

## **Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen (AGB) der Rhätischen Bahn AG für Expresszüge, Extrazüge, Sonderwagen, Spezialangebote und Pauschalarrangements**

Diese allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen (nachfolgend: AGB) regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Reisenden und der Rhätischen Bahn AG (nachfolgend: RhB) für die von der RhB im eigenen Namen oder für Dritte vermittelten Reisearrangements oder Leistungen. Als Reisende gelten nebst natürlichen Personen auch Personengesamtheiten sowie juristische Personen, welche die vorliegenden Angebote der RhB für sich selbst wie auch für Dritte buchen, vermitteln etc., namentlich Touroperators. Die AGB werden in verschiedenen Sprachen verfasst. Massgeblich ist der Wortlaut in deutscher Sprache.

Auf Leistungen, welche die RhB vermittelt, kommen die Geschäftsbedingungen der vermittelten Unternehmen zur Anwendung. In diesen Fällen schliesst der/die Reisende direkt mit den vermittelten Unternehmen ab. Dies gilt insbesondere, aber nicht ausschliesslich für alle Leistungen, welche vor Ort bezahlt werden, und auch dann, wenn dank der RhB eine Reduktion auf den üblichen Preisen erfolgt.

### **1. Anmeldung**

Der Vertrag zwischen dem/der Reisenden und der RhB kommt mit der vorbehaltlosen Annahme der Anmeldung durch die RhB zustande. Bei telefonischen Buchungen kommt der Vertrag mit der mündlichen Zusage der RhB zu Stande. Bei Buchungen über das Internet mit der Bezahlung der gebuchten Leistungen. Individuell zusätzliche Hinweise und Bedingungen für die jeweils gebuchte Reise werden automatisch ebenfalls zum Vertragsinhalt. Diese individuell zusätzlichen Hinweise und Bedingungen gehen den vorliegenden AGB vor. Sonderwünsche und Nebenabreden sind nur dann Vertragsbestandteil, wenn sie von der RhB ausdrücklich schriftlich und vorbehaltlos bestätigt werden.

### **2. Gruppenreisen**

Bei Gruppenreisen in nicht unten aufgeführten Zügen und Angeboten gilt die Gebührenregelung von CH-direct. Die buchende Person haftet für die Bezahlung aller gebuchten Leistungen. Die buchende Person ist dafür besorgt, dass die Mitreisenden sämtliche Teilnahmebedingungen erfüllen, die vorliegenden AGB gegenüber allen Teilnehmern gelten, die Anweisungen der RhB und den anderen Leistungserbringern befolgen.

### **3. Mindestteilnehmer**

Bei den ausgeschriebenen „RhB-Erlebnisfahrten“ (Fahrten mit der Dampfschneeschleuder, Dampfzüge etc.) ist eine Mindestteilnehmerzahl erforderlich. Bei zu geringer Teilnehmerzahl behält sich die RhB das Recht vor, die Reise bis spätestens 14 Tage vor Reisebeginn ohne Entschädigungsfolge zu annullieren oder das Programm zu ändern. Es bleibt dem/der Reisenden freigestellt, die neue Reisevariante zu akzeptieren oder vom Verträge (ohne Kostenfolge) zurückzutreten.

### **4. Anreise**

Ist im Arrangement keine Anreise enthalten, ist der/die Reisende für die rechtzeitige Anreise selber verantwortlich. Bei verspäteter Ankunft namentlich infolge von Verkehrsstaus, überlasteten Verkehrswegen, verspäteten öffentlichen oder privaten Verkehrsmitteln, Einreiseverzögerungen, Witterungsverhältnissen etc., können keine Rückerstattungen vorgenommen werden.

### **5. Leistungen und Preise – Zahlungsbedingungen**

Die Leistungen für Expresszüge, Extrazüge, Sonderwagen, Spezialangebote und Pauschalarrangements ergeben sich aus den entsprechenden Prospekten und den Tickets. Für Arrangements sowie für allgemeine Dienstleistungen (Zusendung von Sitzplatzreservierungen, Fahrausweisen etc.) wird eine Bearbeitungs- und Postzustellgebühr von CHF 10.- (Schweiz) bzw. CHF 20.- (Ausland) erhoben. Grundsätzlich werden sämtliche bestellten Leistungen zum Voraus gegen Rechnung, Kreditkarte oder bar bezahlt. Andere Zahlungsmodalitäten sind nur nach Absprache möglich. Die buchende Person haftet für die Bezahlung aller gebuchten Leistungen. Alle Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer. Werden Zahlungstermine nicht eingehalten, so kann die RhB ihre Leistungen zurückbehalten, vom Vertrag zurücktreten und Bearbeitungsgebühren und/oder Annullierungskosten verlangen.

#### **5.1. Annullierungskosten**

Die Änderung des Reiseprogramms und/oder der Teilnehmerzahl oder die Absage der Reise, ist der RhB durch den/die Reisende(n) unverzüglich mitzuteilen unter Erstattung der bereits erhaltenen Reisedokumente. Werden definitiv bestellte Leistungen nicht rechtzeitig annulliert oder teilannulliert (massgebend zur Berechnung der Annullierungskosten ist das Eintreffen der Mitteilung bei der RhB), werden nachstehende Annullierungskosten in Rechnung gestellt. Massgebend zur Ermittlung des Annullierungs- resp. Änderungsdatums ist das Eintreffen der schriftlichen Meldung bei der RhB; an Wochenenden (Samstag/Sonntag) oder Feiertagen gilt jeweils der nächste Werktag.

Ab dem 14. Dezember 2008 (Reisedatum massgebend) gelten folgende Annullierungskosten:

#### Glacier Express

##### Annulation einer Gruppe

Bis 30 Tage vor Reisedatum	Kostenlos
29 bis 7 Tage vor Reisedatum	CHF 500.-
6 Tage bis Reisetag oder Nichterscheinen der Gruppe	100% des offiziellen Fahrpreises inkl. Zuschlag

##### Reduktion der Teilnehmerzahl

Bis 30 Tage vor Reisedatum	Kostenlos
29 bis 10 Tag vor Reisedatum	CHF 25.- pro Person
9 bis 1 Tag vor Reisedatum	CHF 50.- pro Person
Reisetag oder Nichterscheinen der Gruppe	100% des offiziellen Fahrpreises inkl. Zuschlag

Bei einer Änderung des Reisedatums werden dieselben Kosten wie bei Absage einer Gruppe verrechnet.

#### Bernina Express

##### Annulation einer Gruppe

Bis 30 Tage vor Reisedatum	Kostenlos
29 bis 7 Tage vor Reisedatum	CHF 350.-
6 Tage bis Reisetag oder Nichterscheinen der Gruppe	100% des offiziellen Fahrpreises inkl. Zuschlag

##### Reduktion der Teilnehmerzahl

Bis 30 Tage vor Reisedatum	Kostenlos
29 bis 10 Tag vor Reisedatum	CHF 17.- pro Person
9 bis 1 Tag vor Reisedatum	CHF 25.- pro Person
Reisetag oder Nichterscheinen der Gruppe	100% des offiziellen Fahrpreises inkl. Zuschlag

Bei einer Änderung des Reisedatums werden dieselben Kosten wie bei Absage einer Gruppe verrechnet.

#### 5.1.1. Extrazüge / Sonderwagen

Änderungen von Leistungen nach Erhalt der Auftragsbestätigung werden mit mindestens CHF 120.- pro Änderung fakturiert.

Bei einer Annullierung der gesamten Reise nach Erhalt der Auftragsbestätigung werden folgende Annullierungskosten in Rechnung gestellt:

Bis 61 Tage vor Reisebeginn	CHF 500.- * für Sonderwagen CHF 2000.-* für Extrazüge
Ab 60 Tage vor der Reise	20% des offiziellen Fahrpreises *
Ab 20 bis 10 Tage vor der Reise	50% des offiziellen Fahrpreises *
Ab 9 bis 5 Tage vor der Reise	80% des offiziellen Fahrpreises *
Ab 4 bis 1 Tag vor der Reise	90% des offiziellen Fahrpreises *
0 Tage; Nichterscheinen	100% des offiziellen Fahrpreises *

\*mindestens jedoch CHF 500.- für Sonderwagen und CHF 2000.- für Extrazüge zuzüglich allfälliger Forderungen individueller Partner

Bei der Änderung des Reisedatums werden dieselben Kosten wie bei Absage einer Gruppe verrechnet.

#### 5.1.2. Spezialangebote und Pauschalarrangements

Bei einer Annullierung des gesamten Angebotes / Arrangements nach Erhalt der Auftragsbestätigung werden folgende Annullierungskosten in Rechnung gestellt:

Bis 30 Tage vor Reisedatum	Bearbeitungsgebühr CHF 60.- pro Person max. CHF 120.- pro Änderung
29 bis 7 Tage vor Reisedatum	70% des Rechnungsbetrages
6 Tage bis Reisetag oder bei Nichterscheinen	100% des Rechnungsbetrages

Bei der Änderung des Reisedatums werden dieselben Kosten wie bei Absage einer Gruppe verrechnet.

## 5.2 Angebots- und Preisänderungen

Die RhB behält sich ausdrücklich das Recht vor, die in Prospekten, Faltern, Flyern, in elektronischen Medien veröffentlichten Angebote und Preise vor der Buchung des/der Reisenden zu ändern. Diese Änderungen werden dem/der Reisenden bei Buchung mitgeteilt.

### 5.2.1 Änderungen nach der Buchung vor Reisebeginn

Preise nach der Buchung und vor Reisebeginn können erhöht werden, wenn sich die Beförderungskosten erhöhen, namentlich durch neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben (wie z.B. Steuern etc.) oder Gebühren (z.B. Sicherheitsgebühren etc.), Wechselkurs- oder Tarifänderungen. Die vereinbarten Reisepreise erhöhen sich entsprechend. Die RhB behält sich ferner das Recht vor, das Angebot oder einzelne Leistungen zu ändern oder ersatzlos abzusagen, wenn dies auf Grund höherer Gewalt, unvorhersehbarer oder nicht abwendbarer Ereignisse notwendig wird.

### 5.2.2 Änderungen während der Reise

Die RhB ist berechtigt, Reiseänderungen vorzunehmen, sofern sich dies auf Grund höherer Gewalt, unvorhersehbarer oder nicht abwendbarer Umstände als notwendig erweist. Allfällige Mehrkosten gehen zulasten des/der Reisenden, ausser die RhB habe die Reiseänderung verschuldeterweise herbeigeführt. Für Pauschalreisen nach dem Bundesgesetz über Pauschalreisen (PRG) gelten die Bestimmungen von Art. 12 ff.

### 5.2.3 Reiseabsage und- abbruch durch die RhB

Die RhB ist berechtigt, die Reise ohne Entschädigungsfolge abzusagen oder abubrechen, wenn Reisende durch Handlungen oder Unterlassungen dazu berechtigten Anlass geben. Vorbehalten bleiben die obigen Bearbeitungsgebühren und Annullierungskosten. Bei Reiseabbruch erfolgt keine Rückerstattung der nicht erbrachten Reiseleistungen. Die RhB ist insbesondere berechtigt, die Reise abzusagen oder abubrechen, wenn unvorhersehbare oder nicht abwendbare Ereignisse, höhere Gewalt (Umwelteinflüsse, Naturkatastrophen etc.), behördliche Massnahmen, Streiks etc. die Reise erheblich erschweren, gefährden oder verunmöglichen. Bei Reiseabsage (durch die RhB) vor Reisebeginn erstattet die RhB den bereits bezahlten Preis unter Ausschluss weiterer Forderungen des/der Reisenden. Bei Reiseabbruch wird der Reisepreis für die nicht bezogenen Leistungen zurückerstattet, ausser diese Leistungen würden der RhB von den Leistungserbringern in Rechnung gestellt. Vorbehalten insbesondere auch zusätzlich anfallende Kosten infolge Reiseabbruchs. Bei Pauschalreisen nach Pauschalreisegesetz gilt Art. 13.

## 6. Reklamationen/Beanstandungen

Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleidet ein Teilnehmer einen Schaden, ist das Personal der RhB vor Ort unverzüglich zu informieren und Abhilfe zu verlangen. Um Forderungen gegenüber der RhB geltend zu machen, muss vom/von der Reisenden beim Personal der RhB eine schriftliche Bestätigung der Rüge verlangt werden. Das Personal vor Ort ist indessen nicht berechtigt, irgendwelche Forderungen namens der RhB anzuerkennen. Allfällige Minderungs- und Schadenersatzansprüche etc. sind innert 14 Tagen nach vertraglichem Reise-/Arrangementsende schriftlich samt Bestätigung des Personals der RhB vor Ort und anderen Beweismitteln bei der Rhätischen Bahn AG, Bahnhofstrasse 25, 7002 Chur, anzumelden. Wird der Mangel resp. Schaden nicht vor Ort beim Personal der RhB gerügt und dann innert 14 Tagen nach vertraglichem Reiseende bei der RhB geltend gemacht, verliert der/die Reisende sämtliche Rechte.

## 7. Reisedokumente

Der/die Reisende ist für die Einhaltung der Pass und Visavorschriften selbst verantwortlich. Dies gilt insbesondere für Fahrten ins Ausland (z.B. nach Tirano oder Landeck). Werden die notwendigen Reisedokumente (Pass, Visum etc.) nicht oder verspätet ausgestellt, und muss die Reise abgesagt oder verschoben werden, gelten die Bestimmungen über die Annullierungskosten.

## 8. Versicherungen

In den Pauschalarrangements sind keine Versicherungen eingeschlossen. Der Abschluss einer Reisegepäck, Unfall- und Annullierungskostenversicherung wird empfohlen.

## 9. Haftung

### 9.1 Gemeinsame Bestimmungen für sämtliche Arrangements der RhB

Die RhB verpflichtet sich, die Reisen gemäss vereinbartem Programm resp. Fahrplan zu organisieren. Auch bei sorgfältiger Organisation kann die Einhaltung der Fahrpläne nicht garantiert werden. Für Verspätungen, Zugsausfälle etc. haftet die RhB nicht. Für Wertgegenstände, Foto- und Videoausrüstungen, Kreditkarten, Bargeld, elektronische Kommunikationsmittel (Natel etc.) ist jeder Reisender selber verantwortlich und die RhB haftet weder für Verlust, Diebstahl, Beschädigung noch Missbrauch. Die RhB haftet nicht für die Schlechterfüllung des Arrangements oder für Schäden, wenn sie namentlich auf folgende Ursachen zurückzuführen sind:

- Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter, welche an der Erbringung der vertraglichen Leistungen nicht beteiligt sind.
- Höhere Gewalt oder Ereignisse, welche die RhB oder ein Leistungserbringer nicht voraussehen oder abwenden konnte.

Die beigezogenen Transportunternehmen haften im Rahmen ihrer gesetzlichen Haftpflicht direkt. Haftet die RhB für Schäden, welche eines für die Vertragserfüllung beigezogenes Unternehmen verursacht hat, so tritt der/die Geschädigte seine/ihre Schadenersatzforderung gegenüber diesem Unternehmen an die RhB ab.

**9.2 Zusätzliche Bestimmungen für sämtliche Arrangements, welche nicht Pauschalreisen im Sinne des Bundesgesetzes über Pauschalreisen sind:**

Die RhB haftet für eigenes grobfahrlässiges Verschulden. Eine Haftung für leichtfahrlässiges Verschulden sowie die Haftung für die beigezogenen Leistungserbringer wird ausgeschlossen.

**9.3 Zusätzliche Bestimmungen für Arrangements, welche Pauschalreisen im Sinne des Bundesgesetzes über Pauschalreisen sind:**

Die RhB haftet gemäss den Bestimmungen des Bundesgesetzes über Pauschalreisen. Kommen auf die Leistungen der RhB internationale Abkommen oder nationale Gesetze zur Anwendung, welche die Haftung beschränken oder ausschliessen, so haftet die RhB im Rahmen dieser Abkommen und Gesetze. Die Haftung für andere Schäden als Personenschäden ist auf den doppelten Arrangementpreis pro Person beschränkt, ausser der Schaden sei absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden. Vorbehalten bleiben weitergehende Haftungsbeschränkungen oder –ausschlüsse in den anwendbaren internationalen Abkommen und nationalen Gesetzen.

Die ausservertragliche Haftung richtet sich nach den anzuwendenden Gesetzesbestimmungen, wobei die Haftung der RhB auf eigenes grobfahrlässiges Verschulden beschränkt wird. Eine Haftung für die beigezogenen Leistungserbringer wird ausgeschlossen.

**10. Gerichtsstand**

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Chur, Schweiz. Im Verhältnis zwischen dem/der Reisenden und der RhB ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.

Chur, April 2008