



Infoblatt Reiserecht

Reiseveranstalter

Um was geht es?

Gegenstand des Reisevertragsrechts – Umsetzung der EU-Pauschalreiserrichtlinie – Aktuelle Entwicklungen – Ausblick

Das „neue“ Reiserecht ist seit dem 1. Juli 2018 in Deutschland anzuwenden. Die Vorschriften zum Pauschalreiserecht sind in den §§ 651 a-y BGB und Art. 250 ff. EGBGB geregelt. Sie sind zwingend, das heißt zum Nachteil des Reisenden darf nicht davon abgewichen werden. Hier werden die Rechte und Pflichten der Vertragspartner, angefangen von dem Vertragsschluss über Haftung und Gewährleistung, Leistungs- und Preisänderungen, Insolvenzschutz und Informationspflichten, geregelt. Das seit 2018 geltende Reiserecht beinhaltet darüber hinaus Vorschriften zu Online-Angeboten (verbundene Online-Buchungsverfahren, § 651 c BGB) und Regelungen zur Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen (§ 651 w BGB). Das Reiserecht soll insgesamt z.B. durch erweiterte Informationspflichten den Verbraucherschutz stärken und dient der „Vollharmonisierung“, das heißt der Erstellung einheitlicher Regelungen in den EU-Mitgliedstaaten. Im Zusammenhang mit der durch die Weltgesundheitsorganisation (WHO) am 11.03.2020 abgegebenen Erklärung zur COVID-19-Pandemie ist insbesondere die Auslegung der Vorschrift des § 651 h BGB und die damit verknüpfte Frage, wann man von unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe ausgehen darf, in den Fokus der Veranstalter, der Reisenden und von gerichtlichen Entscheidungen gerückt. Folge kann ein entschädigungsloses Rücktrittsrecht des Reisenden (§ 651 h III BGB) sein. Schließlich wurde im Zuge der COVID-19-Pandemie ersichtlich, dass die bestehenden Regelungen zur Insolvenzsicherung im Pauschalreiserecht ungenügend sind. Mithilfe des neuen Reisesicherungsfondsgesetz, das von der Bundesregierung im Juni 2020 beschlossen wurde und im Juni 2021 verabschiedet wurde, soll diese zulasten der Pauschalreisenden existierende Lücke geschlossen werden.

Grundbegriffe

Pauschalreise, Reiseleistung, Reisender

Die Vorschriften des Pauschalreiserechts finden Anwendung, wenn mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise gebündelt werden. Gemäß § 651 a III 1 BGB gibt es folgende Reiseleistungen:

Rechtliche Grundlagen:

- *EU-Pauschalreise-Richtlinie 2015/2302 &*
- *BGB §§ 651 a ff.*
- *Art. 250 ff. Einführungsgesetz zum BGB (EGBGB) regelt Informationspflichten und Arten der bei Buchung von Verträgen zu verwendenden Formblätter*
- *Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Veranstalter füllen diese Vorschriften aus, unterliegen jedoch einer strengen Inhaltskontrolle*

Hinweis

Neues Reisesicherungsfondsgesetz (RSG) wurde 2021 verabschiedet

Hinweis

*Definition Pauschalreise:
§ 651 a II 1 BGB*

- (1): Beförderung von Personen (Flug, Schiff, Bus, Bahn). Ausnahme hier: Durch den Unternehmer angebotene kürzere Transfers im Rahmen einer Hotelübernachtung fallen nicht darunter, denn es handelt sich hierbei um eine unbedeutende Nebenleistung)
- (2): Beherbergung
- (3): Vermietung von bestimmten Kraftfahrzeugen sowie von Krafträdern
- (4): Jede sonstige touristische Leistung, die nicht unter (1) bis (3) erfasst ist und die kein Bestandteil einer anderen Reiseleistung ist. Dazu gehören z.B. Stadtführungen, Skipässen, Eintrittskarten in Theater oder Wellnessbehandlungen.

Ausnahmeregelung hier: Es handelt sich nicht um eine Pauschalreise, wenn nur eine der Reiseleistung der Nummern (1) bis (3) (also Personenbeförderung, Beherbergung, Vermietung von Kraftfahrzeugen bzw. Krafträdern) mit einer oder mehreren touristischen Leistungen (4) zusammengestellt wird und die touristischen Leistungen keinen erheblichen Anteil am Gesamtwert der Zusammenstellung (weniger als 25 Prozent) ausmachen und auch kein wesentliches Merkmal der Zusammenstellung darstellen oder als solches beworben werden.

Werden Begriffe wie z.B. „Musicalreise“ oder Wellnessarrangement“ in der werblichen Kommunikation mit dem Kunden verwendet, wird das Angebot automatisch zur Pauschalreise und auch so behandelt, da die touristische Leistung als wesentliches Merkmal beworben wurde.

Bucht der Gast die touristische Leistung erst nachdem die Reiseleistung erbracht wird (z.B. nach Ankunft im Hotel wird eine Wellnessbehandlung dazu gebucht) führt dies nicht zur Anwendung des Reiserechts (§ 651 a IV 1 Nr. 2 BGB).

Der Reisende ist der Vertragspartner des Reiseveranstalters. Er kann die Reiseleistungen selbst in Anspruch nehmen, er kann den Vertrag aber auch für andere Teilnehmer abschließen.

Der Reisende muss keine Privatperson sein, vielmehr ist nach den neuen Regelungen auch der Unternehmer im Sinne des § 14 BGB vom Anwendungsbereich des Reiserechts erfasst (Geschäftsreisen), sofern er nicht über einen Rahmenvertrag bucht. Auch „Incentive-Reisen“ fallen unter das Reiserecht, es sei denn es existiert ein zuvor geschlossener Rahmenvertrag zwischen Veranstalter und Unternehmer.

§ 651 a II 1 Nr. 1 BGB stellt klar, dass es egal ist, ob der Reisende ein schon „fertiges“ Paket bucht oder aber die Reiseleistungen auf Wunsch des Reisenden zusammengestellt werden.

Nicht unter das Reiserecht fallen Anbieter von Tagesreisen (weniger als 24 h / keine Übernachtung), außer der Reisepreis pro Person ist höher als 500 Euro (z.B. Tagesbusreise inklusive Eintritt für Museum). Außerdem sind Veranstalter, welche Reisen nur gelegentlich, nicht zum Zwecke der Gewinnerzielung durchführen und nur einem begrenzten Teilnehmerkreis anbieten, ausgenommen (z. B. die einmal im Jahr organisierte Vereinsreise für dessen Mitglieder). Die gewerbliche Vermarktung von Ferienwohnungen oder Ferienhäusern als Einzelleistung fällt ebenfalls nicht mehr unter das Reiserecht. Hier gilt dann das klassische Mietrecht (§ 535 BGB).

Hinweis

Details zu den Reiseleistungen finden Sie in: § 651 a III BGB

Ausnahme

25 Prozent - Regelung.

Achtung

Nomen est omen!

Ausnahme

Zeitlich spätere Buchung

Aufgepasst

Auch Geschäftsreisende können Pauschalreisende sein!

Hinweis

Auch für Dynamic Packaging gilt das Reiserecht!

Hinweis

Tagesreisen unter 500 Euro und Gelegenheitsveranstalter fallen aus der Anwendbarkeit des Reise-rechts!

Neben dem Verkauf eigener Pauschalen, vermitteln Reiseveranstalter häufig auch Zusatzleistungen. Aber bleibt es bei der Vermittlung einer Zusatzleistung (z.B. dem Flug zur gebuchten Rundreise), wird der Reiseveranstalter nicht zum Vermittler verbundener Reiseleistungen im Sinne von § 651 w BGB. Ein Reiseveranstalter kann zum Vermittler verbundener Reiseleistungen werden, wenn er im Zusammenhang mit der Buchung einer Pauschalreise mindestens zwei weitere zusätzliche Verträge mit anderen Unternehmern über verschiedene Reiseleistungen an seine Kunden vermittelt, z.B. neben der Buchung der Pauschalreise wird ein Mietwagen vor Ort und eine Bahnfahrkarte zusätzlich vermittelt. Der Vermittler verbundener Reiseleistungen hat dann weitere Informationspflichten zu erfüllen.

Informationspflichten

Informationspflichten wurden ausgeweitet

Die Informationspflichten ergeben sich aus § 651 d I 1 BGB i.V.m. Art. 250 §§ 1 ff. EGBGB. Sie haben eine hohe Warnfunktion, der Reisende soll wissen, worauf er sich einlässt. Reiseveranstalter und Vermittler haben die gleichen Informationspflichten gegenüber dem Kunden, jedoch muss er sie nicht doppelt erhalten.

Dem Reisenden muss – bevor dieser seine Vertragserklärung abgibt – ein Musterformblatt (Art. 250 § 2 I EGBGB, Anlage 11) übergeben werden, das ihn über seine Rechte als Pauschalreisender informiert. Dieses Formblatt gilt als allgemeiner rechtlicher Hinweis. Der Reiseveranstalter muss die Vermittler bei der Erstellung des Formblatts unterstützen. Das heißt, er muss Angaben zur Unternehmensidentität und dem Namen sowie der Hausanschrift des Insolvenzversicherungsunternehmens geben.

Bei Abschluss eines Pauschalreisevertrages muss schließlich gemäß Art. 250 § 3 EGBGB über folgende

- (1) Eigenschaften der Reise informiert werden, soweit sie für die zu buchende Reise relevant sind:
 - a) den Bestimmungsort oder, wenn die Pauschalreise mehrere Aufenthalte umfasst, die einzelnen Bestimmungsorte sowie die einzelnen Zeiträume (neu: exakte Datumsangabe und Anzahl der Übernachtungen),
 - b) Reiseroute (z.B. einzelne Stationen einer Rundreise, anvisierte Häfen bei einer Kreuzfahrt),
 - c) Transportmittel (Merkmale und Klasse),
 - d) Ort, Tag und Zeit der Abreise und der Rückreise oder, sofern eine genaue Zeitangabe noch nicht möglich ist, ungefähre Zeit der Abreise und Rückreise, ferner Orte und Dauer von Zwischenstationen sowie die dort zu erreichenden Anschlussverbindungen,
 - e) Unterkunft (Lage, Hauptmerkmale und gegebenenfalls touristische Einstufung der Unterkunft nach den Regeln des jeweiligen Bestimmungslandes),
 - f) Mahlzeiten (All-inclusive, Voll- oder Halbpension, Frühstück, keine Verpflegung)
 - g) Besichtigungen, Ausflüge, sonstige im Reisepreis inbegriffene Leistungen,

Hinweis

Reiseveranstalter können gleichzeitig auch Vermittler verbundener Reiseleistungen sein.

Hinweis

Bereitstellung vorvertraglicher Informationen: Haftung von Reiseveranstalter und Reisevermittler!

Hinweis

Vorvertragliche Informationspflichten: §§ 1 ff. zu Art. 250 EG-BGB

- h) sofern dies nicht aus dem Zusammenhang hervorgeht, die Angabe, ob eine der Reiseleistungen für den Reisenden als Teil einer Gruppe erbracht wird, und falls ja, sofern möglich, die Angabe der ungefähren Gruppengröße,
- i) die Sprache, in der diese Leistungen erbracht werden, sofern deren Nutzung durch den Reisenden von einer wirksamen mündlichen Kommunikation abhängt, und
- j) die Angabe, ob eine Pauschalreise im Allgemeinen für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist, sowie auf Verlangen des Reisenden genaue Informationen über eine solche Eignung unter Berücksichtigung der Bedürfnisse des Reisenden.

Außerdem muss der Reisende informiert werden über:

- (2) die Firma / den Namen des Reiseveranstalters, die Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist, die Telefonnummer und ggf. die E-Mail-Adresse;
- (3) den Reisepreis einschließlich Steuern, aller zusätzlichen Gebühren, Entgelte und sonstigen Kosten; die Zahlungsmodalitäten einschließlich des Betrags oder des Prozentsatzes des Reisepreises, der als Anzahlung zu leisten ist;
- (4) die für die Durchführung der Pauschalreise erforderliche Mindestteilnehmerzahl sowie die Angabe, bis zu welchem Zeitpunkt vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn dem Reisenden die Rücktrittserklärung des Reiseveranstalters gemäß §651h IV,1 Nr.1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs zugewandt sein muss;
- (5) allgemeine Pass- und Visumserfordernisse des Bestimmungslandes, einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten;
- (6) den Hinweis, dass der Reisende vor Reisebeginn gegen Zahlung einer angemessenen Entschädigung oder ggf. einer vom Reiseveranstalter verlangten Entschädigungspauschale jederzeit vom Vertrag zurücktreten kann;
- (7) den Hinweis auf den möglichen Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung oder einer Versicherung zur Deckung der Kosten einer Unterstützung einschließlich einer Rückbeförderung bei Unfall, Krankheit oder Tod.

Buchungsbestätigung

Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss muss der Reiseveranstalter dem Reisenden eine Abschrift des Vertrages als „Reisebestätigung“ aushändigen. Hierbei sind die Informationen zur Reise (s.o.) und weitere Pflichthinweise aufzuführen (Art. 250 § 6 I 1 EGBGB).

Konsequenzen...

... für Allgemeine Geschäftsbedingungen / Reisebedingungen

Reiseveranstalter müssen ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Reisebeschreibungen für Vertragsabschlüsse regelmäßig den aktuellen Vorschriften des Reiserechts anpassen. Die seit dem 01.07.2018 geltenden Regelungen müssen dabei unbedingt berücksichtigt werden.

... weitere Rechte des Reisenden & Pflichten des Reiseveranstalters

§ 651 f BGB regelt die nachträgliche Erhöhung des Reisepreises und das Recht zur Änderung unerheblicher Vertragsbedingungen, die einseitig

Achtung

Reise für Menschen mit eingeschränkter Mobilität geeignet?

Konkrete Angaben für jedes Angebot sind erforderlich wie z.B. die Reise ist für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet (Positivkennzeichnung) und die Reise ist für Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht geeignet (Negativkennzeichnung).

Wenn die Angabe fehlt, dann darf der Kunde erwarten, dass die Eignung besteht!

Hinweis

AGBs und Buchungsunterlagen sollten regelmäßig auf den aktuellen Stand gebracht werden, sonst können Abmahnungen drohen

Hinweis

Recht der Preiserhöhung und Leistungsänderung

durch den Reiseveranstalter vorgenommen werden können. Die Möglichkeit der nachvertraglichen Preiserhöhung (bis zu 8%) ist an folgende Bedingung geknüpft: In den AGBs des Veranstalters muss nicht nur ein vertragliches Erhöhungsrecht, sondern auch die Pflicht zur Weitergabe von Preissenkungen an den Kunden enthalten sein. Eine Erhöhung ist nur möglich, wenn sich Energiekosten beim Transport (Kerosin, Benzin, Strom), Steuern oder Abgaben (Flughafensteuern, „Bettensteuer“) oder Wechselkurse ändern.

Der Kunde muss bis spätestens 20 Tage vor Reisebeginn unterrichtet werden. Die Unterrichtung einschließlich der Berechnung der Preiserhöhung muss auf einem dauerhaften Datenträger mitgeteilt werden. Das Gleiche gilt für die Möglichkeit zur Änderung sonstiger Vertragsbedingungen, wobei die 20 - Tagesgrenze hier nicht gilt. Eine Zulässigkeit einer solchen Änderungsmitteilung ist bis zum Reisebeginn möglich.

Zum 01. Juli 2021 ist das Reisesicherungsfondsgesetz (RSG) zur Neustrukturierung der Insolvenzversicherung für Reiseveranstalter und Vermittler verbundener Reiseleistungen (nachfolgend: Reiseveranstalter) im Rahmen des Pauschalreiserechts (§ 651r BGB) in Kraft getreten. Die Neuregelung wurde notwendig, da die Insolvenz der Thomas Cook-Tochtergesellschaften als auch der Rückzug der Insolvenzversicherungen aus dem Markt aufgrund der COVID-19-Pandemie vor Augen führten, dass die Haftungsbegrenzung von 110 Millionen Euro zulasten der Reisenden geht. Ab dem 01. November 2021 soll grundsätzlich ein Fond die Insolvenzversicherung für Reiseveranstalter für das darauffolgende Geschäftsjahr übernehmen, sofern ein Reiseveranstalter im letzten Geschäftsjahr über 10 Millionen Euro Umsatz aus Pauschalreisen generiert hat. Hierzu muss als „Eintrittskarte“ ein Entgelt an den Reisesicherungsfonds (bis 2027 mind. ein Prozent des Jahresumsatzes) entrichtet werden und zusätzlich über Kundengeldabsicherer ein Teil des Umsatzes (mind. 5 Prozent des Jahresumsatzes) individuell abgesichert werden. Reiseveranstalter, die im letzten Geschäftsjahr unter 10 Millionen Euro Umsatz aus Pauschalreisen generiert haben, können für das darauffolgende Geschäftsjahr wie bisher individuell über Absicherer (Versicherungen; Kreditinstitute) die Kundengelder absichern. Der Verzicht auf eine Anzahlung entbindet nicht per se von der Pflicht zum Abschluss einer Insolvenzversicherung. Sofern eine Rückbeförderung enthalten ist, ist eine Insolvenzversicherung auch hier Pflicht.

Haftungs- und Gewährleistungsvorschriften sind in §§ 651 i ff. BGB geregelt. Die Haftung des Reiseveranstalters hängt vom Vorliegen eines Reisemangels ab. Entspricht die erbrachte Leistung nicht der Soll-Beschaffenheit (gemäß Vereinbarung, Ausschreibung, Webseite, Zusicherung) liegt ein Reisemangel vor. Der Reisende hat dann das Recht auf Abhilfe und Selbstabhilfe, Kündigung, Minderung und Schadensersatz - auch wie bisher für entgangenen Urlaubsfreuden. Die Mängelrechte des Reisenden bestehen unabhängig vom Beweis eines Verschuldens auf Seiten des Reiseveranstalters, mit der Ausnahme im Schadensersatz (§ 651 n BGB). Der Reisemangel muss unverzüglich dem Reiseveranstalter gegenüber angemeldet werden (§ 651 o BGB).

Hinweis

Kein Recht des Veranstalters zur Preiserhöhung um bis zu 8 % bei nicht gleichzeitiger Verpflichtung zur Preissenkung

Hinweis

Einseitige Preiserhöhungen über 8 % sind erheblich, diese kann der Veranstalter nicht einseitig vornehmen (§ 651 f I BGB). Das Gleiche gilt für erhebliche Leistungsänderungen, der Reisende hat ein Rücktrittsrecht

Hinweis

Insolvenzversicherung auch bei Vermittlung verbundener Reiseleistungen

Hinweis

Auch juristische Personen des öffentlichen Rechts (z.B. Kirchengemeinschaften) sind insolvenzversicherungspflichtig

Neuregelung der Insolvenzversicherung-Reisesicherungsfondsgesetz (RSG)

Reiseveranstalter, die in den vergangenen drei Geschäftsjahren durchschnittlich weniger als zehn Millionen Euro Umsatz aus Pauschalreisen generiert haben, können wie bisher die Insolvenzrisiken über Kundengeldabsicherer absichern

Hinweis

Gewährleistungsrechte des Reisenden

Hinweis

Der Mangelbegriff ist verschuldensunabhängig!

Reiseveranstalter, Vermittler und Leistungsträger tragen auch für technische Fehler ihrer Buchungssysteme die Verantwortung (§ 651 x BGB).

Die vertraglichen Ansprüche des Reisenden verjähren zwei Jahre nach dem vertraglich vorgesehenen Reiseende. Die Kürzung der **Verjährung** auf ein Jahr ist seit der Umsetzung des Reiserechts in 2018 nicht möglich. Ausschlussfristen gibt es seit dem 01.07.2018 nicht mehr. Damit soll der Verbraucherschutz des Reisenden weiter gestärkt werden.

Vor Reiseantritt können sowohl der Reiseveranstalter (§ 651 h IV, Nr. 2 BGB), als auch der Reisende (§ 651 h I BGB) wegen **unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen** kündigen. Nach Reiseantritt kann nur noch der Reisende nach der allgemeinen Vorschrift § 651 I III BGB kündigen.

Im Zuge der COVID-19-Pandemie und der Vielzahl an erklärten Rücktritten von Reiseverträgen, sowohl kunden- aber auch veranstalterseits, lag ein großer Schwerpunkt auf den Voraussetzungen und Rechtsfolgen dieser Vorschrift. Grundsätzlich steht dem Reiseveranstalter gemäß § 651 h I 3 BGB im Fall des Rücktritts vor Reisebeginn eine angemessene Entschädigung zu. Lediglich ausnahmsweise dann, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe außergewöhnliche unvermeidbare Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise erheblich beeinträchtigen, entfällt gemäß § 651 h III 1 BGB der Entschädigungsanspruch. Die Beweislast für diesen Ausnahmefall trägt in diesem Fall der Reisende, wenn er sich hierauf berufen möchte. Ob mithin von außergewöhnlichen unvermeidbaren Umständen am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe auszugehen ist, die einen kostenlosen Rücktritt ermöglichen, bestimmt sich anhand der objektiven Lage im Zeitpunkt der Rücktritts- oder einer etwaigen Kündigungserklärung. Eine amtliche Reisewarnung entfaltet regelmäßig eine Indizwirkung für das Vorliegen eines außergewöhnlichen Umstandes. Ansonsten bedarf es einer gewissen Wahrscheinlichkeit für eine höhere Gesundheitsgefährdung am Bestimmungsort. Überwiegend wird die Auffassung vertreten, dass im Falle eines „übereilten“ Rücktritts in aller Regel eine Entschädigung gemäß § 651 h I 3 BGB anfällt. Daran ändert sich auch nichts, wenn sich im Nachhinein eine Betroffenheit der späteren Reise von außergewöhnlichen Ereignissen ergibt und sich der Rücktritt ex-post darauf stützen ließe. Die entrichteten Stornogebühren könnte der Kunde nicht zurückverlangen. Auch sogenannte vorsorgliche „Angststornos“ sollen nach der überwiegenden Rechtsauffassung nicht zum kostenlosen Rücktrittsrecht des Reisenden führen. Ist also weder eine Reisewarnung ausgesprochen noch das Zielgebiet von der Epidemie betroffen und mangelt es auch an einer gewissen Wahrscheinlichkeit, so stellen rein subjektive Unwohl- und Angstgefühle des Reisenden vor einer Krankheit keinen außergewöhnlichen Umstand nach § 651 h III BGB dar.

Der Reiseveranstalter kann dann wie üblich Stornogebühren bei einem Reiserücktritt verlangen. Er muss aber die Höhe der Entschädigung auf Nachfragen des Reisenden begründen. Die Stornosätze sollen den konkreten individuellen Gegebenheiten des jeweiligen Reiseveranstalters und dessen Reisearten angepasst sein. Sie können als Geldbetrag oder als Prozentsatz vom Reisepreis bestimmt werden. Hier wird es weiterhin der Rechtsprechung überlassen bleiben, was als eine zulässige Höhe von Stornogebühren anzusehen ist.

Achtung

Haftung für Buchungsfehler in der Buchungskette!

Hinweis

Verjährungsfrist beträgt 2 Jahre

Hinweis

Allgemeines Rücktrittsrecht des Reisenden, § 651 h I,II

Hinweis

Kostenloses Rücktrittsrecht des Reisenden im Zeitalter von COVID-19 kontrovers

In der Praxis

Selbsttest zur Überprüfung der richtigen Anwendung des Reiserechts als Reiseveranstalter

- Sind Sie mit Ihren Angeboten oder Teilen Ihrer Angebote als Pauschalreiseveranstalter oder Vermittler verbundener Reiseleistungen einzustufen?
- Wenn ja: Wird die Beschreibung der betroffenen Angebote den erweiterten Informationspflichten nach Art. 250 EGBGB gerecht? Haben Sie das richtige Formblatt, Art. 250 § 2 I EGBGB, Anlage 11, und legen es vor der Buchung zugrunde?
- Entscheiden Sie, wie Sie die Erfüllung Ihrer Informationspflichten dokumentieren (z.B. Erstellung von Onlineprotokollen; Einholung der Unterschrift durch den Kunden).
- Beachten Sie, dass die vorvertragliche Unterrichtung erfolgen muss, bevor der Kunde seine Buchungserklärung abgibt.
- Überprüfen Sie, ob Ihre Allgemeine Geschäftsbedingungen dem aktuellen Recht angepasst sind. Das Gleiche gilt für den Inhalt Ihrer Buchungsbestätigung / Ihres Reisevertrages.
- Überprüfen Sie den Buchungsprozess am Telefon und auf Ihrer Homepage, also überall dort wo Verträge abgeschlossen werden.
- Bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen: Trennen Sie die Buchungsschritte so, dass dem Reisenden unmissverständlich klar ist, dass er mehrere Verträge mit verschiedenen Leistungsträgern abschließt.
- Prüfen Sie, ob Ihre Versicherungen Ihre Angebote ausreichend absichern, vor allem Haftpflichtversicherung und Insolvenzversicherung.

Hinweis

*Pauschalreiseanbieter:
Ja oder nein?*

Hinweis

Überarbeitung von Angebotsbeschreibungen: On- und offline!

Hinweis

Die notwendigen Formblätter finden Sie im Anhang des Gesetzestextes: Anlage 11 EGBGB, Muster für das Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden bei einer Pauschalreise nach §651a BGB

Hinweis

*Nicht vergessen:
Schulen Sie Ihre Mitarbeiter!*

Fazit



Die Umsetzung des seit dem 01.07.2018 geltenden Reiserechts hat die Branche im Wesentlichen gut gemeistert. Die Pandemie wirft neue Fragen auf, was die Umsetzung der Pauschalreiserrichtlinie insbesondere im Hinblick auf die Rücktrittsproblematik betrifft. Die Gerichte werden hier noch lange befasst sein. Einigkeit besteht spätestens seit der Insolvenz von Thomas Cook, dass die in § 651 r BGB geregelte Kundengeldabsicherung einer Reform bedarf. Festzuhalten bleibt, dass der Verbraucherschutz weiter auf dem Vormarsch ist und auch im Reiserecht mit weiteren Anpassungen zu rechnen ist.

Rechtliche Grundlagen

Drittes Gesetz zur Änderung reiserechtlicher Vorschriften vom 17. Juli 2017

Richtlinie (EU) 2015/2302 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EWG des Rates (ABl L 326 vom 11.12.2015, S. 1)

Gesetzes über die Insolvenzversicherung durch Reisesicherungsfonds und zur Änderung reiserechtlicher Vorschriften

Impressum

Autorin
Anja Smettan-Öztürk | Rechtsanwältin |
Augsburger Straße 29 | 10789 Berlin
Mail: a.smettan@rechtsanwalt-smettan.de

Redaktion
Anne-Kathrin Tögel | DIHK - Deutscher Industrie- und
Handelskammertag e. V. | Breite Straße 29 | 10178 Berlin
Mail: toegel.anne-kathrin@dihk.de

Hinweis: Dieses Infoblatt ist ein Service der IHK-Organisation für ihre Mitgliedsunternehmen. Dabei handelt es sich um eine zusammenfassende Darstellung der fachlichen und rechtlichen Grundlagen, die keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt. Es kann eine Beratung im Einzelfall nicht ersetzen. Obwohl das Infoblatt mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.