



Allgemeine Geschäfts- und Beförderungsbedingungen
der

TYROL AIR AMBULANCE GmbH

(nachfolgend auch TAA genannt)

1. Begriffsbestimmungen

Soweit sich aus dem unmittelbaren Zusammenhang nicht zweifelsfrei etwas anderes ergibt, haben die im Text dieser Bedingungen verwendeten Begriffe folgende Bedeutung:

1.1 Auslegung der Bestimmungen

Die Überschriften der einzelnen Artikel dienen lediglich der Übersicht und sind nicht für eine Auslegung der Bestimmungen heranzuziehen.

1.2 Abänderungen und Verzicht

Keiner unserer Agenten, Bediensteten oder Bevollmächtigten ist berechtigt, diese Allgemeinen Geschäfts- und Beförderungsbedingungen oder sonstige Bestimmungen zu ergänzen, abzuändern oder auf deren Anwendung zu verzichten.

1.3 Begriffsbestimmungen

„TAA“

steht für Tyrol Air Ambulance GmbH

„Kunde“ / „Kunden“

steht sowohl für diejenige(n) Person(en), die mit TAA den Luftbeförderungsvertrag als Auftraggeber abgeschlossen hat, als auch für jede Person, die dem Flugschein zufolge in einem Flugzeug befördert wird oder werden soll („Passagier“), mit Ausnahme der Besatzungsmitglieder.

2. Anwendungsbereich

2.1 Diese allgemeinen Geschäfts- und Beförderungsbedingungen (AGB) gelten für alle Leistungen der TAA, sofern nicht in dem betreffenden Vertrag abweichende Vereinbarungen schriftlich festgelegt werden.

2.2 Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung. Abweichungen von diesen sowie sonstige ergänzende Vereinbarungen mit dem Kunden sind nur wirksam, wenn sie schriftlich festgehalten werden.

2.3 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der TAA gelten somit auch für künftige Vereinbarungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich erwähnt oder vereinbart werden.

Tyrol Air Ambulance GmbH | Fürstenweg 180 | 6026 Innsbruck - Airport | Austria | www.taa.at | taa@taa.at | Tel. + 43 512 22422 | Fax +43 512 288888

Volksbank Tirol Innsbruck Schwaz AG | IBAN: AT12 4239 0000 0020 7004 | BIC: VBOEATWWINN | Raiffeisen Landesbank AG, Innsbruck | IBAN: AT68 3600 0000 0069 3846 | BIC: RZTIAT22
DVR: 0521221 | Firmenbuch FN47247g | Landesgericht Innsbruck | ATU 31739205

ITIJ Industry Award 2015 – Finalist Air Ambulance Company of the Year | **ITIJ Industry Award 2013 – Air Ambulance Provider of the Year**
EBAA Platinum Safety of Flight Award 2013 | **EURAMI certified** | **IAG Core Partner** | **EHAC member**



- 2.4 Entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Kunden erkennt TAA nicht an, es sei denn ihrer Geltung wurde ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Eines weiteren Widerspruchs gegen AGB des Kunden durch TAA bedarf es nicht.
- 2.5 Der Kunde ist für die korrekte und unverzügliche Weitergabe dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie anderer Mitteilungen durch TAA an den Passagier verantwortlich. Soweit der Kunde dagegen verstößt, hält er TAA von Ansprüchen des Passagiers schad- und klaglos.
- 2.6 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam oder nichtig sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Parteien vereinbaren, unwirksame oder nichtige Bestimmungen durch diesen möglichst nahe kommende wirksame Bestimmungen zu ersetzen.
- 2.7 Die Angebote von TAA sind freibleibend und unverbindlich. Skizzen, Abbildungen, Zeichnungen, Maße, Gewichte, Flugstreckenangaben oder sonstige Leistungsdaten sind nur verbindlich, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wird.

3. Gesetze und Vorschriften

Beförderungen nach den Allgemeinen Beförderungsbedingungen der TAA unterliegen insbesondere

- a) den Bestimmungen des „Übereinkommens zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr samt Erklärungen“ (im Folgenden „Montrealer Übereinkommen“ genannt) bzw.
- b) den Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 889/2002
- c) Verordnung (EG) Nr. 261/2004
- d) allenfalls dem Warschauer Abkommen samt Nachfolgevereinbarungen
- e) sonstige rechtliche Normen.

4. Preise

- 4.1 Alle genannten Preise, Beträge und Zahlungen sind sofern nicht anders vereinbart in Euro.
- 4.2 Der quotierte Preis beinhaltet keinen Bodentransport, es sei denn dieser wurde explizit angeführt. Auf Kundenwunsch kann TAA den Bodentransport organisieren. Basierend auf die tatsächlich angefallenen Kosten wird der Betrag für Bodentransport separat berechnet. Bei Erhalt der Lieferantenrechnung wird der Kunde eine separate Rechnung von TAA bekommen. Der Aufschlag durch TAA beträgt 10%.



- 4.3 Muss der Flug ungeplant in SEA-/LOWLEVEL Kabinendruckhöhe durchgeführt werden, wird ein Aufschlag von 10% auf den Standardpreis für die Beförderungsstrecke berechnet.
- 4.4 Enteisungskosten welche während der Mission an Flughäfen außerhalb des Heimatflughafens durchgeführt wurden, werden separat an den Kunden verrechnet.
- 4.5 Bodenzeiten mit mehr als 2 Stunden bei Patientenübernahme bzw. -übergabe werden pro angefangene Stunde 400.- EUR berechnet.
- 4.6 Für den Fall, dass eine ungeplante Übernachtung für die Crew am Zielort notwendig wird, werden die aktuellen Kosten für die Übernachtung berechnet, aber mindestens 600.- EUR.
- 4.7 Sollte aus Gründen, welche TAA nicht zu vertreten hat, der geplante Zielflughafen nicht mehr anzufliegen sein (Wetterbedingungen, Flugplatzschließung aus aktuellem Anlass), wird der nächst verfügbare Flughafen angefliegen. Die dadurch entstehenden Kosten werden in Rechnung gestellt.
- 4.8 Sollte bei unvorhersehbaren und unvermeidbaren Komplikationen ein Abbruch des Transportes unvermeidbar sein und der Patient vorübergehend in ein Krankenhaus gebracht werden müssen, werden die dadurch entstehenden Mehrkosten in Rechnung gestellt. TAA ist nicht verantwortlich für die Übernahme der dadurch anfallenden Krankenhauskosten.
- 4.9 Wenn Verzögerungen während der Durchführung des Fluges auftreten, die nicht durch TAA verursacht wurden und dadurch Unkosten entstehen (z.B. Übernachtung, Kosten für Nachtlandung, etc.) werden diese dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.
- 4.10 Bei Zahlungen per Kreditkarte erheben wir einen Aufschlag von +5% auf den Bruttorechnungsbetrag.
- 4.11 TAA behält es sich vor auf Drittleistungen, welche per Kreditkartenzahlung auf Wunsch des Kunden gebucht werden, einen Aufschlag von +5% geltend zu machen.

5. Zahlungsbedingungen

Die dem jeweiligen Vertrag zu Grunde liegenden Zahlungsvereinbarungen ergeben sich aus der Auftragsbestätigung. Sofern nicht anders vereinbart ist der Gesamtbetrag vor dem Start der Auftragsausführung zu bezahlen. Im Falle der vereinbarten Zahlung per Rechnung ist diese sofort nach Rechnungserhalt ohne Abzug fällig. Eine Zahlung gilt dann erst als erfolgt, wenn TAA über den zu zahlenden Betrag verfügen kann. Im Falle des Zahlungsverzuges sind die gesetzlichen Verzugszinsen, wenn der Vertragspartner Unternehmer ist, mindestens jedoch 12 % p.a. Verzugszinsen zu bezahlen.



Die Fakturierung erfolgt in Euro. Der Euro-Betrag ist auch dann maßgeblich, wenn in den Rechnungen neben dem Euro-Betrag Fremdwährungsbeträge angegeben sind. Eingehende Fremdwährungsbeträge werden mit aus dem Fremdwährungsbetrag erzielten Euro-Erlös gutgeschrieben. Ebenso werden bezogene Leistungen die von Dritten in Fremdwährung fakturiert werden, mit Datum der Leistungserbringung in Euro-Beträge umgewandelt und an den Kunden weiterverrechnet. Als Umrechnungskurs wird der gültige OANDA-Fremdwährungskurs am Tag der Leistungserbringung +2% Umrechnungsaufschlag, mindestens aber Euro 21,40 verwendet.

6. Vermittlung von Beförderungsleistungen und Subunternehmer

6.1 Vertragserfüllung der TAA durch Dritte

TAA behält sich vor, die Erfüllung ihrer Vertragsverpflichtungen ganz oder teilweise durch Dritte vorzunehmen, wobei TAA in diesen Fällen weiterhin für die gebuchte Beförderung verantwortlich bleibt.

6.2 Vermittlung von Beförderungsleistungen

TAA ist ausschließlich für die von ihr erbrachten Beförderungsleistungen verantwortlich. In manchen Fällen vermittelt TAA die Beförderungsleistung zwischen dem Kunden und einem Drittbetreiber. In diesen Fällen haftet TAA nicht als Beförderer, sondern ist lediglich als Vermittler tätig. Die ausschließliche Haftung und Kontrolle hinsichtlich aller Aspekte des Flugauftrags einschließlich, jedoch nicht begrenzt auf, Verfügbarkeit des Flugzeuges, Preis, Beginn und Ende der festgelegten Flüge, Betrieb, Steuerung, medizinische Leistung und Sicherheit des Flugs trägt der Drittbetreiber.

Nach Wahl der TAA kann die Beauftragung des Drittbetreibers entweder direkt von TAA erfolgen oder TAA darf im Namen des Kunden einen gesonderten Vertrag abschließen. Der Kunde bevollmächtigt hiermit die TAA als seinen Vertreter, im Namen und im Auftrag des Kunden Verträge mit dem Drittbetreiber nach dessen Geschäftsbedingungen abzuschließen. TAA hebt in diesem Fall den Flugpreis beim Kunden ein und leitet diesen unverzüglich an den Drittbetreiber weiter.

TAA übernimmt keine Gewährleistung für den Drittbetreiber und haftet für keine Schäden, Verluste, Verletzungen oder Kosten, die dem Kunden entstehen können. Der Kunde stellt TAA frei von jeglicher Haftung, Ansprüchen, Kosten (einschließlich Anwalts- und Gerichtskosten) hinsichtlich der Verantwortung der TAA gegenüber einem solchen Drittbetreiber.

7. Weitere Bedingungen der Leistungserbringung

- 7.1 Spätestens 1 Stunde vor Abflug bekommt TAA einen schriftlichen medizinischen Bericht über den/die Patienten vom Auftraggeber. Falls dieser Bericht nicht bis zum Abflug vorliegt, kann die TAA den Flug entsprechend verschieben. Wenn dieser aufgrund der Flugdienst- und Ruhezeiten der Besatzung nicht mehr legal durchgeführt werden kann, wird die TAA den Flug absagen und eine Stornogebühr gemäß Punkt 9 zuzüglich bereits angefallener Kosten, insbesondere gemäß Punkt 4, in Rechnung stellen.

Tyrol Air Ambulance GmbH | Fürstenweg 180 | 6026 Innsbruck - Airport | Austria | www.taa.at | taa@taa.at | Tel. + 43 512 22422 | Fax +43 512 288888

Volksbank Tirol Innsbruck Schwaz AG | IBAN: AT12 4239 0000 0020 7004 | BIC: VBOEATWWINN | Raiffeisen Landesbank AG, Innsbruck | IBAN: AT68 3600 0000 0069 3846 | BIC: RZTIAT22
DVR: 0521221 | Firmenbuch FN47247g | Landesgericht Innsbruck | ATU 31739205

ITIJ Industry Award 2015 – Finalist Air Ambulance Company of the Year | ITIJ Industry Award 2013 – Air Ambulance Provider of the Year
EBAA Platinum Safety of Flight Award 2013 | EURAMI certified | IAG Core Partner | EHAC member



- 7.2 Alle Anfragen, insbesondere der Transport von 2 Patienten, werden erst nach Durchsicht und Freigabe aller medizinischen Daten aller Patienten durch den Flugarzt bestätigt. Der Flugarzt hat das Recht die Mitnahme eines Patienten zu verweigern, wenn sich vor Ort die medizinische Gesamtsituation gravierend gegenüber dem medizinischen Bericht verändert darstellt und durch einen Transport der Patient in Lebensgefahr gebracht werden würde. Trotz dieser Voruntersuchung können aufgrund physikalischer Gesetzmäßigkeiten während des Fluges allerdings Komplikationen nicht völlig ausgeschlossen werden, da jeder Transport für einen Kranken eine zusätzliche Belastung darstellt.
- 7.3 Der Flugarzt hat das Recht einen geplanten Transport (Anlieferung bzw. Abtransport ohne Begleitung der TAA-Crew) abzulehnen, wenn es notwendig ist, den Patienten auf dem Bodentransport intensivmedizinisch zu betreuen.
- 7.4 Der Flugarzt hat das Recht die Mitnahme eines Patienten zu verweigern, wenn sich vor Ort die medizinische Gesamtsituation gravierend gegenüber dem medizinischen Bericht verändert darstellt und durch einen Transport der Patient in Lebensgefahr gebracht werden würde. In diesem Fall werden die Gesamtkosten des Einsatzes dem Kunden in Rechnung gestellt. TAA wird den Auftraggeber darüber informieren und nach Rücksprache mit ihm weiter verfahren.
- 7.5 Das Gepäck ist auf ein Gepäckstück (max. 10kg) beschränkt. Weiteres mitgebrachtes Gepäck wird vor Ort belassen! TAA ist nicht verantwortlich für zurückgelassenes Gepäck. Die Flugbesatzung ist berechtigt, den Inhalt des Gepäcks aus Sicherheitsgründen gemäß dem Luftrecht zu kontrollieren.
- 7.6 Die Mitnahme einer Begleitperson muss grundsätzlich mit der Einsatzzentrale abgesprochen werden und ist vorbehaltlich der Zustimmung des Flugarztes.
- 7.7 Sollte aus unerwarteten Gründen (z.B. technische Probleme) Verspätungen entstehen, ausgenommen bei groben Verschulden oder Vorsatz, hat TAA das Recht, den Flug entsprechend zeitlich neu zu planen. Wenn sich dadurch eine Verzögerung um mehr als 6 Stunden ergibt, hat der Kunde das Recht, den Flug zu stornieren ohne dass Stornokosten anfallen. In diesem Fall werden nur die angefallenen Kosten an den Kunden verrechnet.

8. Haftung

8.1 Haftung für Personenschäden

Wird ein Kunde an Bord eines Luftfahrzeuges oder beim Ein- und Aussteigen getötet, körperlich verletzt oder sonst gesundheitlich geschädigt, so richtet sich die Haftung der TAA für Personenschäden nach



- der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 vom 9. Oktober 1997 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei der Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck im Luftverkehr, abgeändert durch die Verordnung (EG) Nr. 889/02 vom 13. Mai 2002
- bei internationalen, also grenzüberschreitender Beförderung im Sinne eines Abkommens ergänzend nach dessen Bestimmungen (primär Montrealer Übereinkommen und, wo einschlägig, Warschauer Abkommen) sowie
- ergänzend nach den vorliegenden Beförderungsbedingungen der TAA

8.2 Haftung für Gepäckschäden

Die Haftung der TAA für Schäden durch Zerstörung, Beschädigung und Verlust von Gepäck und der persönlichen Gegenstände des Kunden bestimmt sich nach

- der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 vom 9. Oktober 1997 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei der Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck im Luftverkehr, abgeändert durch die Verordnung (EG) Nr. 889/02 vom 13. Mai 2002
- bei internationalen, also grenzüberschreitender Beförderung im Sinne eines Abkommens ergänzend nach dessen Bestimmungen (primär Montrealer Übereinkommen und, wo einschlägig, Warschauer Abkommen) sowie
- ergänzend nach den vorliegenden Beförderungsbedingungen der TAA

8.3 Ergänzende Regelungen für sämtliche Schadenfälle

- Die Haftung von TAA übersteigt in keinem Fall den nachgewiesenen Schaden.
- TAA ist für mittelbare oder Folgeschäden nur haftbar, wenn diese grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden. Das gilt nicht für mittelbare oder Folgeschäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit einer Person, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung durch TAA beruhen.
- Eine Haftung der TAA für solche Schäden, die anlässlich und gerade infolge der Erkrankung und/oder der gesundheitlichen Grundbeeinträchtigung des zu transportierenden Kunden eingetreten sind, ist ausgeschlossen. Ebenso besteht keine Haftung der TAA, wenn der Schaden durch eine fehlerhafte Diagnose und/ oder Behandlungsfehler sowie sonstige medizinische Fehler verursacht wird. TAA haftet insbesondere nicht für das Handeln oder Unterlassen der Crew.
- Wurde der Schaden durch ein Mitverschulden des Kunden mit verursacht, so finden die Normen des anwendbaren Rechts hinsichtlich des Ausschlusses oder der Minderung der Ersatzpflicht bei mitwirkendem Verschulden des geschädigten Kunden Anwendung. Dies gilt ebenfalls, sofern der geschädigte Kunde seiner Schadensminderungs- und Geringhaltungspflicht nicht nachkommt.
- TAA haftet nicht für Schäden, die durch die Erfüllung staatlicher Vorschriften oder daraus entstehen, dass der Kunde die sich aus diesen Vorschriften ergebenden Pflichten nicht erfüllt hat.



- Eine Klage auf Schadensersatz kann nur binnen einer Ausschlussfrist von 2 Jahren erhoben werden. Die Frist beginnt mit dem Tag, an dem das Luftfahrzeug am Bestimmungsort angekommen ist oder an dem es hätte ankommen sollen oder an dem die Beförderung abgebrochen worden ist.
- Vorschriften des Abkommens bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

9. Stornierungen und Änderungen der Streckenführung

- 9.1 Die Stornierung des gebuchten Fluges muss TAA schriftlich vor Abholung des Passagiers mitgeteilt werden. Der in Schriftform zu erklärende Rücktritt durch den Kunden kann per Brief, E-Mail oder Fax erfolgen.
- 9.2 Tritt der Kunde vor dem vorgesehenen Abflugdatum vom Vertrag zurück und storniert diesen, sind folgende Stornogebühren vom Kunden an TAA zu zahlen:
- a) bei Stornierung weniger als 48 Stunden vor dem geplanten Abflugtermin: pauschal 25 % der Auftragssumme / Buchungspreises
 - b) bei Stornierung weniger als 24 Stunden vor dem geplanten Abflugtermin: pauschal 50 % der Auftragssumme / Buchungspreises
 - c) Ist das Flugzeug bereits auf dem Weg zu dem Passagier, so kann die volle Vergütung in Rechnung gestellt werden.

Die vorgenannten Fristen beziehen sich auf den Eingang des Rücktrittsschreibens bei TAA.

- 9.3 Wenn der Kunde eine geänderte Streckenführung wünscht, muss er eventuell einen höheren Flugpreis zahlen und in einem solchen Fall an TAA die entsprechend geschuldete Differenz zwischen dem alten und dem neuen Flugpreis unverzüglich nach Rechnungserhalt zahlen.
- 9.4 Die Stornogebühren und die zusätzlichen Gebühren stellen einen pauschalierten Schadensersatz dar; weitergehende Ansprüche von TAA bleiben ausdrücklich vorbehalten.

10. Datenschutz

- 10.1 TAA und der Auftraggeber verpflichteten sich, übermittelte Daten streng vertraulich zu behandeln und insbesondere die Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) EU/2016/679 sowie des Datenschutzgesetzes DSG2018 einzuhalten.
- 10.2 Sofern TAA Daten des Auftraggebers als Verantwortlichen bearbeitet erfolgt dies gemäß Art 28 DSGVO.
- 10.3 TAA erklärt rechtsverbindlich, dass sie alle mit der Datenverarbeitung beauftragten Personen vor Aufnahme der Tätigkeit zur Vertraulichkeit verpflichtet hat oder diese einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitsverpflichtung unterliegen und alle

Tyrol Air Ambulance GmbH | Fürstenweg 180 | 6026 Innsbruck - Airport | Austria | www.taa.at | taa@taa.at | Tel. + 43 512 22422 | Fax +43 512 288888

Volksbank Tirol Innsbruck Schwaz AG | IBAN: AT12 4239 0000 0020 7004 | BIC: VBOEATWWINN | Raiffeisen Landesbank AG, Innsbruck | IBAN: AT68 3600 0000 0069 3846 | BIC: RZTIAT22
DVR: 0521221 | Firmenbuch FN47247g | Landesgericht Innsbruck | ATU 31739205

ITIJ Industry Award 2015 – Finalist Air Ambulance Company of the Year | ITIJ Industry Award 2013 – Air Ambulance Provider of the Year
EBA Platinum Safety of Flight Award 2013 | EURAMI certified | IAG Core Partner | EHAC member



technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung ergriffen wurden.

- 10.4 Bei der Erbringung der Leistungen im Rahmen dieses Vertrags muss TAA personenbezogene Daten (einschließlich sensibler personenbezogener Daten) der betroffenen Person an verschiedene Stellen (einschließlich Krankenhäuser, Ambulanzen, Botschaften, Flugbehörden, Sicherheitsbehörden) weiterleiten. Sofern die Leistungserbringung außerhalb der EU erfolgt, sind die vorher angeführten Übermittlungen an verschiedene Stellen auch außerhalb der EU notwendig.
- 10.5 Ab der Auftragserteilung garantiert der Auftraggeber, dass die Voraussetzungen für solche Übermittlungen vorliegen und wird TAA die Zustimmung zur Übermittlung erteilt. Der Auftraggeber hält TAA diesbezüglich gänzlich schad- und klaglos.

11. Gerichtsstand

11.1 Anwendbares Recht

Dieser Vertrag unterliegt in seiner Gesamtheit österreichischem Recht. Auf die gegenständliche Vereinbarung kommt ausschließlich österreichisches Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts, zur Anwendung.

11.2 Gerichtsstand

Ausschließlicher Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht in Innsbruck sofern keine zwingenden Normen dem entgegenstehen, wobei TAA allerdings berechtigt ist, an jedem anderen Ort eine Klage einzubringen.

Innsbruck, 14.09.2018