zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten im System der WLV und nutzt diese für die Dauer der Vertragsabwicklung, d.h. für die Auftragsabwicklung sowie Abrechnung. Personenbezogene Daten sind alle Informationen, aufgrund deren eine Person direkt oder indirekt identifiziert werden kann, z.B. Name, Wohnanschrift, E-Mail-Adresse, Geburtsdatum, Beruf, Kontoverbindung etc.
- (2) Der KUNDE kann WLV derzeit um die Berechtigung, Löschung und Sperrung seiner bei WLV gespeicherten personenbezogenen Daten ersuchen.
- (3) WLV gibt zum Zweck und für die Dauer der Bonitätsprüfung und Vermeidung von Zahlungsausfällen die vom KUNDEN hierfür erforderlichen, personenbezogenen Daten an das von WLV beauftragte Unternehmen.
- (4) Jede über die obigen Punkte hinausgehende Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten bedarf der Einwilligung des KUNDEN. Dem KUNDEN steht das Recht auf jederzeitigen Widerruf der Einwilligung mit Wirkung für die Zukunft zu.

J. Sonstiges

- (1) Zusagen von WLV oder Änderungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit in jedem einzelnen Fall der Schriftform.
- (2) Sofern die Schriftform als Gültigkeitserfordernis vorgesehen ist, genügt auch die Übermittlung per Telefax oder E-Mail diesem Erfordernis.

- (3) Zustellungen von WLW an den KUNDEN erfolgen an die vom KUNDEN zuletzt schriftlich bekannt gegebene Anschrift. Der KUNDE ist verpflichtet, WLW eine Adressänderung bekannt zu geben, widrigenfalls Zustellungen der bekannt gegebenen Anschrift als zugegangen gelte.
- (4) Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser AGB berührt nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser AGB; diesfalls gelten jene Bestimmungen als vereinbart, welche rechtswirksam sind und dem Zweck der nichtigen oder unwirksamen Bestimmungen am nächsten kommen.

K. Erfüllungsort – Gerichtsstand

- (1) Erfüllungsort für sämtliche aus dem Vertragsverhältnis resultierende Verpflichtungen des KUNDEN ist – soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist – der Sitz von WLW.
- (2) Für alle im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis entstehenden Ansprüche und Streitigkeiten wird die Anwendung materiellen österreichischen Rechtes vereinbart; die Bestimmungen des UN-Kaufrechts gelten als abbedungen.
Als ausschließlicher Gerichtsstand wird das für 1120 Wien sachlich zuständige Gericht bestimmt, sofern nicht eine gesetzlich zwingende Gerichtsstandregelung dem entgegensteht.