



AGB FÜR VOLUNTEERING ENTSENDUNGEN

Wir haben versucht, unsere allgemeinen Teilnahme- und Geschäftsbedingungen (AGB) so kurz und unkompliziert zu formulieren, dass sie für alle lesbar und verständlich sind. Sollte dennoch eine Unklarheit bestehen, stehen wir gern für Rückfragen zur Verfügung.

Abweichende Bestimmungen können insbesondere für Programme gelten, für die ein gesonderter Teilnahmevertrag oder eine separate Einsatzvereinbarung abgeschlossen wird (z. B. im Rahmen des ICYE-Langzeitprogramms). In solchen Verträgen können zusätzliche oder abweichende Leistungen geregelt sein.

A. ALLGEMEINE INFORMATIONEN

1. Begriffe:

a. Der gemeinnützige Verein Grenzenlos – Interkultureller Austausch, 1090 Wien, Latschkagasse 1/4, ZVR 623818795, im Folgenden kurz „Grenzenlos“, ist **Vertragspartner** des oder der Teilnehmer:in.

b. Als **Programmpartner** gelten der Verein Grenzenlos (auch Sendeorganisation genannt) sowie die ausländische Partnerorganisation (auch koordinierende Organisation genannt), die diese Auslandsprogramme veranstalten.

c. Die **Einsatzstelle** (auch Aufnahmeorganisation genannt) ist jene Organisation, in der der:die Teilnehmer:in seine:ihre Tätigkeit ausübt.

d. **Teilnehmer:in** ist jede Person, die nach der Online-Anmeldung von Grenzenlos ein schriftliches *Registration Pack* erhalten hat (via E-Mail oder postalisch), welches die Teilnahme am gewünschten Programm bestätigt. Die Fixierung eines Platzes wird im *Confirmation Pack* gesendet.

2. Grenzenlos vermittelt im Ausland, die interkulturelles Lernen und Austausch ermöglichen. Die Partnerorganisationen sind Grenzenlos bekannt und werden nach bestem Wissen und Gewissen sowie nach den Grenzenlos-Qualitätsstandards ausgewählt. Grenzenlos führt seine Volunteering-Programme nach den [internationalen Qualitätsstandards für Freiwilligeneinsätze](#) sowie nach den Richtlinien der Netzwerke, in denen Grenzenlos Mitglied ist (z. B. [ICYE](#); [Alliance of European Voluntary Service Organisations](#)), durch.

3. **Teilnahmebedingungen.** Die Teilnahme ist an ein vom Programm abhängiges Mindestalter und in manchen Fällen auch an ein Höchstalter gebunden, welches in der Programmbeschreibung (im aktuellen Grenzenlos-Informationsmaterial bzw. online Programmbeschreibungen) angegeben wird ebenso wie allfällige zusätzliche Voraussetzungen. Grenzenlos kann sich vorbehalten, im eigenen Interesse der Teilnehmer:innen von der Teilnahme abzuraten oder die Teilnahme abzulehnen, wenn die Eignung für das gewählte Programm in Zweifel steht.

4. **Selbstverantwortung.** Von dem:der Teilnehmer:in wird erwartet, an den Programmen konstruktiv teilzunehmen. Alle Teilnehmer:innen sind verpflichtet, sich den Gesetzen und Sitten des Landes entsprechend korrekt zu verhalten. Grenzenlos führt ein Vorbereitungsseminar für die Teilnehmer:innen durch. Die Teilnahme ist verpflichtend, es sei denn, es wurde mit Grenzenlos anders vereinbart. Die Teilnehmer:innen unterzeichnen später einen Verhaltenskodex („Code of Conduct“), dessen Vorlage in der „Registration Pack“-E-Mail zu finden ist. In diesem sind die spezifischen Anforderungen an das Verhalten detailliert aufgeführt.

5. **Schriftlichkeit.** Als „schriftlich“ gelten eingeschriebene Postsendungen und E-Mail, wenn deren Empfänger den Erhalt explizit oder implizit bestätigt hat.

B. Anmeldung und Vermittlung

6. **Die Anmeldung** bedarf der Schriftform. Hierzu zählt insbesondere das auf der für das jeweilige Programm gültigen Webpage befindliche Online-Anmeldeformular. Die schriftliche Anmeldung dient Grenzenlos als Arbeitsgrundlage. Teilnehmer:innen unter 18 Jahren müssen zusammen mit mindestens einem den Erziehungsberechtigten die von Grenzenlos ausgegebene Jugendschutzvereinbarung unterzeichnen.

7. **Bestätigung.** Nach Eingang der Anmeldung sendet Grenzenlos dem:der Anmelde:r:in zunächst ein *Registration Pack E-Mail*; es beinhaltet eine Anmeldebestätigung (mit allen wesentlichen Angaben zum Programm) und weitere Dokumente, soweit für die jeweilige Programmteilnahme relevant. Um das Zustandekommen der Teilnahme zu bestätigen und endgültig zu fixieren, zahlt der:die Anmelde:r:in die Anmeldegebühr ein (wie im *Registration Pack* definiert; sie wird auf den Teilnahmebeitrag angerechnet). Der **Teilnahmebeitrag** setzt sich aus der **Anmeldegebühr, der Programmgebühr von Grenzenlos und der Programmgebühr der Partnerorganisation** zusammen. Sollten für den gewünschten Zeitraum und das gewünschte Programm keine Plätze mehr verfügbar sein, wird der:die Anmelde:r:in davon informiert; ein *Registration Pack* kann dann nicht ausgestellt werden. Grenzenlos wird versuchen, gleichwertige Alternativen vorzuschlagen.

8. **Vermittlung.** Sofort nach Eingang der Anmeldegebühr setzt sich Grenzenlos mit der Partnerorganisation im Zielland in Verbindung, um die Programmteilnahme gemäß den Wünschen des Teilnehmers/der Teilnehmerin zu sichern. Nach Bestätigung durch die Partnerorganisation erhält der:die Teilnehmer:in per E-Mail ein *Confirmation Pack*. Dieses enthält eine Aufnahmebestätigung sowie alle relevanten Reiseinformationen, den Verhaltenskodex, die Safeguarding-Richtlinien (hier die Safeguarding Policies [SaferTogether Policy](#) und [Care-To-Engage Policy](#)), Kontakte und weitere Informationen zum Programm, sachdienliche Empfehlungen und Hinweise auf das Angebot weiterer vorbereitender Maßnahmen (z. B. die Abhaltung eines Vorbereitungsseminars durch Grenzenlos). Das *Confirmation Pack* wirkt vertragsbegründend, sofern nicht vorher ein eigener Teilnahmevertrag zur Unterzeichnung zugesandt wurde. Zusätzliche Detailinformationen (z.B. Infos über die Unterkunft) werden den Teilnehmer:innen auch nach Übermittlung des *Confirmation Packs* zugestellt.

9. **Informationspflicht.** Die Anmelde:r:innen müssen bei der Anmeldung bzw. Vermittlung über bekannte gesundheitliche Gebrechen oder andere Beeinträchtigungen/Behinderungen, die die eigene Teilnahme am Programm beeinflussen oder erschweren können, informieren. Andernfalls ist Grenzenlos nicht verantwortlich für die Teilnahmemöglichkeit, auch wenn unter den falschen Voraussetzungen ein *Confirmation Pack* ausgestellt wurde.

Beschwerde/Krisenfall: Bei ernststen Mängeln/Sicherheitsrisiken ist die Programmpartner unverzüglich zu informieren. Grenzenlos sorgt für zeitnahe Abhilfe in Koordination mit Partnerorganisation.

10. **Zahlungsbedingungen.** Die Anzahlung wird zusammen mit den Kontoinformationen im *Registration Pack* oder vor dem *Confirmation Pack* definiert. Vor ihrer Entrichtung besteht kein Anspruch auf weitere Leistungen. Über die Restzahlung der Programmgebühr sendet Grenzenlos frühestens mit dem *Confirmation Pack* eine Rechnung; das Fälligkeitsdatum ist darin ausgewiesen. Grenzenlos bietet in vielen Fällen an, die Überweisung ins Ausland zu übernehmen; in einigen Fällen sind Teilzahlungen im Ausland zu leisten. Über diese Modalitäten werden die Teilnehmer:innen bereits im *Registration Pack* informiert.

11. **Weitere Dokumente.** Nur, wo dies ausdrücklich verlangt wird, sind weitere Dokumente in vereinbarter Frist vorzulegen, um die Programmdurchführung zu ermöglichen – sonst kann Grenzenlos keine Verantwortung für einen pünktlichen Programmbeginn übernehmen. Programmdurchführung zu ermöglichen – sonst kann Grenzenlos keine

12. **Preisänderungen.** Es gelten die Programmkosten

(=Teilnahmebeiträge), die in der Anmeldebestätigung im *Registration Pack* angeführt sind. Sie sind ident mit den im aktuell gültigen Informationsmaterial angeführten Programmkosten, soweit keine Sonderregelungen getroffen worden sind. Falls in der Anmeldebestätigung noch kein Teilnahmebeitrag angegeben ist, z. B. weil sich die Person sehr früh angemeldet hat und die Preise noch nicht feststanden, werden diese vor der Erstellung des Confirmation Packs bekannt gegeben.

In Ausnahmefällen ist es möglich, dass der vereinbarte Teilnahmebeitrag angepasst werden muss. Änderungen können sich insbesondere ergeben aus neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben, Wechselkursänderungen oder staatlich verfügbaren Preisänderungen (z. B. Umsatzsteuer). Solche Änderungen dürfen zudem grundsätzlich 10% des ursprünglichen Teilnahmebeitrags nicht überschreiten. Sollte eine Erhöhung um mehr als zehn Prozent erforderlich sein, hat der:die Teilnehmer:in das Recht, binnen 14 Tagen nach Mitteilung der Erhöhung schriftlich vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall werden die bereits bezahlten Programmkosten vollständig zurückerstattet.

13. Leistungen. Die Leistungen ergeben sich aus den Angaben der Online-Programmbeschreibung, der Anmeldebestätigung und dem *Registration Pack Guide* (bzw. aus einem separaten Vertrag, sofern ein solcher mit dem *Registration Pack* zugestellt wird). Sie entsprechen in jedem Fall den Angaben im zum Zeitpunkt der Anmeldung gültigen Prospekt und können darüber hinaus gehen.

14. Eigenverantwortliche Reiseorganisation. Grenzenlos ist **Vermittler** von Auslandsprogrammen und **kein Reiseveranstalter**. Flug, Visa, Impfungen, Versicherungen werden – sofern nicht **ausdrücklich schriftlich anders vereinbart – eigenständig** organisiert. Grenzenlos unterstützt die Teilnehmer:innen durch Ratschläge, soweit dies möglich ist. In medizinischer Hinsicht gilt die Empfehlung einer vorherigen Durchuntersuchung, der Einholung sachdienlicher Tipps von Ärzt:innen und Apotheker:innen.

15. Bescheinigungen. Jede:r Teilnehmer:in hat nach Rückkehr und nach dem Evaluationstreffen auf Anforderung das Recht auf eine Teilnahmebestätigung (=Zertifikat).

C. Gewährleistungen, Haftungen, Rücktritt

16. Haftung Grenzenlos. Die Haftung von Grenzenlos auf Ersatz für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist insgesamt auf die Höhe des dreifachen Teilnahmepreises beschränkt, soweit der Schaden des Teilnehmers/der Teilnehmerin weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wurde. Beim Besuch von Veranstaltungen in Bildungseinrichtungen (z.B. Sprachkurse) wird kein Ausgleich für gesetzliche Feiertage erstattet. Grenzenlos haftet des Weiteren nicht für Versäumnisse des:der Teilnehmer:in vor, während oder nach dem Programm. Es kann auch keine Haftung für höhere Gewalt, unvorhersehbare oder unabwendbare Ereignisse übernommen werden.

17. Fremdleistungen. Grenzenlos oder die koordinierende Organisation haften nicht für Mängel oder Schäden, die im Zusammenhang mit Fremdleistungen aufgetreten sind (z.B. durch von der Partnerorganisation vermittelte, aber nicht durchgeführte Ausflüge, außer, sie sind fixer und vor der Abreise bekannter Programmbestandteil). Insbesondere haftet Grenzenlos nicht für Schäden durch Transportleistungen Dritter.

18. Haftung Teilnehmer:in. Schäden durch Teilnehmer:innen sind prinzipiell von diesen selbst zu decken; wir empfehlen die Aufnahme einer Haftpflichtversicherung.

19. Rücktrittsbestimmungen: Tritt ein:e Teilnehmer:in von der Programmteilnahme zurück, bedarf dies jedenfalls der Schriftform. Sofern nicht in einem eigenen Teilnahmevertrag anders angeführt, verrechnet Grenzenlos folgende Rücktrittsgebühren als Ersatz für bis dahin angefallene Aufwendungen:

- Rücktritt bis 3 Monate (90 Tage) vor Ausreise: die Anmeldegebühr + ggf. € 70,- pro Seminartag, der bis dahin besucht wurde
- Rücktritt bis 2 Monate (60 Tage) vor Ausreise: Anmeldegebühr + € 200,- Programmgebühr
- Rücktritt bis 1 Monat (30 Tage) vor Ausreise: Anmeldegebühr

+ € 450,- Programmgebühr (bzw. voller Teilnahmebeitrag, falls dieser insgesamt niedriger ist)

d) Rücktritt ab 29 Tage vor Ausreise: besteht seitens Grenzenlos der Anspruch auf den gesamten Teilnahmebeitrag. Im Falle zwingender Gründe, die dem:der Teilnehmer:in die Programmteilnahme unzumutbar oder unmöglich macht, wird sich Grenzenlos jedoch um die weitestmögliche Kulanz bemühen.

20. Rücktritt nach Reiseantritt: Bei einem Rücktritt einer:ines Teilnehmenden nach Reiseantritt besteht für die Person kein Anspruch auf Kostenerstattung (eine Kostenerstattung kann nur nach Maßgabe verbindlicher gesetzlicher Bestimmungen erfolgen). Im Falle zwingender Gründe, die dem:der Teilnehmer:in die weitere Programmteilnahme unzumutbar oder unmöglich macht (z.B. Erkrankungen), wird Grenzenlos die Partnerorganisation kontaktieren und sich um eine eventuelle Programmkostenerstattung bemühen. Prinzipiell wird dem:der Teilnehmer:in jedoch empfohlen, für schwerwiegende Rücktrittsgründe durch eine separate *Stornoversicherung* vorzusorgen (dies kann mit der Flugbuchung verbunden werden).

21. Nicht in Anspruch genommene Leistungen werden nicht zurückerstattet, sofern in diesen AGB nichts anderes vorgesehen ist bzw. keine anderslautende schriftliche Vereinbarung zwischen dem/der Teilnehmer:in und Grenzenlos vorliegt und der/die Teilnehmer:in nicht vom Programmpartner an der Inanspruchnahme gehindert wurde.

D. Regeln für Änderungen oder Beanstandungen

22. Änderungen. Relevante Informationen und Änderungen betreffend den Teilnehmer:innen oder den Programmablauf bzw. die Leistungen müssen vom Programmpartner schriftlich mitgeteilt und von der jeweils anderen Seite gutgeheißen werden.

23. Visa. Wird die Erteilung eines Visums durch die zuständige Botschaft/Konsulat abgelehnt, ohne dass ein dahingehendes Zutun des Teilnehmers vorliegt und ohne dass Komplikationen zu erwarten gewesen wären, und ist von einer Verschiebung des Reiseantritts keine Abhilfe zu erwarten, tut Grenzenlos sein Möglichstes, dem:der Teilnehmer:in ein Teil der Programmkosten zu erlassen. Es muss allerdings ein schriftlicher Nachweis der zuständigen Konsularstelle über die Verweigerung des Visums vorliegen.

24. Destinationswechsel. Sollte nach Anmeldung für die vereinbarte Zielregion eine Reisewarnung durch das österreichische Außenministerium erlassen werden, die die Reise unmöglich macht, hat der:die Teilnehmer:in Anspruch, zum gleichen Teilnahmebeitrag ein alternatives Programm angeboten zu bekommen. Sollte Grenzenlos ein solches Angebot nicht möglich sein, erhält der:die Teilnehmer:in seine:ihre bisherigen Zahlungen an Grenzenlos zurück, sofern er:sie die Reise noch nicht angetreten hat. Nach Reiseantritt hat der:die Teilnehmer:in in diesem Fall Anspruch auf Rücktritt von dem AGB, wobei ihm:ihr die bisher noch nicht in Anspruch genommenen Leistungen zurückerstattet werden.

25. Beanstandungen. Grundsätzlich gilt: Sollten während des Aufenthalts Probleme auftreten, die von dem:der Teilnehmer:in als gravierend empfunden werden, ist das Grenzenlos-Büro umgehend davon in Kenntnis zu setzen. Wird die Teilnahme aufgrund eines Mangels so erheblich beeinträchtigt, dass die Zumutbarkeit der weiteren Teilnahme in Frage steht, kann der:die Teilnehmer:in den Vertrag kündigen. Refundierungsansprüche aufgrund allfälliger Mängel oder ausbleibender Leistungen sind davon abhängig, dass (a) der Mangel dem Pflichtenbereich von Grenzenlos oder der Partnerorganisation zuzurechnen ist und (b) Grenzenlos umgehend schriftlich davon in Kenntnis gesetzt, jedoch keine Abhilfe (nach 2-3 Wochen) geleistet wurde.

26. Absage. Sollte Grenzenlos zurücktreten müssen, weil sich herausstellt, dass das vereinbarte Programm nicht stattfinden kann, werden dem:der Teilnehmer:in sämtliche belegten, für den Reiseantritt unvermeidlichen Kosten erstattet.

27. Ausschluss. Grenzenlos oder die Partnerorganisation kann den:die Teilnehmer:in vom Programm ausschließen, wenn er:sie trotz Ermahnung weiterhin gesetz- oder sittenwidrig handelt, den Programmablauf offensichtlich bewusst stört, gegen den

Verhaltenskodex oder die Safeguarding-Richtlinien verstößt oder essenzielle, in beiderseitigem Einvernehmen getroffene Vereinbarungen wiederholt nicht einhält.

28. Verkürzung. Sollte der:die Programmteilnehmer:in mit angemessener Vorlauffrist ankündigen, die vereinbarte Teilnahmedauer verkürzen zu wollen, wird Grenzenlos sich bemühen, einen aliquoten Kostennachlass zu bewirken.

29. Verlängerung. Sollte der:die Programmteilnehmer:in rechtzeitig ankündigen, die vereinbarte Teilnahmedauer verlängern zu wollen, wird Grenzenlos sich bemühen, dahingehend auf den Programmpartner einzuwirken; die Mehrkosten sind von dem:der Teilnehmer:in zu tragen. Eine Rechnung wird für die Verlängerung gestellt.

E. Weitere Bestimmungen

30. Datenschutz. Die Daten des Teilnehmers bzw. der Teilnehmerin werden lediglich intern verwendet und mit den Programmpartnern geteilt, wobei ein diskreter Umgang mit den Daten gewährleistet wird. Die Weitergabe von Informationen an Dritte, auch Angehörige, ist nur zulässig, wenn der:die Teilnehmer:in dazu seine:ihre schriftliche Einwilligung erteilt hat. Weiters gilt die Datenschutzerklärung von Grenzenlos: [Datenschutzbestimmungen](#)

31. Text- und Bildverwendung:

Eine **Verwendung von Fotos/Texten** der Teilnehmer:innen zu Informations- und Promotionszwecken erfolgt **nur** auf Basis einer **separaten, freiwilligen, jederzeit widerruflichen Einwilligung**. Die Einwilligung umfasst **Zweck, Kanäle** (Website, Social Media, Print), **namentliche Nennung** (optional). Für Minderjährige ist die **Zustimmung der Erziehungsberechtigten** erforderlich.

32. Abtretungsverbot. Eine Abtretung von Ansprüchen des: Teilnehmers/der Teilnehmer gegen Grenzenlos aus dem Vertragsverhältnis ist ausgeschlossen.

33. Geltendes Recht. Auf das Vertragsverhältnis (AGB) zwischen Teilnehmer:in und Grenzenlos findet ausschließlich österreichisches Recht Anwendung. Dies gilt auch für das gesamte Rechtsverhältnis. Gerichtsstand ist Wien.

34. Geltung der AGB. Diese AGB gelten für alle Teilnehmer:innen, die sich online angemeldet haben und denen sie im Registrierungsunterlagen zugesendet wurden. Neben diesen AGB können weitere schriftliche Vereinbarungen bestehen. Sofern die Teilnehmer:innen ihnen zustimmen, sind sie als Vertragsbestandteil anzusehen und haben Vorrang vor den AGB.

Gültig für Anmeldungen ab dem 15.02.2026