

# Rechtliche Fallstricke für Reiseveranstalter und - vermittler

## Inhalt

1. Impressum
2. Datenschutzerklärung
3. Widerrufsrecht
4. Informationspflichten
5. Gesetzliche Regelungen
6. AGB – Pflicht?
7. Gefahren



- Jeder Internetauftritt (eines Gewerbetreibenden) hat Impressum bereit zu halten!
- gilt auch für Auftritte bei Facebook, Twitter, etc.
- Ziel: Kunde muss wissen, wer hinter der Seite steckt und an wen er sich bei Problemen wenden kann



- Impressum muss
    - leicht erkennbar
    - unmittelbar erreichbar
    - ständig verfügbar
- ➔ 2-Klicks nach der Rechtsprechung



- **Inhalt:**
  - Vollständiger Name, Hausanschrift (NICHT: Postfachadresse)
  - bei juristischen Personen die Rechtsform, den Vertretungsberechtigten
  - Kontaktdaten wie Telefon-, Faxnummer, Mailadresse; NICHT: Mehrwertnummer
  - bei behördliche Zulassung: zuständige Aufsichtsbehörde
  - Register und entsprechende Registernummer
  - Umsatzsteuer-ID/Wirtschafts-ID: **DE XXXXXX**

- oft auch aufgeführt im Impressum:
  - journalistisch-redaktioneller Verantwortlicher (Zeitungsartikel, Pressemeldungen, Blog)
  - OS-Plattform der EU → anklickbarer Link
  - Verbraucherstreitbeilegung bei anerkannter Stelle
  - Empfehlung: sog. Disclaimer weglassen

DE EN FR

A-Z Suchbegriff oder Kennzahl 



[Home](#) | [Über uns](#) | [Kontakt](#) | [Presse](#) | [Newsletter](#)



Kennzahl: 398

## Impressum

**Industrie- und Handelskammer des Saarlandes**  
Körperschaft des öffentlichen Rechts (gegründet 1863)

**Vertreten durch:**

**Präsident**  
Dr. jur. Hanno Dornseifer

**Hauptgeschäftsführer**  
Dipl.-Volkswirt **Dr. Heino Kligen**

Haus der Saarwirtschaft  
Franz-Josef-Röder-Straße 9  
66119 Saarbrücken

E-Mail [info@saarland.ihk.de](mailto:info@saarland.ihk.de)  
Tel. + 49 (0) 6 81/95 20-0  
Fax + 49 (0) 6 81/95 20-8 88

**Postanschrift**  
66104 Saarbrücken

[Anfahrtsskizze](#)

**UST.- Ident.- Nummer:**  
DE 138117020

Verweise

→ [Rechtliche Hinweise](#)

- Jeder Onlineauftritt muss Datenschutzerklärung bereit halten!
- Grund: bei jedem Besuch werden personenbezogene Daten erhoben
- personenbezogene Daten sind Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbaren natürlichen Person → Name, Adresse, Telefonnummer, IP-Adresse, ...





- Aufklärung über Art, Umfang, Zweck der Erhebung und Verwendung der personenbezogenen Daten
- Information über Rechte des Nutzers: Auskunft, Berichtigung, Löschung
- Unterrichtung über die Nutzung von Cookies
- Möglichkeit anonymer Nutzung
- Social Plugins, Tracking-Tools, YouTube-Player
- Daten-Verarbeitung außerhalb der EU
- Newsletter, Kontaktformular



Kennzahl: 1895

## Datenschutz

Wir, die IHK Saarland, freuen uns über Ihren Besuch auf unserer Internetseite.

Der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Daten anlässlich Ihres Besuches auf unserer Internetseite ist uns ein wichtiges Anliegen. Als öffentliche Stelle unterliegen wir den Vorschriften des saarländischen Landesdatenschutzgesetzes. Unsere Datenschutzpraxis steht auch im Einklang mit den Regelungen des Bundesdatenschutzgesetzes sowie des Telemediengesetzes. Beim Umgang mit Ihren Daten sind wir um größtmögliche Sicherheit bemüht. Im Folgenden möchten wir Ihnen kurz darstellen, wie wir, die IHK Saarland, Ihre Daten verarbeiten, wenn Sie unsere Internetseiten besuchen.

### Verantwortliche Stelle

Verantwortliche Stelle im Sinne des Saarländischen Datenschutzgesetzes ist:

Industrie- und Handelskammer des Saarlandes  
Franz-Josef-Röder-Straße 9  
66119 Saarbrücken  
Hauptgeschäftsführer: Dr. Heino Kligen





### Pseudonymisierte Nutzung unserer Internetseite

Sie können unsere Internetseite grundsätzlich besuchen, ohne uns personenbezogene Daten mitzuteilen. Personenbezogene Daten sind Einzelangaben über natürli-

- Bezeichnung als „Datenschutzerklärung“ oder „Datenschutz“ auf der Internetseite
- max. 2 Klicks
- ständig verfügbar
- nicht versteckt in AGB oder Impressum!
- ab dem 25.05.2018 gilt die DSGVO → neue (verschärfte) Anforderungen an die Datenschutzerklärung/Pflichtinformationen

## Die IHK-Saarland im Social Web:

Quelle:   

-  **Save the Date: Die Prüfungstermine 2018 für Gefahrgutbeauftragte stehen fest.**
-  **Sachverständigenstammtisch IHK Saarland / Handwerkskammer des Saarlandes (HWK) hebt ab Beim Stammtisch der öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen der IHK und HWK am 8.11. drehte sich diesmal al ...**
-  **IHK Saarland**  
**Save the Date: Die Prüfungstermine 2018 für Gefahrgutbeauftragte stehen fest. <https://t.co/CWcOmCSTnK>**
-  **"BMI regional verbindet Saarbrücken über München mit der Welt" - hierzu referierte Jochen Schnadt, Chief Commercial Officer bei British Midland Regional Limited, beim heutigen Businesslunch Saar in Göttelborn. ....**

Diese Seite teilen:



Drucken: 

### Geschäftsbereiche:

Standortpolitik  
Gründung, Mittelstand, Unternehmensförderung  
Aus- und Weiterbildung  
International  
Recht

### Netzwerke:

DIHK  
AHK  
saaris  
Wirtschaftsjunioren  
Business Angels  
Lehrstellenbörse  
Wirtschaftsportal saarlorlux.biz  
Facebook Fanpage  
Twitter-Seite

### Kontakt-Infos:

Franz-Josef-Röder-Straße 9  
66119 Saarbrücken  
Anfahrtsskizze  
Tel. + 49 (0) 6 81/95 20-0, Fax - 8 88  
info@saarland.ihk.de  
Alle Ansprechpartner  
Impressum  
Datenschutz

2 Klicks !

- Personenbezogene Daten dürfen grundsätzlich nur mit Einwilligung des Betroffenen verarbeitet werden
  - ➔ z.B. bei Newsletter-Versand, Kontaktformular
  - ➔ Einwilligung schriftlich vorher einholen
- Double-Opt-In-Verfahren zur Einholung der Einwilligung, Checkbox

- grundsätzlich steht dem Verbraucher ein 14-tägiges Widerrufsrecht zu
  - ➔ Informationspflicht für Unternehmer
  - ➔ Widerrufsformular und -belehrung müssen zur Verfügung gestellt werden
- **Achtung:** Verbraucher ist auch darüber zu informieren, wenn ihm kein Widerrufsrecht besteht



**Denn ...**

- **Widerrufsrecht besteht nicht bei**
  - Verträge zur Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken (z.B. Hotelübernachtung), [...] sowie zur Erbringung weiterer Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht (z.B. Reise)



- **(Rück-)Ausnahme:** bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag, wenn die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, nicht auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden sind („Kaffeefahrt“)

- **Wann:** vor Buchungsvorgang/  
vor Vertragsschluss
  - Beratungsgespräch ist noch keine Buchung!
- **Wer:** Pflicht trifft Reiseveranstalter und -vermittler (auch bei Online-Buchung)
- **Wie:** Benutzung der Formblätter
- Telefonischer Vertragsabschluss: telefonisch informieren



- **Danach:**
  - Abschrift/Bestätigung des Vertrages
  - rechtzeitige Übermittlung der Reiseunterlagen vor Reisebeginn
  - Auskunft über Abreise- und Ankunftszeiten

**Muster**  
**für das Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden**  
**bei einer Pauschalreise nach § 651a des Bürgerlichen Gesetzbuchs**

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302. [1]

Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Das Unternehmen [2] trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise.

Zudem verfügt das Unternehmen [2] über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall seiner Insolvenz.\*

[3]

[4] Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags.
- Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen.
- Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können.
- Die Reisenden können die Pauschalreise – innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten – auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vorbehält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.
- Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.
- Die Reisenden können bei Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, beispielsweise wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen.
- Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.
- Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten (in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht „Kündigung“), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden.

- **Aufklärung über**
  - wesentliche Eigenschaften der Reiseleistung
  - Identität Reiseveranstalter
  - Reisepreis einschließlich Steuern
  - Zahlungsmodalitäten
  - Betrag/Prozentsatz der Anzahlung

- Mindestteilnehmerzahl + Rechtsfolgen
- Allgemeine Pass- und Visumserfordernisse
- Rücktrittsrecht
- Reiserücktrittskosten-, Kranken- und Unfallversicherung

- bei Buchung über Internet
  - wesentliche Merkmale der Dienstleistung („was“)
  - Identität des Unternehmers („wer“)
  - wie kommt Vertrag zustande („wie“)
  - Vertragssprache
  - Speicherung des Vertragstextes
  - Gesamtpreis = alle Kosten, die anfallen können

- Liefer- und Leistungsbedingungen
- Liefertermin, bis zu dem die Dienstleistung erbracht werden muss
- Zahlungsbedingungen
- Eingabekorrektur



- Preisangabenverordnung
  - Endpreise angegeben = inkl. MwSt.
- Urheberrecht
  - fremde Bildern sind i.d.R urheberrechtlich geschützt → Abmahnungen, Schadensersatz
  - Einwilligung einholen
  - ggf. Lizenzen erwerben (Bildquellennachweis)
- Markenrecht

- Wettbewerbsrecht = keine Irreführung
  - Bewertungen/Siegel
    - negative Bewertungen nicht löschen
    - Bewertungen mehrerer Verkaufsportale nicht zusammenzählen
  - Rabattaktionen
    - Bedingungen, Zeitraum
    - Höhe
    - Kombinierbarkeit



- Keine gesetzliche Pflicht, AGB bereit zu halten
- Aber: Pflichtinformationen lassen sich am besten in AGB umsetzen; auch Möglichkeit in FAQ bereit zu halten



→ Denn: vor Vertragsabschluss muss Verbraucher Kenntnis von den Pflichtinformationen haben

- Bestimmte Pflichtinformationen müssen bereits bei der Reisebeschreibung erfüllt werden
- **Wichtig:** Einbeziehen der AGB in Vertrag  
→ Checkbox

- UWG, UKlaG
- Abmahnung
- strafbewehrte Unterlassungserklärung
- Vertragsstrafe
- Unterlassungsansprüche
- Schadensersatzansprüche



# Fragen?

Ihre Ansprechpartnerinnen: Ass. Heike Cloß

0681 9520-600

[heike.closs@saarland.ihk.de](mailto:heike.closs@saarland.ihk.de)

Ass. Kim Pleines

0681 9520-640

[kim.pleines@saarland.ihk.de](mailto:kim.pleines@saarland.ihk.de)

- Weitere Informationen zum **Internetrecht**

[www.saarland.ihk.de](http://www.saarland.ihk.de) : **Kennzahl 44**

- Weitere Informationen zum **Datenschutzrecht**

[www.saarland.ihk.de](http://www.saarland.ihk.de) : **Kennzahl 43**

- Bildquellennachweis:
  - Folie 2: ©Sir\_Oliver/fotolia, #129590540
  - Folie 4: ©Zerbor/fotolia, #95568290
  - Folie 8: ©Alex/fotolia, # 137082139
  - Folie 18: © Antonioguillen/fotolia, # 166638428
  - Folie 27: ©bluedesign/fotola, #130996149