

Reisevermittler und Reiseveranstalter

EU-Pauschalreiserichtlinie bringt Veränderungen für Unternehmer

2015 hat das EU-Parlament die EU-Pauschalreiserichtlinie verabschiedet, die bis Ende 2017 in nationales Recht umgesetzt werden muss. Nach langen Diskussionen und mehreren Änderungen wurde das Umsetzungsgesetz im Juli 2017 verabschiedet und tritt zum **1. Juli 2018 in Kraft**. Das neue Reiserecht gilt für Verträge, die ab diesem Zeitpunkt abgeschlossen werden.

Der Begriff der **Pauschalreise** wird neu gefasst und der Anwendungsbereich damit wesentlich erweitert. Eine Pauschalreise liegt nun auch dann vor, wenn die Reiseleistungen **auf Wunsch des Reisenden** oder entsprechend seiner **Auswahl** zusammengestellt wurden. Durch diese Regelung soll insbesondere die Buchung über **Online-Reiseportale** in den Anwendungsbereich fallen und dem Kunden die Möglichkeit geben, umfangreiche Gewährleistungsrechte geltend zu machen. Wer Pakete zusammenstellt ist somit automatisch Reiseveranstalter. Wann keine Pauschalreise vorliegt, ist in § 651a Abs. 5 BGB n.F. geregelt.

Das bewährte **Mängelgewährleistungsrecht** der §§ 651a ff. BGB bleibt dem Grunde nach erhalten, wird aber übersichtlicher geregelt. So werden etwa die Entlastungsgründe des Reiseveranstalters bei Schadensersatzansprüchen des Reisenden ausdrücklich und abschließend aufgezählt. Zudem bestehen für Veranstalter kaum noch Möglichkeiten, ihre Haftung wirksam zu beschränken.

Auch auf die **Reisebüros** hat die Umsetzung der Richtlinie Auswirkungen. Ein Reisebüro wird zum Reiseveranstalter, wenn der Kunde die Reiseleistungen ausgewählt hat, bevor er sich zur Zahlung verpflichtet, wenn die Reise zu einem Gesamtpreis angeboten wird oder wenn das Reisebüro die Reise als „Pauschalreise“ oder unter einer ähnlichen Bezeichnung bewirbt. Sollen mehrere Reiseleistungen nur vermittelt werden, müssen getrennte Buchungs- und Zahlungsvorgänge angelegt werden. Die Beratung hinsichtlich einer Gesamtheit von Reiseleistungen stellt noch keine Buchung dar.

Wenn mehrere Reiseleistungen für dieselbe Reise vermittelt werden - also z. B. ein Mietwagen, die Unterkunft, ein besonderer Ausflug vor Ort - dann ist das nicht zwangsläufig eine Pauschalreise, nämlich z. B. dann nicht, wenn der Kunde die einzelnen Leistungen separat auswählt und bucht und ihm auch kein Gesamtpreis genannt wird. Mit den neuen Regelungen wird aber die Kategorie der „**verbundenen Reiseleistungen**“ eingeführt, die Verbrauchern in solchen Fällen einen Basisschutz gewährt. Das heißt: Finden die Buchungen kurz nacheinander statt (z. B. bei demselben Besuch im Reisebüro oder innerhalb von 24 Stunden), insbesondere bei sog. **ClickThrough-Buchungen**, ist der Unternehmer zur vorvertraglichen Information des Reisenden und ggf. auch zur Insolvenzversicherung verpflichtet. Verbundene Reiseleistungen sind nicht automatisch Pauschalreisen; sie lassen sich anhand objektiver Kriterien von einer Pauschalreise abgrenzen. Für die Bezahlung gilt, dass nicht alle separaten Leistungen auch separat bezahlt werden müssen. Das geht dann auch gemeinsam. Aber Achtung: Das Reisebüro oder der Anbieter im Internet muss separate Rechnungen für die einzelnen Leistungen erstellen. Nur der Bezahlvorgang als solcher kann gemeinsam erfolgen (z. B. durch einmalige Betätigung des EC-Geräts oder durch Verwendung nur eines Überweisungsträgers). Das heißt also: Es darf keine Gesamtabrechnung vorgenommen werden, sonst liegt nach der Richtlinie wieder eine Pauschalreise vor. Wegen Mängeln während der Reise muss der Reisende sich, anders als bei einer Pauschalreise, an den jeweiligen Leistungserbringer (z. B. die Autovermietung oder das Hotel) wenden.

Wesentliche Änderungen ergeben sich auch bei den **Informationspflichten**. Diese finden sich in neuer Fassung ab Juli 2018 im Einführungsgesetzbuch zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB). Inhaltlich ergeben sich keine weitreichenden Änderungen. Reiseveranstalter- und -vermittler sind jedoch verpflichtet, dem Kunden vor Vertragsschluss umfassend anhand von **Formblättern** zu informieren.

Hinsichtlich der **Insolvenzversicherung** und dem **Sicherungsschein** ergeben sich keine wesentlichen Änderungen. Ob Reisebüros als Vermittler verbundener Reiseleistungen künftig einer Pflicht zur Absicherung der eigenen Insolvenz unterliegen, hängt davon ab, wie die Reiseleistungen zu bezahlen sind. Gehen die Zahlungen direkt an die jeweiligen Leistungserbringer wie z. B. das Flugunternehmen (Direktinkasso), besteht keine Pflicht zur Insolvenzabsicherung. Dasselbe gilt, wenn die Leistungserbringer, deren Verträge das Reisebüro vermittelt, ihm Inkassovollmacht erteilen und es die Kundengelder bis zur Abbuchung auf einem insolvenzfesten Treuhandkonto sicher verwahrt.

Vermitteln Reisebüros Pauschalreisen oder einzelne Reiseleistungen, unterliegen sie wie bisher nicht der Pflicht zur Insolvenzversicherung. Die Haftungsbegrenzung liegt weiterhin bei max. 110 Mio. Euro.

Welche Leistungen bieten Reiseveranstalter an?

Reiseveranstalter ist jeder, der eine **Pauschalreise** im Sinne von § 651a BGB anbietet. Das heißt, er muss mindestens zwei Hauptleistungen zu einem Gesamtpaket unter eigenem Namen (= Name als Reiseveranstalter) zu einem Gesamtpreis bündeln und anbieten. Diese zwei Hauptleistungen müssen annähernd gleichwertig sein,

z. B. Flug und Unterkunft. Wie die Pauschalreise angeboten wird (über Katalog, Zeitungsanzeigen oder Homepage) ist gleichgültig.

Werden Einzelleistungen so angeboten, als ob ein Reiseveranstalter dahintersteckt (z. B. Angebot von Ferienhäusern im Katalog), wurde bisher, obwohl nur eine Reiseleistung angeboten wird, eine Reiseveranstaltung durch die Gerichte angenommen. Nach dem neuen Gesetz unterliegt die gewerbliche Vermarktung von Ferienwohnungen oder Ferienhäusern nicht mehr dem Pauschalreiserecht.

Neuerungen für Reiseveranstalter

Reiseveranstalter sind künftig verpflichtet, dem Reisenden beizustehen, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet. Der Reiseveranstalter muss insbesondere geeignete Informationen über Gesundheitsdienste, Behörden vor Ort und konsularische Unterstützung bereitstellen, Unterstützung bei der Herstellung von Fernkommunikationsverbindungen und bei der Suche nach anderen Reisemöglichkeiten leisten.

Änderungen ergeben sich auch beim **Rücktrittsrecht** und bei **Vertragsänderungen**. Der Reisende kann bei einer angebotenen Preiserhöhung von 8 % (bisher 5 %) die Preiserhöhung entweder annehmen oder vom Vertrag zurücktreten. Einseitige Preiserhöhungen des Reiseveranstalters sind nur unter gewissen Voraussetzungen möglich (§ 651f BGB n. F.). Einseitige Änderungen sind insbesondere nur möglich, wenn der Reiseveranstalter sich dies im Vertrag vorbehalten hat. Erhebliche Vertragsänderungen sind einseitig nicht möglich (§ 651g n.F.).

Wie bisher auch kann der Reisende vor Reisebeginn jederzeit von dem Vertrag zurücktreten. Auch der Reiseveranstalter kann vom Vertrag vor Reiseantritt wegen Nichterreichens einer im Vertrag angegebenen Mindestteilnehmeranzahl oder, wenn er den Vertrag aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände nicht erfüllen kann, zurücktreten.

Welche Leistungen bieten Reisevermittler an?

Der Reisevermittler/das Reisebüro

- vermittelt Leistungen Dritter und erhält dafür eine Provision. Produkthanbieter sind in der Regel Reiseveranstalter, Fluggesellschaften, Eisenbahnen, Hotels, Reedereien, Autovermietungen etc.,
- vermittelt auch Reiseversicherungen, verkauft Theaterkarten oder beschafft Visa,
- ist Dienstleister - soweit die medientechnischen Möglichkeiten vorhanden sind - für Informations- und Buchungsmöglichkeiten bei Angeboten via Internet.

Neuerungen für Reisevermittler ab Juli 2018

Die Reisevermittler sind von den Neuregelungen stark betroffen. Reisevermittler werden wie bisher auch selbst zum Reiseveranstalter, wenn sie mehrere Leistungsbestandteile kombinieren und als „Paket“ anbieten. Bei der Vermittlung von nur einer Leistung (z. B. der Vermittlung einer Übernachtung) ändert sich nichts.

Neu für Reisevermittler sind die Beachtung vorvertraglicher Informationspflichten sowie die eigene Insolvenzabsicherung, wenn bei der Buchung verbundener Reiseleistungen Zahlungen vom Kunden an den Vermittler fließen (§ 651w Abs. 3 BGB (neu)). Möchte der Vermittler keinen eigenen Insolvenzschutz anbieten, dürfen die Leistungen vom Kunden nur direkt an den Leistungsträger gezahlt werden. Vor Vertragsabschluss muss der Kunde über die vermittelte Leistung ein Formblatt erhalten, in dem er darüber aufgeklärt wird, dass für die ordnungsgemäße Leistungserbringung der Leistungsträger - und nicht der Vermittler - verantwortlich ist.

Bei sog. **verbundenen Reiseleistungen** liegt keine Pauschalreise vor, trotzdem wird dem Reisenden ein „Basisschutz“ durch die Informationspflichten und gegebenenfalls einen Insolvenzschutz gewährt. Verbundene Reiseleistungen entstehen, wenn für den Zweck derselben Reise dem Reisenden **anlässlich eines einzigen Kontakts** mit der Vermittlungsstelle zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen vermittelt werden. Wichtig ist, dass der Vermittler nachweisen kann, dass der Reisende die Leistungen getrennt ausgewählt und sich zur Zahlung verpflichtet hat. Aus diesem Grund sollte für jede vermittelte Leistung eine separate Bestätigung und Rechnung erstellt werden. Der Bezahlvorgang des Kunden als solcher kann gemeinsam erfolgen.

Ihr Leistungsangebot als Reisevermittler

In der Regel werden Sie **Agenturverträge mit einem größeren Reiseveranstalter** als Leitveranstalter abschließen sowie mit einer Mischung kleinerer Veranstalter zusammenarbeiten und/oder die Dienste der Internet-Anbieter als Informations- und/oder Buchungsmedium nutzen.

Für den Vertrieb bestimmter Leistungen wie Linienflugtickets und Bahnfahrkarten benötigen Sie eine **Lizenz der IATA** (International Air Transport Association), bzw. der DB (Deutsche Bahn AG). Bestimmte Reiseveranstalter vergeben mit dem Abschluss von Agenturverträgen die Rechte zum **Führen der Logos** ihrer Firma bzw. **Produktmarke**. Reisebüros, die eines oder mehrere dieser Kürzel führen, bezeichnet man auch als sog. **Fach- oder Vollreisebüros**. Das Führen des entsprechenden Logos ist allerdings an die Erfüllung bestimmter, von Veranstalter zu Veranstalter unterschiedlicher Voraussetzungen wie z. B. Bedarfsprüfung, Mindestumsätze, Standortqualität etc. gebunden.

Näheres hierzu können Sie z.B. hier erfragen:

IATA Agency Accreditation

Wilhelm-Leuschner-Str. 78
60329 Frankfurt

DB Vertrieb GmbH

Stephensonstraße 1
60326 Frankfurt (Main)

www.db-agenturservice.de

TUI.com Service Center

c/o TUI.com GmbH
Otto-Lilienthal-Str. 17
28199 Bremen

<http://www.tui-agenturservice.de>

Überwinden Sie die Hürden nicht, dürfen Sie keine Linienflugtickets, Bahnfahrkarten oder Pauschalreisen dieser Leistungsträger bzw. Reiseveranstalter vermitteln.

Kriterien für die Wahl des Standortes als Reisebüro:

Bevorzugen Sie als Standort

- Orts- oder Einkaufszentren, möglichst mit Bahn-/Bus-Anschluss, Geschäftsstraßen (rege Laufkundschaft) o. ä.,
- einen Ort mit möglichst wenig Konkurrenzreisebüros,
- einen Platz, an dem Sie Ihre Zielgruppe erreichen. Beachten Sie auch die Bevölkerungs- und Einkommensstruktur im Einzugsgebiet.

Wollen Sie sich auf ein bestimmtes Marktsegment, wie Studienreisen, Abenteuer-Urlaub, Trekking-Tours, Tauchreisen etc. spezialisieren, müssen Sie diese groben Standortvoraussetzungen differenzierter betrachten. Dies gilt auch für den Fall, dass Sie auf eine rege Laufkundschaft angewiesen sind.

Wählen Sie **keinen Standort,**

- in dessen unmittelbarer Nähe ein weiteres Reisebüro mit dem gleichen Leitveranstalter im Programmangebot ansässig ist,
- der wenig von potentiellen Kunden frequentiert wird.

Was haben Sie zu beachten, wenn Sie Reisen veranstalten wollen?

Kundengeldabsicherung (Insolvenzversicherung)

Der Reiseveranstalter ist nach § 651k BGB (§ 651r BGB (neu)) verpflichtet, die eingekommenen Kundengelder gegen die eigene Insolvenz abzusichern sowie sicherzustellen, dass dem Reisenden die notwendigen Rückreisekosten im Falle der Insolvenz erstattet werden. Hierzu muss der Reiseveranstalter dem Kunden einen direkten Anspruch gegenüber einer Bank oder einer Versicherung verschaffen. Die Kundengeldabsicherung gilt auch für Reisebüros, die veranstaltend tätig werden. Die gesetzliche Absicherungspflicht betrifft auch Veranstalter, die ihren Sitz im Ausland haben. Reiseveranstalter, die ihren Sitz nicht in der Europäischen Union oder in EFTA-Staaten haben, müssen die Kundengeldabsicherung wie ein in der Bundesrepublik ansässiger Veranstalter absichern.

Versicherungen

Die Reiseunternehmen sind gut beraten, wenn sie sich gegenüber möglichen Haftungsrisiken absichern, z. B. mit einer Haftpflichtversicherung gegen Personenschäden, Sachschäden und Vermögensschäden.

Der Standort Ihres Reiseveranstalterbüros

Von wo aus Sie Ihre Geschäfte betreiben, ist für Reiseveranstalter zweitrangig. Sie könnten sogar vom eigenen Wohnzimmer aus Ihre Geschäfte betreiben.

Weitere Informationen von der IHK

Publikationen über allgemeine Fragen zur Existenzgründung erhalten Sie im Gründerzentrum der IHK: Herr Dr. Thomas Pitz, Fax: 0681/9520-389, Telefon: 0681/9520-211, E-Mail: thomas.pitz@saarland.ihk.de .

Informationen über die Gründung von Bus- oder Taxi-Unternehmen erhalten Sie von Herrn Michael Arnold: Fax: 0681/9520-889, Telefon: 0681/9520-810, E-Mail: michael.arnold@saarland.ihk.de.

Weitere Informationen von Fachverbänden:

| | |
|--|---|
| asr Allianz Selbständiger Reiseunternehmen - Bundesverband e. V. Friedrichstraße 119 10117 Berlin Tel.: (030) 2478 19 - 0 Fax: (030) 2478 19 - 20 E-Mail: info@asr-berlin.de Internet: www.asr-berlin.de | DRV Deutscher ReiseVerband e. V: Schicklerstraße 5-7 10179 Berlin Tel.: (0 30) 28 40 6 -0 Fax: (0 30) 28 40 630 E-Mail: info@drv.de Internet: www.drv.de |
|--|---|

Deutsche Gesellschaft für Reiserecht e.V.
Gutenbergplatz 1
65187 Wiesbaden
Telefon: (0)611. 69 66 937
Fax: (0)611. 69 66 938
E-Mail: geschaeftsstelle@dgfr.de
Internet: www.dgfr.de

Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer IHK – nur erste Hinweise geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.