



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz



Neue Rechte für Reisende

Pauschalreisevertrag, Reisevermittlung und
Vermittlung verbundener Reiseleistungen



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

Neue Rechte für Reisende

Pauschalreisevertrag, Reisevermittlung und
Vermittlung verbundener Reiseleistungen



Vorwort

Die Deutschen reisen gerne, jährlich zieht es Millionen zu einer Urlaubsreise in die Ferne oder sie suchen ihr Reiseglück in der Nähe. Am liebsten sind sie zu Gast in Europa. Wer eine Pauschalreise gebucht hat, findet innerhalb der EU bereits seit vielen Jahren teilweise vereinheitlichte Rechte vor, weil die *Pauschalreiserichtlinie* aus dem Jahr 1990 für Reisende eine Reihe wichtiger Verbraucherrechte vorsah. Allerdings handelte es sich hierbei nur um Mindestanforderungen an die Rechtsordnungen der Mitgliedstaaten, sodass letztlich kein einheitliches Verbraucherschutzniveau vorhanden war. Außerdem hat sich der Reisemarkt in den letzten Jahrzehnten grundlegend gewandelt. Reisende stellen ihr Urlaubsprogramm immer häufiger nach ihren persönlichen Wünschen zusammen und greifen dabei zunehmend auch auf das Internet zurück, um Reiseleistungen miteinander zu kombinieren, anstatt vorab festgelegte Pauschalreisen aus Katalogen zu buchen. Sie konnten sich bisher aber nicht immer sicher sein, ob bzw. inwieweit sie im Ernstfall geschützt waren. Auch die Anbieter waren sich in solchen Fällen über ihre Verpflichtungen oft nicht im Klaren.

Die Richtlinie von 1990 war insgesamt nicht mehr zeitgemäß, so dass sie überarbeitet und durch die neue *Richtlinie (EU) 2015/2302 vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen* ersetzt wurde.

Die neue Richtlinie ist von den Mitgliedstaaten der EU in das jeweilige nationale Recht umzusetzen, was in Deutschland durch das *Dritte Gesetz zur Änderung reiserechtlicher Vorschriften* geschehen ist, das zum 1. Juli 2018 in Kraft getreten und auf ab diesem Zeitpunkt geschlossene Verträge anwendbar ist. Sie finden das Gesetz im Internet unter www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de. Es enthält neben Altbekanntem auch viele Neuerungen sowohl für Reisende als auch für die Unternehmen der Touristikbranche. Insbesondere werden die Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs über die Pauschalreise grundlegend neu gefasst. Darüber hinaus wird eine neue reiserechtliche Kategorie eingeführt, die sogenannten „verbundenen Reiseleistungen“.

Diese Broschüre gibt einen ersten Überblick über die neue Rechtslage. Sie ergänzt die vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz herausgegebene Broschüre „Reisezeit – Ihre Rechte“, in der Sie weitere wichtige Informationen über die Rechte von Flugreisenden, die Fahrgastrechte im Bahn- und Fernbusverkehr und die Rechte von Passagieren bei Schiffsreisen finden.

Nur wer seine Rechte kennt, kann diese im Ernstfall auch wirksam einfordern und durchsetzen. Ich wünsche Ihnen aber, dass Sie Ihren nächsten Urlaub entspannt und reibungsfrei genießen können!



Dr. Katarina Barley

Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz

Inhalt

VORWORT	2
----------------	----------

1. WAS IST EIN PAUSCHALREISEVERTRAG?	8
• Pauschalreise – was ist darunter zu verstehen?	9
• Und was ist mit Reiseleistungen gemeint?	10
• Besonderheiten im Zusammenhang mit touristischen Leistungen	12
• Ausnahmen vom Anwendungsbereich für bestimmte Verträge über Reisen	14

2. WANN IST EIN UNTERNEHMER REISEVERANSTALTER UND WANN NUR VERMITTLER?	15
• Wann ist ein Unternehmer als Reiseveranstalter anzusehen?	16
• Welche Besonderheiten bestehen bei Online-Buchungsverfahren?	19

3. INFORMATIONSPFLICHTEN IM VORFELD EINER BUCHUNG	22
--	-----------

4. ALLGEMEINE PFLICHTEN UND GRUNDSÄTZE, DIE BEI VERBRAUCHERVERTRÄGEN BZW. BEI ONLINE-BUCHUNGEN GELTEN	24
--	-----------

5. ABSCHRIFT ODER BESTÄTIGUNG DES VERTRAGS, REISEUNTERLAGEN	26
--	-----------

6. WIDERRUFSRECHT BEI AUßERHALB VON GESCHÄFTSRÄUMEN GESCHLOSSENEN VERTRÄGEN	28
--	-----------

7. VERTRAGSÜBERTRAGUNG UND RÜCKTRITT VOR REISEBEGINN	30
• Vertragsübertragung – Recht auf Benennung eines Ersatzreisenden	30
• Rücktritt vor Reisebeginn durch den Reisenden oder den Reiseveranstalter	32

8. PREISERHÖHUNGEN UND SONSTIGE VERTRAGSÄNDERUNGEN	35
• Kann der Reiseveranstalter den Reisepreis nach der Buchung noch erhöhen?	35
• Muss der Reisende jede Preiserhöhung hinnehmen?	36
• Inwieweit können andere Vertragsbedingungen geändert werden?	37
• Und was ist bei erheblichen Änderungen?	39
• Ersatzreise – Alternative zu erheblichen Vertragsänderungen	40

9. WELCHE RECHTE HABEN REISENDE BEI REISEMÄNGELN?	41
• Was ist ein Reisemangel?	41
• Welche Rechte stehen mir bei Reisemängeln zu?	43
• Was muss ich im Zusammenhang mit der Geltendmachung von Ansprüchen aufgrund von Reisemängeln noch beachten?	47

10. ABSICHERUNG GEGEN EINE INSOLVENZ DES VERANSTALTERS	51
• Wie funktioniert die Insolvenzsicherung genau?	52
• Wie erfahre ich, ob eine Insolvenzsicherung besteht und wer mein Ansprechpartner ist?	53
• Besteht Insolvenzschutz auch bei einer Reisevermittlung?	54

11. WELCHE RECHTE BESTEHEN, WENN EINE PAUSCHALREISE BEI EINEM REISEVERANSTALTER GEBUCHT WIRD, DER SEINEN SITZ NICHT IN DEUTSCHLAND HAT?	55
• Kann ich sicher sein, bei Verträgen mit ausländischen Reiseveranstaltern ebenfalls vor einer Insolvenz der Anbieter geschützt zu werden?	57
• Spielt es eine Rolle, ob ich die Pauschalreise direkt beim ausländischen Reiseveranstalter buche oder über einen Reisevermittler?	59

12. WAS IST EINE VERMITTLUNG VERBUNDENER REISELEISTUNGEN?	60
• Was ist der Unterschied zwischen verbundenen Reiseleistungen und einer Pauschalreise?	60
• Wie kommen verbundene Reiseleistungen zustande?	61
• Was beinhaltet die Informationspflicht des Vermittlers verbundener Reiseleistungen genau und wann ist sie zu erfüllen?	64
• Wann ist der Vermittler verbundener Reiseleistungen zur Insolvenzsicherung verpflichtet?	65
• Bekommt der Reisende auch bei verbundenen Reiseleistungen einen Sicherungsschein?	66
• Was passiert, wenn der Vermittler verbundener Reiseleistungen gegen seine Informationspflicht verstößt oder keinen Insolvenzschutz bereithält, obwohl er hierzu verpflichtet wäre?	66

13. INFORMATIONEN ZUR BUCHUNG EINZELNER REISELEISTUNGEN	68
--	-----------

14. WIE KANN ICH ALS REISENDER MEINE RECHTE DURCHSETZEN? WO BEKOMME ICH HILFE?	69
---	-----------



1. WAS IST EIN PAUSCHAL-REISEVERTRAG?

Die im Vorwort genannten Änderungen, die durch das *Dritte Gesetz zur Änderung reiserechtlicher Vorschriften* ab dem 1. Juli 2018 gelten, fangen schon bei der Bezeichnung des Vertrags an, den man bei der Buchung einer Reise abschließt. Bisher kannte das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB¹) Verträge über Pauschalreisen als „Reisevertrag“. Entsprechend dem Wortlaut der neuen Richtlinie² wird dieser Vertragstyp nunmehr als „Pauschalreisevertrag“ bezeichnet.

Ein Pauschalreisevertrag ist ein Vertrag zwischen einem **Reisenden**³ und einem Unternehmer (**Reiseveranstalter**), der eine **Pauschalreise** zum Gegenstand hat.

1 Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz stellt in einem gemeinsamen Projekt mit der juris GmbH für interessierte Bürgerinnen und Bürger nahezu das gesamte aktuelle Bundesrecht kostenlos im Internet bereit. Unter www.gesetze-im-internet.de können Sie die in der Broschüre zitierten Gesetzesvorschriften nachlesen.

2 Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 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, im Folgenden: Richtlinie (EU) 2015/2302).

3 Bei Personenbezeichnungen in diesem Text wird auf eine geschlechterbezogene Differenzierung verzichtet, wenn unwichtig ist, welches Geschlecht die so bezeichnete Person hat (d. h., der *Verbraucher*, der *Reisende*, die *Person* etc. werden generisch verwendet, sie bezeichnen also alle Personen unabhängig von ihrem natürlichen Geschlecht).

Reisender ist, wer Vertragspartner des Reiseveranstalters ist oder (mit Blick auf dessen vorvertragliche Verpflichtungen) sein wird. Er kann die Reiseleistungen selbst in Anspruch nehmen, muss dies aber nicht, sondern kann den Vertrag auch für andere Teilnehmer schließen. Meist wird es sich beim Reisenden um einen Verbraucher handeln, also um eine Person, die die Reise ganz oder überwiegend zu privaten Zwecken (z. B. Urlaubsreise) gebucht hat oder buchen will. Auch Unternehmer, die eine Geschäftsreise planen, können grundsätzlich einen Pauschalreisevertrag abschließen; dies gilt jedoch nicht, wenn der Vertrag auf der Grundlage eines Rahmenvertrags für die Organisation von Geschäftsreisen zustande kommt, also eine auf Dauer angelegte Geschäftsverbindung besteht.

Reiseveranstalter kann nur ein Unternehmer sein, also eine Person, die bei Abschluss des Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 BGB). Dabei spielt es keine Rolle, ob sich der Unternehmer selbst als „Reiseveranstalter“ bezeichnet. Entscheidend ist, ob er eine Pauschalreise zusammenstellt und verkauft oder zum Verkauf anbietet. Auch ein Reisebüro, ein Hotelier oder ein Flugunternehmen sowie auch jeder andere Unternehmer, der die gesetzlichen Vorgaben erfüllt, kann daher Reiseveranstalter sein (siehe hierzu insbesondere Kapitel 2).

Ein Pauschalreisevertrag kann auf ganz unterschiedliche Weise zustande kommen: durch Buchung direkt beim Veranstalter oder über einen Vermittler, in Geschäftsräumen des jeweiligen Unternehmers (z. B. Reisebüro) oder an einem anderen Ort (z. B. Reisemesse), über eine Verkaufsplattform oder andere Seiten im Internet oder auch telefonisch.

PAUSCHALREISE – WAS IST DARUNTER ZU VERSTEHEN?

Was genau unter einer Pauschalreise zu verstehen ist, beschreibt das Gesetz in § 651a Absatz 2 BGB. Vereinfacht gesagt liegt eine Pauschal-

reise vor, wenn es zu einer **Bündelung von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen** (z. B. Beförderung + Beherbergung) **für den Zweck derselben Reise** kommt, also ein Reisepaket vorliegt. Von der Pauschalreise sind die sogenannten „verbundenen Reiseleistungen“ zu unterscheiden, diese werden in Kapitel 12 erläutert.

Das Gesetz bezieht sich bei der Pauschalreise nicht nur auf vorgefertigte Katalogreisen, sondern umfasst auch individuell auf Wunsch des Reisenden oder entsprechend seiner Auswahl zusammengestellte Reisen. Dabei kann es sogar genügen, dass die einzelnen Reiseleistungen erst nach Vertragsschluss ausgewählt werden: Das ist bei der sogenannten Reise-Geschenkbbox der Fall, die dadurch gekennzeichnet ist, dass der Unternehmer dem Reisenden im Vertrag das Recht einräumt, nach Vertragsschluss eine Auswahl unter verschiedenen Arten von Reiseleistungen zu treffen.

UND WAS IST MIT REISELEISTUNGEN GEMEINT?

Der Begriff der Reiseleistung wird in § 651a Absatz 3 Satz 1 Nummer 1 bis 4 BGB näher beschrieben, wobei jede dieser Nummern eine „Art“ von Reiseleistung bezeichnet. Damit eine Pauschalreise im rechtlichen Sinne vorliegt, müssen (mindestens) zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen, also Leistungen aus (mindestens) zwei verschiedenen Nummern, kombiniert werden.

Konkret werden zunächst die folgenden Leistungen genannt:

- die **Beförderung von Personen** (Nummer 1),
- die **Beherbergung** (Nummer 2) – außer wenn diese, wie beispielsweise bei einer Unterkunft für einen Langzeitsprachkurs, der Dauer nach eher Wohnzwecken dient,
- die **Vermietung von Kraftfahrzeugen** (vierrädrige Kraftfahrzeuge mit einer Höchstgeschwindigkeit von mehr als 25 km/h sowie Krafträder der Fahrerlaubnisklasse A) (Nummer 3).

Diese Aufzählung bildet aber nicht alle möglichen Fälle ab, denn auch **jede touristische Leistung** ist als Reiseleistung einzuordnen (Nummer 4). Zur Orientierung dienen die folgenden Beispiele: Eintrittskarten für Konzerte, Sportveranstaltungen, Ausflüge oder Besuche von Themenparks, Führungen, Skipässe und die Vermietung von Sportausrüstungen oder auch Wellnessbehandlungen. Eine Reiseversicherung hingegen fällt nicht darunter.

Doch **Vorsicht!** Für all die genannten Leistungen gilt eine wichtige Einschränkung: Es muss sich jeweils um eine **eigenständige Reiseleistung** handeln. Hiervon kann keine Rede sein, wenn eine Reiseleistung nur Bestandteil einer anderen ist, also eine unbedeutende Nebenleistung. Um eine solche handelt es sich z. B. bei kleineren Beförderungsleistungen wie etwa einem Transfer vom Flughafen zum Hotel oder einer Personenbeförderung im Rahmen einer Führung. Ob eine eigenständige Reiseleistung vorliegt, hängt in jedem Einzelfall von den konkreten Umständen ab (und muss im Streitfall vor Gericht entschieden werden).



BEISPIEL

Frau Schäfer möchte eine Bahnreise unternehmen. Am liebsten würde sie eine nostalgische Sonderzugreise in einem luxuriösen „rollenden Hotel“ buchen, begnügt sich jedoch aus Kostengründen mit einer einfachen Bahnfahrt im Schlafwagen.

Die Übernachtung im Schlafwagen ist nicht als eigenständige Reiseleistung zu werten, da hier die Personenbeförderung per Eisenbahn im Vordergrund steht. Frau Schäfer hat also keine Pauschalreise unternommen. Anders wäre es, wenn sie die Sonderzugreise gebucht hätte, also eine sogenannte Schienenkreuzfahrt. Wie bei einer Kreuzfahrt auf dem Meer ist hier die Unterbringung eine eigenständige Reiseleistung neben der Beförderung.

BESONDERHEITEN IM ZUSAMMENHANG MIT TOURISTISCHEN LEISTUNGEN

Werden eine oder mehrere touristische Leistungen im Sinne des § 651a Absatz 3 Satz 1 Nummer 4 BGB mit nur einer der drei Reiseleistungen Beförderung, Beherbergung oder Vermietung von Kraftfahrzeugen kombiniert, liegt in zwei Fällen (die auch gleichzeitig eintreten können) keine Pauschalreise vor:

- **Zum einen** liegt eine Pauschalreise meist dann nicht vor, wenn der **Anteil der touristischen Leistungen am Gesamtwert der kombinierten Reiseleistungen weniger als 25 %** ausmacht. Als Wert der Kombination und der Einzelleistungen kann man in der Regel deren Preis zugrunde legen (d.h., sofern nicht die Preise künstlich hoch bzw. niedrig angesetzt wurden, um die gesetzlichen Vorgaben zu umgehen).

BEISPIEL



Herr Kranz-Baumert plant einen Wochenendtrip nach Berlin. Er sucht sich im Internet ein gehobenes Hotel heraus und bucht auf der Webseite des Hotels zwei Übernachtungen zu einem Gesamtpreis von 300 Euro sowie zusätzlich eine dort angebotene 90-minütige Segway-Tour zum Preis von 40 Euro, die ihm gemeinsam mit dem Übernachtungspreis in Rechnung gestellt wird.

Der Gesamtwert der Kombination beträgt im Beispielsfall, der von marktüblichen Preisen ausgeht, 340 Euro. Die Segway-Tour hat hierauf bezogen einen Wertanteil von rund 12 %, also weniger als 25 %. Dies deutet darauf hin, dass Herr Kranz-Baumert keine Pauschalreise gebucht hat, sondern zwei einzelne Leistungen.

Es kommt aber auch darauf an, wie intensiv mit den touristischen Leistungen geworben und ob die Reise hierdurch maßgeblich geprägt wird. Der rein rechnerische Wertanteil ist nämlich nicht allein maßgeblich! Denn trotz eines Anteils von weniger als 25 % kann es sich um eine Pauschalreise handeln, wenn die touristischen Leistungen ein **wesentliches Merkmal der Kombination darstellen oder als solches beworben werden**.

- **Zum anderen** findet das neue Pauschalreisevertragsrecht auch dann keine Anwendung, wenn eine oder mehrere touristische Leistungen erst **nach Beginn der Erbringung** einer Reiseleistung in Form von Beherbergung, Personenbeförderung oder Vermietung eines Kraftfahrzeugs **ausgewählt und vereinbart** werden.

BEISPIEL



Wieder plant Herr Kranz-Baumert einen Wochenendtrip, diesmal soll es nach Hamburg gehen. Er bucht zwei Übernachtungen in einem Hotel und reist am Freitagabend an. Samstagvormittag entschließt er sich dazu, am Abend ein Konzert zu besuchen. Zu diesem Zweck bucht er über das Hotel eine Konzertkarte.

Hier hat die Beherbergung als Reiseleistung bereits begonnen; erst dann wird die Konzertkarte als touristische Leistung ausgewählt und hinzugebucht. Eine Pauschalreise liegt damit nicht vor.

AUSNAHMEN VOM ANWENDUNGSBEREICH FÜR BESTIMMTE VERTRÄGE ÜBER REISEN

Das Pauschalreiserecht findet nicht auf alle Verträge über Reisen Anwendung, auch wenn es sich hierbei nach dem bisher Gesagten an sich um Pauschalreisen handeln würde. **Ausgeschlossen** sind

- **Verträge über Reisen**, die nur **gelegentlich** und zudem nur einem **begrenzten Personenkreis** angeboten werden und **nicht der Gewinnerzielung** dienen (z. B. einmal im Jahr stattfindende Betriebsausflüge, die der Betrieb selbst organisiert),
- sogenannte **Tagesreisen**, die also weniger als 24 Stunden dauern und keine Übernachtung umfassen, wenn ihr Reisepreis sich auf **höchstens 500 Euro** beläuft, und
- **Verträge über Geschäftsreisen** von Unternehmern, die **auf der Grundlage eines Rahmenvertrags** für die Organisation von Geschäftsreisen geschlossen werden.



2. WANN IST EIN UNTERNEHMER REISEVERANSTALTER UND WANN NUR VERMITTLER?

Im Hinblick auf die unterschiedlichen Rechte und Pflichten ist es wichtig, den **Veranstalter einer Reise** vom bloßen **Vermittler** abzugrenzen. Denn nur der Veranstalter haftet dem Reisenden umfassend für alle zu erbringenden Reiseleistungen und hat für etwaige Reisemängel einzustehen.

Die notwendige Abgrenzung ist keinesfalls eine Besonderheit des neuen Pauschalreiserechts. Bisher fehlte es jedoch im Gesetz an konkreten Kriterien für die Abgrenzung. Das konnte dazu führen, dass Unternehmer unbewusst und ungewollt eine Veranstalterrolle einnahmen. Die gesetzlichen Neuerungen schaffen hier Klarheit und Transparenz (wie ab Seite 16 unter „Wann ist ein Unternehmer als Reiseveranstalter anzusehen?“ näher dargestellt wird). Ein Unternehmer kann auch weiterhin nur als Vermittler auftreten. Nach dem neuen Recht sind drei verschiedene Arten von Vermittlern zu unterscheiden:

→ **Reisevermittler**: Das Gesetz beschreibt einen Reisevermittler als einen Unternehmer, der einem Reisenden einen **Pauschalreisevertrag** (nur) vermittelt, also nicht selbst Vertragspartner des Pauschalreisevertrags ist. Zu denken ist hier nicht nur an das klassi-

sche Reisebüro, sondern ebenso an Reiseportale, die Pauschalreisen im Internet vermitteln.

→ Vermittler verbundener Reiseleistungen

Bei den sogenannten „verbundenen Reiseleistungen“ handelt es sich um eine neue reiserechtliche Kategorie. Der Vermittler verbundener Reiseleistungen unterliegt einer besonderen Informationspflicht, außerdem ist er in bestimmten Fällen verpflichtet, Sicherheit für den Fall seiner etwaigen Insolvenz zu leisten (siehe Kapitel 12).

→ Vermittler einzelner Reiseleistungen

Die Vermittlung einzelner Reiseleistungen ist nach den allgemeinen Vorschriften weiterhin möglich. Hierzu enthält das Reiserecht weder bisher noch in der neuen Fassung spezielle Regelungen (siehe hierzu auch Kapitel 13). „Einzelne“ Reiseleistungen können auch mehrere Reiseleistungen sein, sofern sie entweder derselben Art angehören (z. B. zweimal Beförderung, unabhängig von der Art des Transportmittels) oder aber unterschiedliche Reisen betreffen.

Eine Abgrenzung des Vermittlers zum Reiseveranstalter ist (nur) erforderlich, wenn es im konkreten Fall um eine Kombination von **mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise** geht. Nur dann kann sich überhaupt die Frage stellen, ob und mit wem ein Pauschalreisevertrag zustande kommt (siehe Kapitel 1).

WANN IST EIN UNTERNEHMER ALS REISEVERANSTALTER ANZUSEHEN?

In den meisten Fällen besteht überhaupt kein Zweifel daran, wer der Veranstalter einer Pauschalreise ist.



BEISPIEL

Herr Kunze plant mit seiner Frau einen Sommerurlaub auf Gran Canaria. Im Fernsehen sieht er die Werbung eines großen Touristikunternehmens, das mit Pauschalreisen wirbt, die jeweils Hin- und Rückflug, Unterbringung sowie Verpflegung und einige Ausflüge umfassen. Am darauffolgenden Tag begibt er sich in ein Reisebüro und lässt sich zu diesen Angeboten beraten. Herr Kunze wählt eine der Pauschalreisen aus und bucht sie über das Reisebüro.

Hierbei handelt es sich um den klassischen Fall der Vermittlung einer Pauschalreise. Reiseveranstalter ist das Touristikunternehmen, das die gebündelten Reiseleistungen anbietet und bewirbt. Das Reisebüro vermittelt diese Pauschalreise hier lediglich.

Allerdings ist die Sachlage nicht immer so eindeutig. Wenn es nicht um ein vorgefertigtes Produkt geht, das eindeutig einem bestimmten Reiseveranstalter zugeordnet werden kann, kann der als „Vermittler“ von Reiseleistungen auftretende Unternehmer (Reisebüro, Reiseportal etc.) in Wirklichkeit als Reiseveranstalter anzusehen sein. Möglich ist dies vor allem bei „maßgeschneiderten“ Reisen, die individuell nach den Wünschen des Reisenden zusammengestellt werden. Hier stellt sich mitunter die Frage, ob sich der Unternehmer darauf berufen kann, nur Verträge mit den einzelnen Leistungserbringern (z. B. Flugunternehmen, Beherbergungsbetrieb) zu vermitteln. Diese Frage kann sich auch stellen, wenn ein Unternehmer als Leistungserbringer eine eigene Reiseleistung anbietet und außerdem eine oder mehrere Reiseleistungen anderer Anbieter „vermittelt“.

Einzelheiten dazu, wann sich ein Unternehmer nicht darauf berufen kann, nur Verträge mit allen oder einzelnen Leistungser-

bringern zu vermitteln, sodass das Gesetz ihn als **Reiseveranstalter** einstuft, sind § 651b Absatz 1 Satz 2 BGB zu entnehmen. Ein Unternehmer ist danach immer dann Reiseveranstalter, wenn dem Reisenden mindestens zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise erbracht werden sollen und wenn mindestens eine der folgenden drei Bedingungen erfüllt ist:

1. Der Reisende wählt die Reiseleistungen **in einer einzigen Vertriebsstelle des Unternehmers im Rahmen desselben Buchungsvorgangs** aus, bevor er den Vertrag abschließt, d. h. sich zur Zahlung verpflichtet.
2. Der Unternehmer bietet die Reiseleistungen zu einem **Gesamtpreis** an oder verspricht sie zu diesem zu verschaffen oder stellt sie so in Rechnung.
3. Der Unternehmer bewirbt die Reiseleistungen unter der **Bezeichnung „Pauschalreise“ oder unter einer ähnlichen Bezeichnung** (z. B. „Kombireise“, „All-inclusive“ oder „Komplettangebot“) oder verspricht, so bezeichnete Reiseleistungen zu verschaffen.

BEISPIEL



Weil den Eheleuten Kunze die Kanaren gut gefallen haben, wollen sie die Weihnachtstage auf Teneriffa verbringen. Diesmal begibt sich Herr Kunze direkt in das Reisebüro und lässt sich dort beraten. Der Mitarbeiter des Reisebüros stellt ihm entsprechend seinen Vorstellungen ein Paket zusammen, das Hin- und Rückflug zum Urlaubsort, Unterkunft und Verpflegung sowie einen Mietwagen für die Dauer des Aufenthalts enthält. Herr Kunze bucht diese Leistungen sodann gemeinsam zu einem Gesamtpreis von 500 Euro pro Person.

In dem gewählten Beispielfall ist das Reisebüro als Veranstalter einzuordnen, denn die einzelnen Reiseleistungen wurden vor Vertragsschluss im Rahmen desselben Buchungsvorgangs ausgewählt und ferner zu einem Gesamtpreis angeboten und gebucht. Selbst ohne Nennung eines Gesamtpreises läge hier eine Pauschalreise vor. Die oben genannten Kriterien führen nämlich **jedes für sich genommen** dazu, dass der Unternehmer sich nicht auf eine Vermittlerrolle berufen kann. Es genügt also schon, dass erst alle Reiseleistungen ausgewählt wurden, bevor sich Herr Kunze bezogen auf das Gesamtpaket vertraglich verpflichtet hat.

WELCHE BESONDERHEITEN BESTEHEN BEI ONLINE- BUCHUNGSVERFAHREN?

Für Internetbuchungen gelten grundsätzlich keine Besonderheiten, da es keine Rolle spielt, ob ein Pauschalreisevertrag online oder offline geschlossen wird. Eine **Sonderregelung** findet sich für Internetbuchungen jedoch in § 651c BGB, der insbesondere die Fälle sogenannter **Click-Through-Buchungen** regelt, zu Deutsch „Durchklick-Buchungen“. Die Bezeichnung lässt sich aus dem nicht ganz seltenen Fall ableiten, dass der Reisende sich bei seiner Buchung durch mehrere Webseiten verschiedener Anbieter klickt, die aber miteinander über Hyperlinks verknüpft sind. Unter den im Gesetz festgelegten Voraussetzungen kann der erste Unternehmer, von dessen Webseite aus sich der Reisende nach Buchung einer ersten Reiseleistung weiter zu anderen Anbietern durchklickt, hier zum Veranstalter werden, nämlich wenn alle folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der erste Unternehmer vermittelt dem Reisenden für den Zweck derselben Reise mindestens einen **Vertrag über eine andere Art von Reiseleistung**.

- Der erste Unternehmer übermittelt den **Namen, die Zahlungsdaten und die E-Mail-Adresse** des Reisenden an den anderen Unternehmer.
- Der weitere Vertrag wird **spätestens 24 Stunden nach der Bestätigung des Vertragsschlusses über die erste Reiseleistung** geschlossen.

Es kommt dabei nicht darauf an, ob der erste Unternehmer die erste Reiseleistung selbst angeboten oder nur vermittelt hat.

BEISPIEL



Frau Hofmann möchte sich im Urlaub einfach treiben lassen und bucht daher zunächst nur einen Flug. Sie entscheidet sich für einen Flug nach Thailand und bucht diesen auf der Webseite eines in Deutschland ansässigen Flugunternehmens. Als sie der Buchungsstrecke weiter folgt, wird sie in einem nächsten Schritt gefragt, ob sie zusätzlich ein Hotelzimmer am Zielort buchen möchte. Sie entschließt sich hierzu, um jedenfalls für die erste Nacht eine Unterkunft zu haben. Über den ihr angezeigten Link gelangt sie auf die Internetseite des von ihr favorisierten Hotels und bucht dort verbindlich ein Einzelzimmer für eine Nacht, für das sie auch gleich eine Anzahlung leistet. Ihre Daten muss sie nicht erneut eingeben, denn das Flugunternehmen hat ihren Namen, ihre Zahlungsdaten wie auch ihre E-Mail-Adresse an den Hotelbetreiber übermittelt.

Im Beispielsfall sind die gesetzlichen Voraussetzungen des § 651c BGB erfüllt, sodass der Flugunternehmer als Reiseveranstalter für die Erbringung der beiden Reiseleistungen (Beförderung + Beherbergung) haftet. Hingegen kommt keine Pauschalreise zustande, wenn in einer solchen Situation keine oder nicht alle genannten Daten des Reisenden an andere Unternehmer übermittelt werden.

Sofern die übrigen Voraussetzungen erfüllt sind, liegt dann allerdings die Vermittlungskategorie „verbundene Reiseleistungen“ vor (siehe hierzu Kapitel 12).

Wichtig ist: Wenn der Reisende gar nicht erkennen kann, dass er sich nicht mehr auf der Webseite des ersten Anbieters befindet, weil der **Anschein eines einheitlichen Auftritts** begründet wird, kommt es auf die Frage der Datenübermittlung unter Umständen gar nicht an. Dann nämlich kann die Variante erfüllt sein, dass der Reisende die Reiseleistungen in einer einzigen Vertriebsstelle des Unternehmers im Rahmen desselben Buchungsvorgangs ausgewählt hat, bevor er sich zur Zahlung verpflichtet hat (siehe auf Seite 18 die Variante 1 des § 651b Absatz 1 Satz 2 BGB). In diesem Fall ist der Unternehmer als Reiseveranstalter anzusehen.



3. INFORMATIONSPFLICHTEN IM VORFELD EINER BUCHUNG

Vor dem Abschluss eines Pauschalreisevertrags bzw. bevor Sie als Reisender Ihre entsprechende Vertragserklärung abgeben (d.h. die Pauschalreise buchen), muss Ihnen der Reiseveranstalter oder der Reisevermittler zum einen ein **Formblatt** mit allgemeinen Informationen und zum anderen verschiedene im Gesetz näher aufgelistete **weitere Angaben** zur Verfügung stellen. All diese vorvertraglichen Informationen – und ebenso etwaige Änderungen – müssen klar, verständlich und in hervorgehobener Form mitgeteilt werden. Sie dürfen also nicht „im Kleingedruckten“ versteckt werden.

Mittels des **Formblatts** werden Sie darüber aufgeklärt, dass es sich bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302 handelt. Außerdem erhalten Sie einen Überblick über Ihre wichtigsten Rechte nach der Richtlinie, insbesondere auch im Hinblick auf die gesetzlich vorgeschriebene **Absicherung gegen eine Insolvenz des Veranstalters** (siehe hierzu Kapitel 10). Für Pauschalreisen, die nach § 651c BGB aufgrund sogenannter Click-Through-Buchungen zustande kommen (siehe Seite 19), und für Gastschulaufenthalte sind besondere Formblätter vorgesehen. Bei einem telefonischen Vertragsschluss genügt es ausnahmsweise, wenn die Informationen aus dem jeweiligen Formblatt dem Reisenden vorgelesen werden.

Die **weiteren Angaben**, die im Vorfeld der Buchung zu erteilen sind, betreffen unter anderem folgende Punkte (eine genaue Auflistung befindet sich in Artikel 250 § 3 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche – EGBGB):

- die **wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen** (z. B. Bestimmungsort, Reiseroute, Transportmittel, Unterkunft),
- die **Identität des Unternehmers** und dessen Kontaktdaten,
- den **Reisepreis einschließlich Steuern sowie eventuelle Mehrkosten**,
- die **Zahlungsmodalitäten**,
- die für die Durchführung der Pauschalreise erforderliche **Mindestteilnehmerzahl**,
- bei Auslandsreisen **allgemeine Pass- und Visumerfordernisse**,
- das **Rücktrittsrecht** des Reisenden vor Reisebeginn sowie die hiermit verbundenen Kosten,
- den möglichen Abschluss von **Versicherungen** (z. B. Reiserücktrittskostenversicherung, Krankenversicherung).

Beim Reisepreis sind die eventuellen Mehrkosten (Gebühren, Entgelte oder sonstige Kosten) der Höhe nach mitzuteilen, wenn dies bereits möglich ist. Wenn sich diese Kosten vor Vertragsschluss nicht bestimmen lassen, muss zumindest die Art von Mehrkosten, für die der Reisende gegebenenfalls noch aufkommen muss, angegeben werden. **Wird er nicht ordnungsgemäß informiert, muss er diese Kosten nicht tragen!**



4. ALLGEMEINE PFLICHTEN UND GRUNDSÄTZE, DIE BEI VERBRAUCHERVERTRÄGEN BZW. BEI ONLINE-BUCHUNGEN GELTEN

Den Reiseveranstalter treffen vor und bei dem Vertragsschluss nicht nur Pflichten, die sich aus den neuen reiserechtlichen Vorschriften ergeben. Er hat gemäß ausdrücklicher Anordnung in § 312 Absatz 7 Satz 1 BGB auch mehrere allgemeine Pflichten und Grundsätze zu beachten, die bei Verbraucherverträgen bzw. bei Verträgen im sogenannten elektronischen Geschäftsverkehr (gemeint sind insbesondere Verträge, die im Internet abgeschlossen werden) gelten – und zwar selbst dann, wenn der Reisende kein Verbraucher ist. Insbesondere gilt Folgendes:

- Eine Vereinbarung über **kostenpflichtige Zusatzleistungen** wie z. B. eine Sitzplatzreservierung oder eine Reisegepäckversicherung bei einer Flugbuchung kann der Reiseveranstalter mit dem Reisenden nur ausdrücklich treffen, z. B. indem der Reisende die Extrazahlung gesondert bestätigt. Bei einer Online-Buchung darf die Vereinbarung auch nicht durch eine Voreinstellung herbeigeführt werden.
- **Zusatzkosten für die Verwendung eines bestimmten Zahlungsmittels** (also z. B. Gebühren für die Zahlung per Kreditkarte) sind nur zulässig, wenn dem Reisenden alternativ eine gängige und zumut-

bare kostenfreie Zahlungsmöglichkeit angeboten wird. Außerdem dürfen die Zusatzkosten nicht über die Kosten hinausgehen, die dem Reiseveranstalter durch die Nutzung des Zahlungsmittels tatsächlich entstehen (z. B. weil er seinerseits einen bestimmten Betrag an das Kreditkartenunternehmen abführen muss).

- Wenn der Reiseveranstalter eine Telefonnummer zur Verfügung stellt, unter der ihn der Reisende im Zusammenhang mit einem bereits geschlossenen Vertrag anrufen kann (also z. B. eine Kunden- oder Servicehotline), so darf das vom Reisenden zu zahlende **Entgelt für einen Anruf bei dieser Telefonnummer** nicht höher sein als die Kosten für die bloße Nutzung der Telefonverbindung als solcher. Unzulässig sind daher Rufnummern, deren Kosten über das Entgelt für eine gewöhnliche Telefonverbindung hinausgehen, insbesondere 0900-Service Nummern.
- Bei einer **Online-Buchung** ist der Reiseveranstalter vorab zur genauen Erläuterung des Buchungsvorgangs und zu weiteren Informationen, etwa über die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehenden Sprachen, verpflichtet. Er hat den **Buchungsvorgang so zu gestalten**, dass der Reisende Eingabefehler vor der Buchung erkennen und berichtigen kann. Der Reisende muss die Möglichkeit haben, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss abzurufen und zu speichern. Außerdem muss der Reiseveranstalter dem Reisenden den Zugang der Buchung unverzüglich auf elektronischem Wege bestätigen.
- Auch die sogenannte **Buttonlösung** gilt: Wenn eine Buchung im Internet über das Anklicken einer Schaltfläche (eines Buttons) erfolgt, muss dieser Button gut lesbar mit nichts anderem als den Wörtern „zahlungspflichtig buchen“ oder einer entsprechenden eindeutigen Formulierung beschriftet sein. Ist dies nicht der Fall, so kommt kein Vertrag zustande und der Reisende ist nicht zu einer Zahlung verpflichtet.



5. ABSCHRIFT ODER BESTÄTIGUNG DES VERTRAGS, REISEUNTERLAGEN

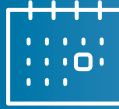
Bei oder unverzüglich nach dem Abschluss eines Pauschalreisevertrags hat der Reiseveranstalter dem Reisenden auf einem dauerhaften Datenträger (also beispielsweise auf Papier, einer CD-ROM oder per E-Mail) eine [Abschrift oder Bestätigung des Vertrags](#) zur Verfügung zu stellen.

Die Papierform ist vorgesehen, wenn der Vertragsschluss bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit der Vertragsschließenden erfolgt (wie z. B. im Reisebüro). Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen muss die Abschrift oder Bestätigung des Vertrags grundsätzlich ebenfalls in Papierform zur Verfügung gestellt werden. Wenn der Verbraucher zustimmt, kann allerdings auch ein anderer dauerhafter Datenträger verwendet werden.

In jedem Fall sollten Sie dieses Dokument gut aufbewahren, denn es dient Ihnen zum Nachweis des Vertragsschlusses und des Vertragsinhalts. Außerdem enthält es zusätzlich zum Vertragsinhalt und zu den bereits vorvertraglich erteilten Informationen weitere nützliche Informationen (z. B. Hinweise auf einige Rechte

und Pflichten der Vertragsparteien, wichtige Kontaktdaten – eine genaue Auflistung befindet sich in Artikel 250 § 6 Absatz 2 EGBGB).

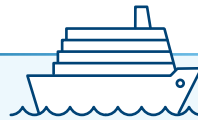
Rechtzeitig vor Reisebeginn hat der Reiseveranstalter dem Reisenden auch die notwendigen **Reiseunterlagen** zu übermitteln, insbesondere notwendige Buchungsbelege, Gutscheine, Beförderungsausweise und Eintrittskarten.



6. WIDERRUFSRECHT BEI AUßERHALB VON GESCHÄFTSRÄUMEN GESCHLOSSENEN VERTRÄGEN

Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen kann dem Reisenden ein zeitlich begrenztes Widerrufsrecht zustehen (§§ 312 Absatz 7 Satz 2, 312g Absatz 1 BGB). Voraussetzung ist allerdings, dass er den Vertrag als **Verbraucher** abgeschlossen hat. Das ist der Fall, wenn er die Reise ganz oder überwiegend zu privaten Zwecken (z. B. Urlaubsreise) gebucht hat.

BEISPIEL



Frau Aydin nimmt an einer Kaffeefahrt teil, auf der ein mobiler Reiseberater günstige Reisen zu „Schnäppchenpreisen“ anbietet. Sie entscheidet sich spontan dazu, eine Flusskreuzfahrt zu buchen. Der Reiseberater erledigt gemeinsam mit ihr sofort die Formalitäten und übergibt ihr eine Bestätigung des Vertrags. Wieder zu Hause angekommen, verfliegt die anfängliche Begeisterung jedoch und Frau Aydin möchte sich von dem Vertrag lösen.

Frau Aydin kann den außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag widerrufen. Der Widerruf ist nur innerhalb der Widerrufsfrist möglich. Diese beträgt 14 Tage.

Ausgeschlossen wäre das Widerrufsrecht jedoch, wenn die mündlichen Verhandlungen, die letztlich zu dem Abschluss des Vertrags geführt haben, auf der Initiative des Reisenden beruhen. Wenn er also den Reiseveranstalter schriftlich, mündlich oder telefonisch zu Vertragsverhandlungen außerhalb von Geschäftsräumen eingeladen hat, steht ihm das Widerrufsrecht nicht zu.

Weitere Informationen, etwa zum Fristbeginn und zur Ausübung des Widerrufsrechts, können Sie der vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz herausgegebenen **Broschüre „Neue Rechte für Verbraucherinnen und Verbraucher“** entnehmen.



7. VERTRAGSÜBERTRAGUNG UND RÜCKTRITT VOR REISEBEGINN

Kann oder möchte man eine gebuchte Reise nicht antreten, hat man als Reisender zwei Möglichkeiten: Entweder man überträgt den Vertrag auf einen Ersatzreisenden oder aber man tritt vom Pauschalreisevertrag zurück.

VERTRAGSÜBERTRAGUNG – RECHT AUF BENENNUNG EINES ERSATZREISENDEN

Vor Antritt der Pauschalreise kann jeder Reisende den [Vertrag auf einen Dritten \(Ersatzreisenden\) übertragen](#) (§ 651e BGB). Es ist dabei ohne Belang, ob der Reisende z. B. krankheitsbedingt nicht reisen kann oder einfach die Lust an der Reise verloren hat.

Die Vertragsübertragung setzt zunächst einmal voraus, dass der Reisende jemanden findet, der die gebuchte Reise an seiner Stelle antreten möchte. Gelingt ihm dies, ist es außerdem erforderlich, dass er dem Reiseveranstalter [Mitteilung über die Vertragsübertragung](#) macht. Diese Mitteilung (oder „Erklärung“, wie es im Gesetz heißt) muss für den Veranstalter zum einen dauerhaft abrufbar

sein, etwa in Form von Papier, einer E-Mail, eines USB-Sticks oder auch einer Audiodatei. Zum anderen muss sie **innerhalb einer angemessenen Zeit** vor dem Beginn der Reise erfolgen. Das Gesetz stellt diesbezüglich klar, dass eine Erklärung, die dem Reiseveranstalter mindestens sieben Tage vor Reisebeginn zugeht, in jedem Fall rechtzeitig ist.

Eine Zustimmung des Reiseveranstalters ist zwar nicht erforderlich, unter Umständen kann er der Übertragung aber **widersprechen**. Das ist immer dann möglich, wenn der Dritte die vertraglichen Reiseerfordernisse nicht erfüllt, beispielsweise weil ihm eine erforderliche Tropentauglichkeit, Bergsteigererfahrung oder ein Visum fehlt.

Durch die Vertragsübertragung tritt der Ersatzreisende in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag ein. Er ist deshalb auch zur **Zahlung des Reisepreises** verpflichtet, soweit dieser noch nicht (vollständig) beglichen wurde. Daneben bleibt aber die Haftung des ursprünglichen Reisenden bestehen, beide haften als sogenannte Gesamtschuldner. Vereinfacht gesagt: Der Reiseveranstalter darf sich wegen des Reisepreises weiterhin auch an den ursprünglichen Reisenden wenden. Dieser wird häufig von dem Ersatzreisenden verlangen können, ihm bereits getätigte Zahlungen zu erstatten und/oder noch ausstehende Zahlungen an den Reiseveranstalter zu leisten – maßgeblich ist insoweit, was der ursprüngliche Reisende und der Ersatzreisende vereinbart haben.

Auch für **Mehrkosten**, die durch die Vertragsübertragung entstehen, haften der ursprüngliche Reisende und der Ersatzreisende dem Reiseveranstalter als Gesamtschuldner – allerdings nur, wenn und soweit diese Mehrkosten **angemessen** und dem Veranstalter **tatsächlich entstanden** sind. Insoweit kommen z. B. Telefon- und Portospesen oder Umbuchungskosten in Betracht. Eine Pauschale kann der Reiseveranstalter aber unter keinen Umständen verlan-

gen, vielmehr hat er nachzuweisen, in welcher Höhe ihm durch den Eintritt des Ersatzreisenden tatsächlich Mehrkosten entstanden sind.

RÜCKTRITT VOR REISEBEGINN DURCH DEN REISENDEN ODER DEN REISEVERANSTALTER

Vor Reisebeginn kann der Reisende **jederzeit** vom Vertrag zurücktreten (§ 651h BGB). Dieses Recht ist an keine Voraussetzungen geknüpft, allerdings kann der Reiseveranstalter eine angemessene **Entschädigung** verlangen, die häufig auch als „Rücktrittsgebühr“ bezeichnet wird. Ähnlich wie schon nach bisherigem Recht kann der Reiseveranstalter mit dem Reisenden vertraglich eine Pauschalierung der angemessenen Entschädigung vereinbaren. Meist werden hierfür in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Veranstalter unterschiedliche Prozentsätze vorgesehen, die sich insbesondere nach der jeweiligen Zeitspanne zwischen Rücktrittserklärung und Reisebeginn richten. Willkürliche Festsetzungen sind und bleiben unzulässig, vielmehr müssen die Entschädigungspauschalen den Bemessungskriterien folgen, die im Gesetz festgelegt sind und durch die Rechtsprechung weiter ausgestaltet werden.

Keine Entschädigung kann der Reiseveranstalter verlangen, wenn **am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände** auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen.



BEISPIEL

Herr Müller bereist gern ferne und weniger bekannte Gebiete. Er bucht bei einem Reiseveranstalter eine Reise in die Himalaja-Region nebst Trekkingtour. Wenige Wochen vor Reisebeginn ereignet sich dort ein schweres Erdbeben. Die Region wird stark verwüstet, zudem warnen Experten vor weiteren Beben.

Nach der gesetzlichen Definition sind Umstände **unvermeidbar und außergewöhnlich**, wenn sie nicht der Kontrolle der Partei unterliegen, die sich hierauf beruft, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären. **Beispiele hierfür sind:** Kriegshandlungen, andere schwerwiegende Beeinträchtigungen der Sicherheit wie Terrorismus, erhebliche Risiken für die menschliche Gesundheit wie ein Ausbruch einer schweren Krankheit am Reiseziel, Witterungsverhältnisse, die eine sichere Anreise unmöglich machen, oder Naturkatastrophen wie etwa Hochwasser oder Erdbeben. Im Beispielfall kann Herr Müller also vom Vertrag zurücktreten, ohne zur Zahlung einer Entschädigung verpflichtet zu sein. Hätte Herr Müller die Reise aus Krankheitsgründen nicht antreten können, wäre ein kostenfreier Rücktritt nicht möglich gewesen, da die Erkrankung keinen Umstand „am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe“ darstellt, wie es das Gesetz verlangt.

Auch der **Reiseveranstalter** kann vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten, wenn er aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert ist, d. h., auch er könnte im gewählten Beispiel eines Erdbebens am Reiseziel den Rücktritt erklären. Er müsste dies dann **unverzüglich** (d. h. ohne schuldhaftes Zögern) tun, sobald er von dem Erdbeben erfährt.

Ein Reiseveranstalter kann außerdem vom Vertrag zurücktreten, wenn sich für die Pauschalreise weniger Personen als die im Vertrag angegebene **Mindestteilnehmerzahl** angemeldet haben und der Rücktritt **innerhalb** der im **Vertrag bestimmten Frist** erfolgt. Das Gesetz sieht insoweit verbindliche Fristenregelungen vor. Je länger die geplante Reise dauern sollte, desto früher muss der Rücktritt seitens des Veranstalters erklärt werden. Beträgt die vorgesehene Reisedauer etwa mehr als sechs Tage, so muss der Rücktritt spätestens 20 Tage vor Reisebeginn erklärt werden.

Ein Rücktritt vom Pauschalreisevertrag hat zur Folge, dass der Reiseveranstalter seinen Anspruch auf den Reisepreis verliert. Diese Rechtsfolge tritt unabhängig davon ein, ob der Reisende oder aber der Reiseveranstalter den Rücktritt erklärt. Sollte der Reisende den Reisepreis bereits ganz oder anteilig bezahlt haben, ist der Reiseveranstalter deshalb zur **Rückerstattung** der geleisteten Zahlungen verpflichtet – bei einem Rücktritt des Reisenden, der aus persönlichen Gründen erfolgte (also nicht wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände im Sinne des Gesetzes), allerdings **abzüglich der angemessenen Entschädigung** bzw. „Rücktrittsgebühr“. Insofern kann sich für Reisende der Abschluss einer **Reiserücktrittskostenversicherung** anbieten, um zumindest dann, wenn eines der versicherten Ereignisse eintritt, nicht „auf den Kosten sitzen zu bleiben“.

Das Gesetz sieht vor, dass die Rückerstattung der Zahlungen durch den Reiseveranstalter auf jeden Fall **innerhalb von 14 Tagen** nach dem Rücktritt erfolgen muss.



8. PREISERHÖHUNGEN UND SONSTIGE VERTRAGSÄNDERUNGEN

KANN DER REISEVERANSTALTER DEN REISEPREIS NACH DER BUCHUNG NOCH ERHÖHEN?

Der im Pauschalreisevertrag vereinbarte Reisepreis ist grundsätzlich für beide Vertragsparteien bindend, der Reiseveranstalter kann also nicht nach Belieben nachträglich einen Preisaufschlag vornehmen. Unter engen Voraussetzungen, die im Gesetz genau festgelegt sind, ist er aber zu einer einseitigen Erhöhung des Reisepreises berechtigt. Grundvoraussetzung ist stets, dass der **Vertrag eine solche Möglichkeit ausdrücklich vorsieht** (sogenannter Änderungsvorbehalt). Als Reisender sollten Sie hierzu die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Reiseveranstalters lesen. Der Änderungsvorbehalt ist so zu formulieren, dass für den Reisenden deutlich wird, wie etwaige Änderungen des Reisepreises berechnet werden. Zulässig sind vorbehaltene Preiserhöhungen nur, wenn sie sich unmittelbar aus einem der **folgenden Umstände** ergeben, die zudem erst **nach Vertragsschluss** eingetreten sein dürfen:

- Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen aufgrund höherer Kosten für **Treibstoff** oder andere Energieträger,

- Erhöhung der **Steuern und sonstigen Abgaben** für vereinbarte Reiseleistungen, wie Touristenabgaben, Hafен- oder Flughafengebühren, oder
- Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden **Wechselkurse**.

Sieht der Vertrag die Möglichkeit einer Erhöhung des Reisepreises vor, kann der Reisende – spiegelbildlich – eine **Senkung des Reisepreises** verlangen, wenn und soweit sich die in der obigen Aufzählung erwähnten Preise, Abgaben oder Wechselkurse im Zeitraum zwischen Vertragsschluss und Reisebeginn geändert haben und dem Reiseveranstalter hierdurch niedrigere Kosten entstanden sind. Auf das Recht einer eventuellen Preissenkung muss der Reisende im Vertrag **hingewiesen** werden. Unterlässt der Reiseveranstalter den Hinweis, kann er seinerseits keine Preiserhöhung geltend machen!

Eine wirksame Preiserhöhung setzt außerdem voraus, dass der Veranstalter den Reisenden klar und verständlich über die Erhöhung und deren Gründe unterrichtet und die Berechnung mitteilt. Ein Telefongespräch genügt dabei nicht, vielmehr muss die Mitteilung an den Reisenden in Form eines dauerhaften Datenträgers erfolgen, wie beispielsweise per E-Mail oder schriftlicher Mitteilung. In zeitlicher Hinsicht kann die Preiserhöhung **nur bis 20 Tage vor Reisebeginn** durchgeführt werden.

MUSS DER REISENDE JEDE PREISERHÖHUNG HINNEHMEN?

Der einseitigen Preiserhöhung durch den Reiseveranstalter sind, selbst wenn die zuvor genannten Voraussetzungen vorliegen, **Grenzen** gesetzt. **Übersteigt** die Preiserhöhung **8 %** des Reisepreises, handelt es sich nach § 651g BGB um eine **erhebliche**

Vertragsänderung, die nur mit **Zustimmung** des Reisenden möglich ist. Der Veranstalter kann dem Reisenden eine entsprechende Preiserhöhung anbieten. Dieser hat dann die Wahl, ob er sich mit der Preiserhöhung einverstanden erklärt oder aber vom Vertrag zurücktritt. Für die Entscheidung muss der Veranstalter dem Reisenden in jedem Fall ausreichend Zeit geben, er muss ihm eine angemessene Frist setzen.

Wichtig ist: Äußert sich der Reisende innerhalb der Frist nicht, **so gilt das als Zustimmung** zur Preiserhöhung! Diese Rechtsfolge tritt allerdings nur ein, wenn der Reiseveranstalter den Reisenden in dem Angebot zur Preiserhöhung zuvor darüber **aufgeklärt** hat.

Entscheidet sich der Reisende gegen die vorgeschlagene Preiserhöhung und erklärt den **Rücktritt**, so entstehen ihm hierdurch keine Kosten. Eine Entschädigung kann der Reiseveranstalter dann nämlich nicht von ihm verlangen, sondern er muss den vollständigen Reisepreis zurückerstatten. Je nach Sachlage kann der Reisende gegebenenfalls auch einen Anspruch auf Schadensersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen haben, den er neben dem Rücktritt geltend machen kann.

INWIEWEIT KÖNNEN ANDERE VERTRAGSBEDINGUNGEN GEÄNDERT WERDEN?

Änderungen sind nicht nur beim Reisepreis, sondern auch bei anderen Vertragsbedingungen denkbar. Insbesondere kann sich nach Vertragsschluss herausstellen, dass einzelne **Reiseleistungen** nicht wie ursprünglich vereinbart erbracht werden können. In solchen Fällen können Reiseveranstalter einseitige Änderungen vornehmen, wenn sie sich diese **vertraglich vorbehalten** haben und sie die Reisenden unter Einhaltung der gesetzlichen Formerfordernisse (nämlich klar, verständlich und in hervorgehobener Weise auf

einem dauerhaften Datenträger) von der Änderung unterrichten. In zeitlicher Hinsicht können einseitige Vertragsänderungen **nur bis zum Reisebeginn** vorgenommen werden.

Wie schon bei einseitigen Preiserhöhungen sind dem Reiseveranstalter auch bei der einseitigen Änderung anderer Vertragsbedingungen **Grenzen** gesetzt. Die Zulässigkeit ist hier daran geknüpft, dass es sich nur um **unerhebliche** Änderungen handeln darf. Was das genau heißt, ist im Streitfall von den Gerichten aufgrund der Umstände des jeweiligen Einzelfalls zu beurteilen.

BEISPIEL



Einen Monat vor Beginn einer zweiwöchigen Gruppenreise teilt der Reiseveranstalter den Reisenden mit, dass die Abflugzeit von der Fluggesellschaft um eine Stunde verschoben wurde, sodass es statt um 9.00 Uhr erst um 10.00 Uhr losgeht. Der Transfer zum Hotel wurde entsprechend umorganisiert, alle weiteren Reiseleistungen finden wie geplant statt.

Hier dürfte eine unerhebliche Änderung vorliegen, die der Reiseveranstalter einseitig vornehmen bzw. – da die Fluggesellschaft die Verschiebung vorgenommen hat – an die Reisenden weitergeben kann: Die Richtlinie (EU) 2015/2302 sieht in ihrem Erwägungsgrund 33 eine Änderung der im Pauschalreisevertrag angegebenen Abreise- oder Ankunftszeiten dann als erheblich an, wenn sie dem Reisenden beträchtliche Unannehmlichkeiten oder zusätzliche Kosten verursachen würde, etwa aufgrund einer Umdisponierung der Beförderung oder Unterbringung. Im Beispielsfall ist hiervon nicht auszugehen.

UND WAS IST BEI ERHEBLICHEN ÄNDERUNGEN?

Wäre die Abflugzeit im obigen Beispiel nicht um eine Stunde, sondern in die Morgenstunden des nächsten Tages verschoben worden, wäre wohl von einer **erheblichen Vertragsänderung** auszugehen, die der Reiseveranstalter dem Reisenden nicht einfach einseitig mitteilen könnte. Eine erhebliche Vertragsänderung liegt (abgesehen von Preiserhöhungen um mehr als 8 %, siehe Seite 36) immer dann vor, wenn

- es zu einer **erheblichen Änderung** einer der **wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen** kommt (hierzu zählen z. B. Ort, Tag und Zeit der Abreise und der Rückreise; eine umfassende Auflistung befindet sich in Artikel 250 § 3 Nummer 1 EGBGB) oder
- die Reise nur unter **Abweichung von besonderen Vorgaben** des Reisenden, die Inhalt des Vertrags geworden sind (z. B. Barrierefreiheit), verschafft werden kann.

Der Veranstalter kann dem Reisenden aber jeweils eine entsprechende Vertragsänderung anbieten. Dabei ist eine wichtige Einschränkung zu beachten: Die vorgeschlagene Vertragsänderung muss immer die Folge veränderter objektiver, äußerer Umstände sein. **Willkürliche Vertragsveränderungen müssen sich Reisende keinesfalls gefallen lassen!** Ein hierauf gerichtetes Änderungsangebot wäre unzulässig. Handelt es sich aber um ein zulässiges Änderungsangebot, kann der Reisende innerhalb der ihm vom Reiseveranstalter gesetzten Frist, die angemessen sein muss, entweder der Änderung zustimmen oder aber vom Vertrag zurücktreten. Äußert er sich nicht, **gilt seine Zustimmung** bei entsprechender Aufklärung durch den Reiseveranstalter (siehe bereits oben zu Preiserhöhungen um mehr als 8 %) auch hier **als erteilt**.

Wenn der Reisende das zulässige Angebot zu einer erheblichen Vertragsänderung annimmt, sei es ausdrücklich oder weil sein Schweigen so gewertet wird, wird die geänderte Pauschalreise im Vergleich zur ursprünglich vereinbarten Reise häufig keine mindestens **gleichwertige Beschaffenheit** aufweisen. Der Reisende schuldet dann nur einen entsprechend geminderten Reisepreis und kann vom Veranstalter die Differenz zum bereits gezahlten Reisepreis zurückverlangen. Gleiches gilt für den Fall, dass die geänderte Pauschalreise zwar von gleicher Beschaffenheit, aber mit geringeren Kosten für den Veranstalter verbunden ist.

Tritt der Reisende hingegen vom Vertrag zurück, dann stehen ihm dieselben Rechte wie im Falle des Rücktritts bei einer Preiserhöhung von über 8 % zu (siehe Seite 37).

ERSATZREISE – ALTERNATIVE ZU ERHEBLICHEN VERTRAGSÄNDERUNGEN

Alternativ zur Durchführung einer Preiserhöhung von mehr als 8 % oder zu einer sonstigen erheblichen Vertragsänderung kann der Veranstalter dem Reisenden auch die Teilnahme an einer anderen Pauschalreise, einer sogenannten **Ersatzreise**, anbieten. Ein solches Angebot kann **nur ausdrücklich angenommen** werden. Äußert sich der Reisende hierzu nicht, gilt das also nicht als Zustimmung.



9. WELCHE RECHTE HABEN REISENDE BEI REISEMÄNGELN?

Mit Geltung des neuen Pauschalreiserechts ändert sich an den Rechten, die Reisenden bei Reismängeln zustehen (Gewährleistungsrechte), wenig. Das bewährte System bleibt dem Grunde nach bestehen und die Rechtslage des Reisenden wird teilweise sogar noch verbessert. Der Reiseveranstalter hat **verschuldensunabhängig** dafür einzustehen, dass die gesamte Reise frei von **Reisemängeln** ist.

WAS IST EIN REISEMANGEL?

Hierfür kommt es zunächst darauf an, welche **Vereinbarungen** Sie mit dem Reiseveranstalter getroffen haben, was also letztlich Vertragsinhalt geworden ist. Neben individuellen Vereinbarungen ist hier insbesondere auch wichtig, welche vorvertraglichen Informationen der Veranstalter z. B. in seinem Reiseprospekt oder auf seiner Webseite erteilt hat. Weichen beispielsweise die tatsächlichen Gegebenheiten Ihrer Unterkunft wesentlich von den im Reiseprospekt abgebildeten Fotos ab, dann ist regelmäßig von einem Reismangel auszugehen. Aber auch ganz allgemein hat

der Reiseveranstalter dafür zu sorgen, dass die vor Ort üblichen (Sicherheits-)Standards eingehalten und sämtliche Reiseleistungen pünktlich und vollständig wie versprochen erbracht werden. Lediglich bei bloßen Unannehmlichkeiten wie kleineren Flugverspätungen oder Beeinträchtigungen, mit denen auch im privaten Alltagsleben vernünftigerweise gerechnet werden muss, können Sie keine Gewährleistungsrechte geltend machen. In diesen Fällen fehlt es an einem Reismangel.

Es kommt generell jedoch immer auf den jeweiligen Einzelfall an. Das Gesetz beschreibt nämlich nicht konkret, wann ein Reismangel vorliegt und wann nicht. Die folgenden Beispiele zeigen zur ersten Orientierung einige Fälle auf, in denen die Gerichte einen Reismangel bejaht haben:

- Flug mit Zwischenlandung statt Nonstop-Flug
- Erheblich verspätete Ankunft oder Verlust des Gepäcks
- Falsche Zimmergröße/-ausstattung im Hotel
- Anhaltender Baulärm in oder in unmittelbarer Nähe der Unterkunft
- Ungeziefer (z. B. Kakerlakenbefall) in der Unterkunft
- Unzulängliche Verpflegungsleistungen
- Ausfall einzelner Reiseleistungen

Es handelt sich hierbei keineswegs um eine abschließende Aufzählung, zahlreiche weitere Beispiele können Sie etwa der *ADAC-Tabelle zur Preisminderung bei Reismängeln* oder der *Kemptener Reismängeltabelle* entnehmen, die beide im Internet verfügbar sind.

WELCHE RECHTE STEHEN MIR BEI REISEMÄNGELN ZU?

Die Rechte des Reisenden bei Reismängeln sind in § 651i BGB geregelt:

→ Abhilfe

Um Ihre Rechte vollständig zu wahren, sollten Sie einen festgestellten Reismangel zunächst unverzüglich dem Reiseveranstalter **anzeigen** und **Abhilfe verlangen**. Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, in der Abschrift oder Bestätigung des Vertrags die Kontaktdaten eines Repräsentanten vor Ort oder einer sonstigen Stelle anzugeben, an die sich die Reisenden bei Problemen wenden können, um schnell mit dem Reiseveranstalter in Verbindung zu treten. Darüber hinaus können Sie die Mängelanzeige auch gegenüber dem Reisevermittler, also z. B. Ihrem Reisebüro, vornehmen. Der Reiseveranstalter muss den Reismangel beseitigen (Abhilfe). Er kann die Abhilfe nur verweigern, wenn sie unmöglich ist oder wenn sie nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist (§ 651k Absatz 1 BGB).

→ Selbsthilfe und Kostenerstattung

Bleibt der Reiseveranstalter untätig, obwohl er zur Abhilfe verpflichtet ist, können Sie den Reismangel auch **selbst beseitigen** und vom Veranstalter die Erstattung der dafür notwendig gewordenen Kosten verlangen (§ 651k Absatz 2 BGB). Voraussetzung hierfür ist grundsätzlich, dass Sie dem Reiseveranstalter für die Abhilfe eine **angemessene Frist** gesetzt hatten, die erfolglos verstrichen ist. Wenn der Reiseveranstalter die Abhilfe Ihnen gegenüber aber bereits verweigert hat oder wenn es sehr eilt, können Sie auch ohne eine Fristsetzung umgehend selbst tätig werden. Müssen Sie beispielsweise befürchten, Ihren Flug zu verpassen, weil der vom Reiseveranstalter vorgesehene Bus erhebliche Verspätung hat, können Sie ein Taxi rufen und sich die Fahrtkosten erstatten lassen.

→ Ersatzleistungen

Wenn ein erheblicher Teil der Reise mangelhaft ist, die Beseitigung des Reisemangels für den Reiseveranstalter aber unmöglich oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand zu erreichen ist, hat er Ihnen eine **angemessene Ersatzleistung** anzubieten (§ 651k Absatz 3 BGB). Sie müssen sich dabei nicht mit geringerwertigen Leistungen abfinden. Bietet Ihnen der Veranstalter etwa statt des gebuchten strandnahen Hotels ein Ersatzhotel in ungünstigerer Lage an, hat er Ihnen zumindest eine **angemessene Herabsetzung des Reisepreises** zu gewähren – andernfalls brauchen Sie ein solches Angebot nicht anzunehmen. Ablehnen können Sie die Ersatzleistung auch, wenn sie nicht mehr mit der gebuchten Leistung vergleichbar ist, z. B. wenn sich das Ausweichquartier in einem ganz anderen Urlaubsort (etwa auf einer anderen Insel) befindet. Wenn Sie die Ersatzleistungen berechtigterweise ablehnen oder der Reiseveranstalter außerstande ist, Ihnen Ersatzleistungen anzubieten, treten die Wirkungen einer **Kündigung des Pauschalreisevertrags** ein (siehe Seite 45).

→ Kostentragung für eine notwendige Beherbergung

Wenn Sie Ihren zur Pauschalreise gehörenden Rückflug nicht wie geplant antreten können und gezwungen sind, länger am Urlaubsort zu bleiben als ursprünglich vorgesehen, entstehen regelmäßig weitere **Übernachungskosten**. Hat der Reiseveranstalter die Probleme zu verantworten, kommt für Sie insoweit ein Schadensersatzanspruch in Betracht. Geregelt ist aber auch der Fall, dass der Störung **unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände** wie Naturereignisse zugrunde liegen (wenn etwa die Aschewolke eines ausgebrochenen Vulkans den Flugverkehr behindert). Hier hat der Reiseveranstalter notwendige weitere Übernachtungskosten grundsätzlich für bis zu drei Übernachtungen zu tragen und in bestimmten Fällen sogar für einen längeren Zeitraum (§ 651k Absatz 4 und 5 BGB).

→ Kündigung des Pauschalreisevertrags

Bei gravierenden Reismängeln können Sie den Pauschalreisevertrag **kündigen**, sofern der Reiseveranstalter innerhalb einer von Ihnen bestimmten angemessenen Frist keine Abhilfe geleistet hat (§ 651l Absatz 1 BGB). Die Fristsetzung ist entbehrlich, sofern der Reiseveranstalter die Abhilfe verweigert oder eine sofortige Abhilfe notwendig ist (siehe Seite 43 unter „Selbstabhilfe und Kostenerstattung“). Trotz Aufhebung des Vertrags hat der Reiseveranstalter insbesondere dafür zu sorgen, dass Sie nach Hause **zurückbefördert** werden, sofern die Rückreise im Pauschalreisepaket mit inbegriffen war, und zwar ohne zusätzliche Kosten für Sie. Für Reiseleistungen, die aufgrund der Beendigung des Vertrags nicht mehr zu erbringen sind, hat der Reiseveranstalter auch keinen Anspruch mehr auf den Reisepreis, sodass Sie den in aller Regel bereits gezahlten **Betrag für diese Leistungen zurückverlangen** können. Außerdem können Sie sich wegen Leistungen, die zwar noch erbracht wurden, aber mangelhaft waren, auf eine Minderung des Reisepreises berufen und gegebenenfalls Schadensersatz verlangen.

→ Minderung des Reisepreises

Generell gilt: Sie zahlen den vollen Reisepreis nur für vereinbarungsgemäß erbrachte Leistungen. Sobald eine Reiseleistung mangelhaft ist, wird der Reisepreis für die Dauer der Beeinträchtigung automatisch so weit **herabgesetzt**, wie es dem tatsächlichen Wert der Leistung entspricht (§ 651m Absatz 1 BGB). Da Sie den vollen Reisepreis zu diesem Zeitpunkt regelmäßig bereits bezahlt haben werden, können Sie den zu viel gezahlten Betrag vom Reiseveranstalter zurückfordern.

→ Schadensersatz

Außerdem können Sie unter bestimmten zusätzlichen Voraussetzungen **Schadensersatz** verlangen (§ 651n BGB). In diesem Zusammenhang genügt das bloße Vorliegen eines Reismangels nicht. Damit der Reiseveranstalter schadensersatzpflichtig ist, muss er

den Mangel auch verschuldet haben. Haben dagegen Sie selbst den Reisemangel verschuldet oder beruht der Reisemangel auf unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen, ist der Reiseveranstalter nicht schadensersatzpflichtig. Der Reiseveranstalter ist auch dann nicht schadensersatzpflichtig, wenn außenstehende Dritte (die also mit der Erbringung der Reiseleistungen nichts zu tun haben) den Reisemangel verschuldet haben und dieser für den Reiseveranstalter nicht vorhersehbar bzw. nicht vermeidbar war.

Sind die Voraussetzungen für einen Schadensersatzanspruch erfüllt, können Sie Ersatz sowohl für materielle als auch immaterielle Schäden geltend machen oder nach § 284 BGB Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen. Handelt es sich um eine erhebliche Beeinträchtigung der Pauschalreise oder wird die Pauschalreise vereitelt, können Sie auch eine angemessene Entschädigung für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit verlangen (§ 651n Absatz 2 BGB).

BEISPIEL



Das Ehepaar Nikolaidis hat eine Pauschalreise nach Griechenland gebucht. Im Urlaubshotel angekommen stürzt Herr Nikolaidis aufgrund eines nicht ordnungsgemäß befestigten Geländers eine Hotelterrasse hinunter und bricht sich ein Bein. Er muss vor Ort ärztlich behandelt und sogar operiert werden. Der Reiseveranstalter hatte die Sicherheit der Hotelanlage einschließlich des Treppengeländers nicht überprüft.

Der Unfall von Herrn Nikolaidis stellt im Beispielsfall einen vom Reiseveranstalter zu vertretenden Reisemangel dar, da der Reiseveranstalter aufgrund seiner Obhuts- und Fürsorgepflichten auch Abwehrmaßnahmen gegen Gefahren schuldet, die von Reiseleistungen ausgehen. Sicherheitsdefizite innerhalb eines Ver-

tragshotels gehören dabei ebenfalls zu seinem Verantwortungsbereich. Herr Nikolaidis könnte daher im Beispielsfall sowohl die Kosten für die ärztliche Heilbehandlung als auch Schmerzensgeld sowie eine angemessene Entschädigung für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit vom Reiseveranstalter verlangen.

Neben diesen besonderen Rechten bei Vorliegen von Reismängeln ist der Reiseveranstalter zudem allgemein verpflichtet, Reisenden in schwierigen Situationen **Beistand** zu leisten (§ 651q BGB). Wenn Sie also beispielsweise aufgrund von gesundheitlichen Problemen die Rückreise nicht wie geplant im vorgesehenen Reisebus antreten können, muss der Reiseveranstalter Sie etwa bei der Suche nach alternativen Reise- bzw. Krankentransportmöglichkeiten unterstützen.

WAS MUSS ICH IM ZUSAMMENHANG MIT DER GELTENDMACHUNG VON ANSPRÜCHEN AUFGRUND VON REISEMÄNGELN NOCH BEACHTEN?

In bestimmten Fällen kann der Reiseveranstalter die Erfüllung Ihrer Ansprüche ganz oder teilweise verweigern.

→ **Verjährung**

Die wirksame Durchsetzung Ihrer Gewährleistungsrechte ist an eine Verjährungsfrist (§ 651j BGB) gebunden. Grundsätzlich gilt: Nach Ablauf der **Verjährungsfrist von zwei Jahren** können die Reiseveranstalter Forderungen wegen Reismängeln ablehnen! Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tag, an dem die Pauschalreise dem Vertrag nach enden sollte.

Tipp: Melden Sie Ihre Ansprüche sobald als möglich nach der Rückkehr aus dem Urlaub gegenüber dem Reiseveranstalter an, um Beweisprobleme zu vermeiden und schnell eine sichere Rechtslage für alle Beteiligten herbeizuführen.

→ Haftungsbeschränkung

Die Haftung des Reiseveranstalters kann vertraglich eingeschränkt sein, wofür allerdings enge Voraussetzungen gelten. So ist eine solche Haftungsbeschränkung für **Körperschäden** ausgeschlossen. **Für andere Schäden** kann der Reiseveranstalter seine Haftung auf den dreifachen Reisepreis beschränken, sofern er sie nicht schuldhaft herbeigeführt hat (§ 651p Absatz 1 BGB). Insofern genügt selbst leichte Fahrlässigkeit (!), damit der Reiseveranstalter sich nicht mehr auf eine Haftungsbeschränkung berufen kann. Der Reiseveranstalter muss sich in diesem Zusammenhang auch das Fehlverhalten der Leistungserbringer, z. B. von Hoteliers oder Beförderern, wie eigenes Verschulden zurechnen lassen. Außerdem muss eine wirksame Vereinbarung über die Haftungsbeschränkung zwischen dem Reiseveranstalter und Ihnen bestehen, die auch durch Allgemeine Geschäftsbedingungen erfolgen kann.

Unabhängig von einer etwaigen vertraglichen Haftungsbeschränkung gilt: Insbesondere für die Beförderung bestehen teilweise internationale Übereinkünfte, die unter Umständen auch Auswirkungen auf Ihre Ansprüche aus dem Pauschalreisevertrag haben. Wenn Sie etwa Schadensersatzansprüche aufgrund von beschädigtem oder verloren gegangenen Gepäck geltend machen wollen, ist zu beachten, dass der Reiseveranstalter **nicht weiter gehend haftet, als es der Beförderer selbst** nach internationalen Bestimmungen müsste (siehe § 651p Absatz 2 BGB).

→ Anrechnung

Sind mehrere Anspruchsgegner zum Schadensersatz oder zur Erstattung eines infolge einer Minderung zu viel gezahlten Betrages verpflichtet, kann überdies eine besondere **Anrechnungsregelung** einschlägig sein.



BEISPIEL

Frau Meier freut sich auf ihre gebuchte Pauschalreise inklusive Flug von Berlin nach Mallorca. Am Flughafen angekommen muss sie allerdings feststellen, dass ihr Flug wegen eines technischen Defekts zehn Stunden Verspätung hat. Während der Wartezeit verpflegt sich Frau Meier am Flughafen. Sie erreicht Mallorca letztlich erst einen Tag später als ursprünglich geplant. Von anderen Reisenden hat sie sich sagen lassen, dass ihr gegenüber dem Reiseveranstalter Schadensersatzansprüche sowie eine Reisepreisminderung zustünden. Außerdem hat sie gehört, dass Fluggäste bei großen Ankunftsverspätungen auch Ansprüche gegenüber Fluggesellschaften geltend machen können.

Da der von Frau Meier gebuchte Flug einen Baustein des Pauschalreisepaketes bildet, muss der Reiseveranstalter grundsätzlich auch für Beeinträchtigungen während der Beförderung einstehen. Die Rechtsprechung hat bislang Flugverzögerungen ab vier Stunden als Reisemangel anerkannt, sodass Frau Meier im Beispielfall Gewährleistungsrechte gegen den Reiseveranstalter zustehen dürften. Insofern kommt zunächst eine entsprechende Reisepreisminderung in Betracht. Daneben können auch Aufwendungen zur Verpflegung während der Wartezeit auf einen Flug ersatzfähig sein. Zudem könnte im Beispielfall aufgrund der verzögerten Anreise eventuell eine angemessene Entschädigung für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit geltend gemacht werden. Daneben haben Fluggäste nach der Rechtsprechung des Gerichtshofs der

Europäischen Union zur sogenannten Fluggastrechteverordnung⁴ unter anderem einen Anspruch auf Ausgleichsleistungen im Falle von großen Verspätungen, d.h. Verspätungen am Endziel von drei Stunden und mehr, gegenüber dem Luftfahrtunternehmen, das den verspäteten Flug ausgeführt hat. Gleichviel in welcher Reihenfolge Frau Meier Ansprüche geltend macht, sind die erhaltenen Beträge grundsätzlich **wechselseitig anzurechnen** (siehe § 651p Absatz 3 BGB), sodass sie also keine „doppelte“ Entschädigung oder Erstattung verlangen kann.

4 Verordnung EG 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) 295/91, ABl. L 46 vom 17. Februar 2004, S. 1.



10. ABSICHERUNG GEGEN EINE INSOLVENZ DES VERANSTALTERS

Eine Urlaubsreise ist oftmals mit erheblichen finanziellen Aufwendungen verbunden. Regelmäßig entrichten Reisende den gesamten Reisepreis bereits vor Reiseantritt an den Reiseveranstalter. Wenn die Reise abgesagt wird oder Reiseleistungen ausfallen, haben Reisende grundsätzlich einen Anspruch auf Rückerstattung des für die nicht erbrachten Leistungen bereits gezahlten Reisepreises (siehe dazu bereits Kapitel 7 und 9). Kann der Reiseveranstalter diesen Forderungen nun aber wegen Zahlungsunfähigkeit nicht nachkommen, soll Reisenden das nicht zum Nachteil gereichen. Tritt die Insolvenz erst nach Reisebeginn ein, sollen sich Reisende außerdem nicht um ihre Rückreise kümmern müssen, wenn diese im Pauschalreisepaket enthalten war. Das Gesetz sieht daher ein bestimmtes Absicherungssystem vor, welches Reisende umfassend vor der Zahlungsunfähigkeit von Reiseveranstaltern schützt (sogenannte [Insolvenzversicherung](#)).

Reiseveranstalter müssen ohne Rücksicht auf den Wohnsitz des Reisenden, den Ort der Abreise und den Ort des Vertragsschlusses [sicherstellen](#), dass Reisenden der gezahlte Reisepreis erstattet wird, soweit im Fall der Zahlungsunfähigkeit des Reiseveranstalters

→ Reiseleistungen ausfallen oder

→ der Reisende im Hinblick auf bereits erbrachte Reiseleistungen **Zahlungsaufforderungen von Leistungserbringern** nachkommt, deren Entgeltforderungen der Reiseveranstalter nicht erfüllt hat (etwa wenn ein Reisender, der den vollen Reisepreis für eine Pauschalreise inklusive Hotelübernachtung bereits an den Reiseveranstalter entrichtet hat, die Hotelkosten noch einmal gegenüber dem Hotelier begleichen muss, weil der Hotelier vom Reiseveranstalter kein Geld erhalten hat).

Umfasst der Vertrag auch die Beförderung des Reisenden, hat der Reiseveranstalter zudem die vereinbarte **Rückbeförderung** und die Beherbergung bis zum Zeitpunkt der Rückbeförderung sicherzustellen.

Der Zahlungsunfähigkeit des Reiseveranstalters gleichgestellt sind die Eröffnung des Insolvenzverfahrens und der Fall, dass ein Eröffnungsantrag „mangels Masse“ abgewiesen wird, weil das Vermögen des Reiseveranstalters voraussichtlich nicht einmal mehr ausreichen wird, um die Kosten des Verfahrens zu decken.

WIE FUNKTIONIERT DIE INSOLVENZSICHERUNG GENAU?

Als Sicherungsmittel stehen dem Reiseveranstalter eine Versicherung oder das Zahlungsverprechen eines Kreditinstituts zur Auswahl. Es ist zwar vorgesehen, dass der jeweilige Absicherungsvertrag zwischen dem Reiseveranstalter und dem Kundengeldabsicherer (Versicherer oder Kreditinstitut) besteht. Die abgesicherten Ansprüche stehen jedoch den Reisenden zu. Sie können Ihre Forderungen im Insolvenzfall daher **unmittelbar gegenüber dem jeweiligen Kundengeldabsicherer** geltend machen und eine unverzügliche Erfüllung verlangen.

WIE ERFAHRE ICH, OB EINE INSOLVENZSICHERUNG BESTEHT UND WER MEIN ANSPRECHPARTNER IST?

Das Absicherungssystem setzt bereits vor dem bzw. im Buchungsstadium ein. Zunächst hat der Reiseveranstalter Sie **vor Vertragschluss** mittels eines Formblattes unter anderem über das Bestehen des Insolvenzschutzes zu informieren sowie den Namen und die Kontaktdaten des jeweiligen Kundengeldabsicherers zu nennen (siehe zur vorvertraglichen Informationspflicht bereits Kapitel 3). Diese Informationen müssen sich auch in der Abschrift bzw. der Bestätigung des Vertrags wiederfinden. Diesem Dokument hat der Reiseveranstalter zudem – wie auch schon bislang – den sogenannten **Sicherungsschein** anzufügen, aus welchem sich unter anderem das Bestehen des unmittelbaren Anspruchs gegenüber dem genau zu bezeichnenden Kundengeldabsicherer ergeben muss. Geregelt ist außerdem, dass ein Reiseveranstalter Zahlungen auf den Reisepreis nur fordern oder annehmen darf, wenn auch tatsächlich ein **wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag** besteht und dem Reisenden klar, verständlich und in hervorgehobener Weise der Name und die Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers zur Verfügung gestellt wurden. Dies gilt im Grundsatz auch für nicht in Deutschland ansässige Reiseveranstalter (siehe Kapitel 11). Kommen Reiseveranstalter diesen Verpflichtungen nicht nach, verlangen sie von Reisenden also Zahlungen, obwohl keine wirksame Insolvenzversicherung besteht oder die genannten Informationen über den Kundengeldabsicherer nicht zur Verfügung gestellt wurden, drohen ihnen empfindliche Geldbußen!

Tipp: Sollten Sie irgendwelche Zweifel an einer wirksamen Insolvenzversicherung des Reiseveranstalters haben, wenden Sie sich, bevor Sie Zahlungen auf den Reisepreis leisten, an den in Ihren Reiseunterlagen genannten **Kundengeldabsicherer** und fragen nach, ob eine ausreichende Absicherung besteht!

BESTEHT INSOLVENZSCHUTZ AUCH BEI EINER REISEVERMITTLUNG?

Das Gesetz schützt den Reisenden selbstverständlich auch im Fall der **Vermittlung einer Pauschalreise** (zur Einordnung siehe Kapitel 2) und enthält hierzu besondere Vorschriften. Wenn Sie Ihre Reise bei einem Reisevermittler – gleich ob online oder offline – buchen, gilt: Der Reisevermittler muss Sie **vor Vertragsschluss** in der zuvor beschriebenen Art und Weise (siehe Seite 53) unter anderem über die Insolvenzsicherung des Reiseveranstalters informieren, sofern Sie diese Informationen nicht schon vom Reiseveranstalter erhalten haben.

Den denkbaren Fall, dass der Reisevermittler selbst insolvent wird, nachdem er Zahlungen auf den Reisepreis angenommen hat, berücksichtigt die neue Gesetzeslage ähnlich wie schon bisher. Wichtig ist vor allem: Stellt der Reisevermittler dem Reisenden eine **Abschrift oder Bestätigung des Vertrags** (siehe hierzu Kapitel 5) zur Verfügung, **gilt** er grundsätzlich als vom Veranstalter **zur Annahme von Zahlungen** auf den Reisepreis **ermächtigt**. Das bedeutet: Selbst für den Fall, dass der Reisevermittler die erhaltenen Zahlungen nicht an den Reiseveranstalter weiterleitet, müssen Sie als Reisender nicht noch einmal bezahlen! Sollte der Reisevermittler zahlungsunfähig werden, hätte dies daher keinen Einfluss auf die von Ihnen gebuchte Pauschalreise. Diese Rechtsfolge tritt allerdings nicht ein, wenn der Veranstalter den Reisenden klar und deutlich (z. B. in der Abschrift oder Bestätigung des Vertrags) darauf hingewiesen hat, dass der Reisevermittler keine Zahlungen auf den Reisepreis annehmen darf.

Im Hinblick auf die Insolvenzsicherung des Reiseveranstalters ist außerdem zu beachten: Erst wenn eine Unterrichtung des Reisenden über **Name und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers** erfolgt ist, darf der Reisevermittler Zahlungen auf den Reisepreis fordern oder annehmen, da auch ihm ansonsten Geldbußen drohen.



11. WELCHE RECHTE BESTEHEN, WENN EINE PAUSCHALREISE BEI EINEM REISEVERANSTALTER GEBUCHT WIRD, DER SEINEN SITZ NICHT IN DEUTSCHLAND HAT?

Wenn Sie einen Pauschalreisevertrag mit einem Veranstalter schließen, der seinen Sitz nicht in Deutschland hat, stellt sich spätestens im Streitfall die Frage, vor welchem Gericht Sie Ihre Ansprüche geltend machen können und ob das deutsche Pauschalreiserecht Anwendung findet.

Tipp: Lesen Sie sorgfältig die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Ihrem Vertrag zugrunde liegen, da Veranstalter typischerweise vorformulierte Klauseln verwenden, um einen Gerichtsstand sowie das geltende Recht zu vereinbaren!

Es müssen allerdings bestimmte Voraussetzungen für die Wahl der zuständigen Gerichte (sogenannte Gerichtsstandsvereinbarung) bzw. für die Wahl des anwendbaren Rechts (sogenannte Rechtswahl) erfüllt sein:

→ **Gerichtsstandsvereinbarung**

Wenn Sie Ihren Wohnsitz in Deutschland haben und den Pauschalreisevertrag **als Verbraucher** mit einem Reiseveranstalter abschließen, der in einem anderen Staat ansässig ist, in Deutschland aber eine gewerbliche Tätigkeit ausübt, indem er beispielsweise in Deutschland Pauschalreisen über eine Zweigniederlassung verkauft, oder seine Tätigkeit in anderer Weise auf Deutschland ausrichtet, gilt: Zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses darf die **Zuständigkeit der Gerichte an Ihrem Wohnsitz nicht ausgeschlossen** werden! Nach Entstehung der Streitigkeit können Sie und der Reiseveranstalter jedoch eine abweichende Vereinbarung treffen.

→ **Rechtswahl**

Demgegenüber kann schon zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses, also auch in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, vereinbart werden, dass der Pauschalreisevertrag dem **Recht des Landes unterliegt, in dem der Reiseveranstalter seinen Sitz hat**. Richtet also beispielsweise ein Reiseveranstalter mit Sitz in Österreich seine Angebote über seine Webseite auch auf Kunden aus, die in Deutschland ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben, und legt er in einer wirksamen Vertragsklausel mit dem Verbraucher für alle vertraglichen Ansprüche die Geltung seines Heimatrechts fest, unterliegen die Ansprüche aus dem Pauschalreisevertrag grundsätzlich österreichischem Recht. Allerdings kann bei Verbraucherverträgen eine Rechtswahl nicht dazu führen, dass dem Verbraucher der Schutz entzogen wird, der ihm nach den **zwingenden Bestimmungen des Staates, in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat** (im Beispiel Deutschland), zusteht. Der Reiseveranstalter darf dies in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht verschleiern: Eine Klausel in Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist unwirksam, wenn sie den Verbraucher in die Irre führt, indem sie ihm den Eindruck vermittelt, auf den Vertrag sei nur das vom Reiseveranstalter gewählte Recht anwendbar, ohne ihn darüber zu unterrichten, dass er auch den Schutz der zwingenden Bestimmungen des

Rechts genießt, in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat. Zudem gelten bei der Wahl einer Rechtsordnung eines Mitgliedstaates der Europäischen Union (wie z. B. Österreich), der seiner Pflicht zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2015/2302 nachgekommen ist, weitestgehend die gleichen Standards wie in Deutschland. Die Rechtswahl zugunsten des Heimatrechts des Reiseveranstalters braucht Sie also nicht von einem Vertragsschluss oder der Reise abzuhalten.

KANN ICH SICHER SEIN, BEI VERTRÄGEN MIT AUSLÄNDISCHEN REISEVERANSTALTERN EBENFALLS VOR EINER INSOLVENZ DER ANBIETER GESCHÜTZT ZU WERDEN?

Wie im vorherigen Kapitel erläutert wurde, gibt es im deutschen Pauschalreiserecht Bestimmungen zur Insolvenzsicherung von Reiseanbietern. Da alle **Mitgliedstaaten der Europäischen Union** verpflichtet sind, die Richtlinie (EU) 2015/2302 in nationales Recht umzusetzen, bestehen nach erfolgter Umsetzung auch in diesen Rechtsordnungen Regelungen zum Schutz des Reisenden vor einer Insolvenz des Reiseveranstalters. Die dem **Europäischen Wirtschaftsraum (EWR)** angehörigen Länder Island, Liechtenstein und Norwegen werden sich voraussichtlich ebenfalls zur Umsetzung der Richtlinie in ihr nationales Recht verpflichten.

Es gilt der Grundsatz: Der in anderen Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in Vertragsstaaten des EWR gemäß der Richtlinie (EU) 2015/2302 vorgesehene Insolvenzschutz wird in Deutschland **anerkannt** (siehe § 651s BGB)!

Hat nun der Reiseveranstalter zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses seine (Haupt-)Niederlassung in einem **Drittstaat**, also weder innerhalb der Europäischen Union noch innerhalb des EWR, bietet dort aber Pauschalreiseverträge über seine Webseite an, die sich auch an

Kunden in Deutschland richtet, ist es nicht unüblich, dass auf den Vertrag das drittstaatliche Recht Anwendung findet (siehe Seite 56). Da die fremde Rechtsordnung aber womöglich kein mit dem deutschen Recht vergleichbares System bei Insolvenz des Reiseveranstalters kennt, gibt es eine **Sonderregelung im internationalen Privatrecht** (Artikel 46c EGBGB), die Sie als Reisende vor einer solchen Schutzlücke bewahren soll.



BEISPIEL

Familie Müller bucht im Internet eine dreiwöchige Rundreise durch Nordamerika. Die Müllers nutzen dafür die Webseite eines amerikanischen Reiseanbieters, der seine Angebote ausdrücklich auch an Kunden in Deutschland richtet. Die verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten eine Klausel, welche für Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis die Anwendbarkeit des Rechts des US-Bundesstaats Delaware bestimmt. Bevor die Müllers die geforderte Anzahlung überweisen, möchten sie wissen, ob der amerikanische Reiseanbieter sich wie in Deutschland gegen Insolvenz absichern muss.

Die deutschen Vorschriften über die Verpflichtung zur Insolvenzversicherung wären im Beispielsfall an sich nicht anwendbar, da in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Geltung des Rechts von Delaware vereinbart wurde. Die genannte Sonderregelung in Artikel 46c EGBGB führt jedoch dazu, dass in diesen Fällen, unabhängig von der im Übrigen anwendbaren Rechtsordnung, jedenfalls die nationalen Vorschriften über den Insolvenzschutz greifen. Die Müllers könnten sich daher trotz der Geltung einer ausländischen Rechtsordnung auf die (zwingenden, siehe hierzu oben Seite 56) deutschen Schutzvorschriften berufen.

SPIELT ES EINE ROLLE, OB ICH DIE PAUSCHALREISE DIREKT BEIM AUSLÄNDISCHEN REISEVERANSTALTER BUCHE ODER ÜBER EINEN REISEVERMITTLER?

Es kann für Sie von Vorteil sein, die Reise über einen Reisevermittler Ihres Vertrauens zu buchen. Sofern im Rechtsverhältnis zwischen Ihnen und dem Reisevermittler deutsches Recht anwendbar ist, gilt § 651v Absatz 3 BGB. Die Vorschrift betrifft den Fall, dass ein Veranstalter keinen Sitz innerhalb der Europäischen Union bzw. innerhalb des EWR hat. Dann muss der Reisevermittler unter Umständen selbst wie ein Reiseveranstalter eintreten: Kann der Vermittler nicht nachweisen, dass der ausländische Veranstalter seinen Verpflichtungen zur Mängelgewährleistung, zum Beistand bei Schwierigkeiten der Reisenden oder zur Insolvenzabsicherung nachkommt, unterliegt er selbst diesen Pflichten (siehe § 651v Absatz 3 BGB).



12. WAS IST EINE VERMITTLUNG VERBUNDENER REISELEISTUNGEN?

Wenn (mindestens) zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise kombiniert werden, kommt nicht immer eine Pauschalreise zustande – nämlich dann nicht, wenn es an einer Bündelung zu einer Gesamtheit fehlt (siehe hierzu Kapitel 1 und 2). Es kann dann aber nach § 651w BGB eine Vermittlung sogenannter „verbundener Reiseleistungen“ vorliegen.

WAS IST DER UNTERSCHIED ZWISCHEN VERBUNDENEN REISELEISTUNGEN UND EINER PAUSCHALREISE?

Anders als bei der Pauschalreise erwirbt der Reisende kein Paket, für das (nur) ein Veranstalter haftet. Es kommen vielmehr Verträge mit verschiedenen Leistungserbringern zustande, an die er sich bei Problemen wenden muss. Aber der Reisende erhält bei Vermittlung verbundener Reiseleistungen einen „Basisschutz“. Er muss **erstens** darüber informiert werden, dass er die nach der Richtlinie (EU) 2015/2302 für Pauschalreisen geltenden Rechte **NICHT** in Anspruch nehmen kann, und **zweitens** ist der Vermittler in bestimmten Fällen verpflichtet, Sicherheit für den Fall seiner etwaigen Insolvenz zu leisten (Insolvenzversicherung) und den Reisenden über diese Insolvenzversicherung zu informieren.

WIE KOMMEN VERBUNDENE REISELEISTUNGEN ZUSTANDE?

Eine Vermittlung verbundener Reiseleistungen ist in **zwei Varianten** möglich, die beide sowohl online als auch offline in Betracht kommen. Gemeinsam ist beiden Varianten, dass es immer um Verträge über (mindestens) zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise gehen muss. Die Buchungssituationen unterscheiden sich jedoch, außerdem gibt es für jede Variante eine besondere Voraussetzung.

Variante 1

→ Buchungssituation

Die Verträge mit den Leistungserbringern werden während eines einzigen Besuchs des Reisenden in der Vertriebsstelle des Vermittlers (etwa einem Reisebüro) bzw. während eines einzigen Kontakts mit dessen Vertriebsstelle (beispielsweise einem Reiseportal im Internet) vermittelt.

→ Besondere Voraussetzung

Die Buchungsvorgänge müssen klar voneinander getrennt sein. Das heißt: Der Reisende wählt die Reiseleistungen getrennt aus und bezahlt sie entweder auch getrennt oder verpflichtet sich jedenfalls getrennt zur Zahlung (z. B. aufgrund separater Rechnungen oder durch jeweils gesondertes Anklicken eines Buttons „zahlungspflichtig buchen“), selbst wenn er sie dann der Einfachheit halber in einem einheitlichen Zahlungsvorgang gemeinsam bezahlt (z. B. durch einmalige Betätigung des EC-Geräts oder durch Verwendung nur eines Überweisungsträgers). Eine klare Trennung der Buchungsvorgänge ist deshalb wichtig, weil bei Auswahl der Reiseleistungen im Rahmen eines einzigen Buchungsvorgangs mit anschließender Gesamtabrechnung eine Pauschalreise vorliegen würde.



BEISPIEL

Herr Garcia möchte einen Flug von Berlin nach Madrid buchen. In einem Reisebüro wird ihm der gewünschte Flugbeförderungsvertrag vermittelt und der Preis in Rechnung gestellt. Anschließend erkundigt sich Herr Garcia bei dem Mitarbeiter des Reisebüros, ob er ihm auch noch ein Hotel für seinen Aufenthalt in Madrid herausuchen könne. Der Mitarbeiter schlägt ihm mehrere Hotels vor, von denen Herr Garcia eines auswählt und verbindlich buchen lässt. Er erhält weder eine Gesamtrechnung, noch wird ihm ein Gesamtpreis genannt. Daher kommt keine Pauschalreise zustande, jedoch liegen die Voraussetzungen verbundener Reiseleistungen vor.

Variante 2

→ Buchungssituation

Der Reisende bucht zunächst eine Reiseleistung – entweder direkt bei einem Leistungserbringer (z. B. einer Fluggesellschaft oder einem Eisenbahnunternehmen) oder über einen Vermittler. Nach Bestätigung des Vertragsschlusses über diese Reiseleistung schließt er innerhalb von 24 Stunden einen Vertrag über eine weitere Reiseleistung.

→ Besondere Voraussetzung

Die zweite Reiseleistung muss von dem Unternehmer, mit dem oder über den der Vertrag über die erste Reiseleistung geschlossen wurde, „in gezielter Weise“ vermittelt worden sein. Dieses Merkmal dient dazu, die Vermittlungstätigkeit von bloßer Werbung oder allgemeiner Information abzugrenzen. Es kann beispielsweise erfüllt sein, wenn der Reisende nach bestätigter Buchung der ersten Reiseleistung (z. B. Bahnbeförderung) von dem Anbieter oder Vermittler dieser Reiseleistung mündlich, per E-Mail oder in anderer Weise eine auf die konkrete Reise bezogene Aufforderung erhält, zusätz-

lich die Reiseleistung eines anderen Anbieters (z. B. Hotelübernachtung, Veranstaltungsticket) zu buchen. Bei Online-Buchungen ist eine gezielte Vermittlung auch in der Weise möglich, dass Reiseleistungen anderer Anbieter optisch in die Buchungsstrecke des Portals eingebunden sind, auf dem der Reisende die erste Reiseleistung gebucht hat, und der Reisende dort durch Anklicken eines Links zum Internetauftritt des nächsten Anbieters weitergeleitet wird. Aufgrund solcher sogenannter Click-Through-Buchungen kann nach § 651c BGB eine Pauschalreise zustande kommen, wenn der Reisende seinen Namen, seine Zahlungsdaten und seine E-Mail-Adresse nur einmal, nämlich bei Buchung der ersten Reiseleistung, angeben muss (siehe ab Seite 19). Ist dies nicht der Fall, kann es sich um die Vermittlung verbundener Reiseleistungen handeln.

BEISPIEL



Frau Hofmann (aus Kapitel 2 bekannt) bucht auf der Webseite eines Flugunternehmens einen Flug nach Brasilien, indem sie den hierfür vorgesehenen Button „zahlungspflichtig buchen“ anklickt. Als sie der Buchungsstrecke weiter folgt, wird sie in einem nächsten Schritt wie schon bei ihrer früheren Reise nach Thailand gefragt, ob sie zusätzlich ein Hotelzimmer am Zielort buchen möchte. Sie gelangt über den ihr angezeigten Link auf die Internetseite des Hotels ihrer Wahl und bucht dort ein Einzelzimmer, das sie sogleich bezahlt. Hierfür muss sie ihre persönlichen Daten erneut eingeben, denn das Flugunternehmen hat diese nicht an den Hotelbetreiber übermittelt.

Da die Daten von Frau Hofmann nicht weitergegeben wurden, hat sie anders als bei ihrer Reise nach Thailand keine Pauschalreise gebucht, aber sie kann den für verbundene Reiseleistungen vorgesehenen Basisschutz in Anspruch nehmen.

WAS BEINHÄLTET DIE INFORMATIONSPFLICHT DES VERMITTLERS VERBUNDENER REISELEISTUNGEN GENAU UND WANN IST SIE ZU ERFÜLLEN?

Für die Erteilung der Informationen sind verschiedene Formblätter vorgesehen, die sich nach der konkreten Buchungssituation richten (siehe ab Seite 61: online oder offline/Variante 1 oder 2), aber jeweils denselben Kerninhalt haben, nämlich

- die Aufklärung darüber, dass der Reisende die nach der Richtlinie (EU) 2015/2302 für Pauschalreisen geltenden **Rechte NICHT in Anspruch nehmen kann**,
- die zusätzliche Erläuterung, dass der Vermittler verbundener Reiseleistungen daher nicht für die ordnungsgemäße Erbringung der Reiseleistungen verantwortlich ist und sich der Reisende bei Problemen **an den jeweiligen Leistungserbringer** wenden möge,
- gegebenenfalls die Information, dass und in welchem Umfang der Vermittler verbundener Reiseleistungen zur **Insolvenzsicherung** verpflichtet ist und an wen sich der Reisende im Insolvenzfall wenden kann.

Das jeweils passende Formular ist zur Verfügung zu stellen, bevor der Reisende seine Vertragserklärung über die ihm vermittelte weitere Reiseleistung abgibt. Bucht der Reisende z. B. einen Flug und wird sodann an eine Autovermietung weitergeleitet, muss ihm das Formular zur Verfügung gestellt werden, bevor er den Mietwagen verbindlich bucht. Allerdings ist nicht für sämtliche in Betracht kommenden Buchungssituationen ein Formblatt vorgesehen. Gibt es kein passendes Formblatt, hat der Vermittler verbundener Reiseleistungen die in den Formblättern enthaltenen Informationen (d. h. insbesondere deren gemeinsamen Kerninhalt) „in einer der Vermittlungssituation angepassten Weise“ zur

Verfügung zu stellen: Ein nur für Online-Situationen vorgesehenes Formblatt kann dann beispielsweise mit dem Hinweis übergeben werden, dass dieses auf die im konkreten Fall mündlich geführten Vertragsverhandlungen übertragbar ist.

WANN IST DER VERMITTLER VERBUNDENER REISELEISTUNGEN ZUR INSOLVENZSICHERUNG VERPFLICHTET?

Ein Vermittler verbundener Reiseleistungen ist immer dann zur Insolvenzsicherung (siehe Kapitel 10) verpflichtet, wenn er **Vorauszahlungen** auf Vergütungen für Reiseleistungen entgegennimmt und im Fall seiner Insolvenz das Risiko bestünde, dass die entsprechenden Reiseleistungen ausfallen oder noch einmal bezahlt werden müssen. Ein solches Risiko ist in den folgenden Situationen anzunehmen:

- Der Vermittler verbundener Reiseleistungen ist **zugleich selbst Leistungserbringer** und nimmt (auch) Vorauszahlungen für die von ihm selbst zu erbringende Reiseleistung entgegen.
- Der Vermittler verbundener Reiseleistungen **nimmt für andere Anbieter Vorauszahlungen** entgegen, ohne über entsprechende Inkassovollmachten zu verfügen oder ohne die vereinnahmten Kundengelder auf einem insolvenzfesten Treuhandkonto zu verwahren.

Handelt es sich bei dem Vermittler verbundener Reiseleistungen um einen **Beförderer**, der sich selbst zur Beförderung des Reisenden verpflichtet hat, hat er in jedem Fall auch die vereinbarte Rückbeförderung und die Beherbergung des Reisenden bis zum Zeitpunkt der Rückbeförderung abzusichern.

Wichtig ist: Der Vermittler verbundener Reiseleistungen muss immer nur seine eigene Insolvenz absichern, nicht aber die mögliche Insolvenz der Leistungserbringer.

BEKOMMT DER REISENDE AUCH BEI VERBUNDENEN REISELEISTUNGEN EINEN SICHERUNGSSCHEIN?

Wenn der Vermittler verbundener Reiseleistungen zur Insolvenzsicherung verpflichtet ist, hat er dem Reisenden wie bei einer Pauschalreise als Nachweis einen Sicherungsschein zu übermitteln. Die Verpflichtung zur Übermittlung des Sicherungsscheins besteht ab dem Moment, in dem der Vermittler verbundener Reiseleistungen Gewissheit darüber hat, dass verbundene Reiseleistungen zustande gekommen sind. Das kann sofort bei Abschluss der Verträge sein, wenn der Vermittler verbundener Reiseleistungen als Vertreter der Leistungserbringer handelt, andernfalls sobald er von diesen über den jeweils erforderlichen (weiteren) Vertragsschluss informiert worden ist.

WAS PASSIERT, WENN DER VERMITTLER VERBUNDENER REISELEISTUNGEN GEGEN SEINE INFORMATIONSPLICHT VERSTÖßT ODER KEINEN INSOLVENZSCHUTZ BEREITHÄLT, OBWOHL ER HIERZU VERPFLICHTET WÄRE?

Erfüllt der Vermittler verbundener Reiseleistungen seine Informationspflicht oder seine gegebenenfalls bestehende Pflicht zur Insolvenzsicherung nicht, hat dies für ihn weitreichende Folgen: § 651w Absatz 4 BGB sieht für diese Fälle vor, dass dann im Rechtsverhältnis zwischen dem Vermittler verbundener Reiseleistungen und dem Reisenden **wichtige Rechte und Pflichten gelten, die an sich nur bei einem Pauschalreisevertrag anzuwenden sind**. So erhält der Reisende im Hinblick auf die gebuchten Reiseleistungen ein

Widerrufsrecht (bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen, siehe Kapitel 6) sowie die Rechte zur Vertragsübertragung und zum Rücktritt vor Reisebeginn. Treten während der Reise Schwierigkeiten auf, ist der Vermittler verbundener Reiseleistungen dem Reisenden zum Beistand verpflichtet; er hat auch wie bei einer Pauschalreise für Mängel einzustehen und entsprechende Mängelanzeigen entgegenzunehmen.

Neben diesen zivilrechtlichen Folgen drohen dem Vermittler verbundener Reiseleistungen bei derartigen Pflichtverstößen außerdem empfindliche Geldbußen.



13. INFORMATIONEN ZUR BUCHUNG EINZELNER REISELEISTUNGEN

Sowohl die Pauschalreise als auch die verbundenen Reiseleistungen setzen voraus, dass mindestens zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise gebucht werden. Nur die besondere Rechtslage bezüglich solcher Mehrfachbuchungen wird in dieser Broschüre dargestellt – nicht dagegen die Rechte, die sich im Hinblick auf einzelne Reiseleistungen aus anderen Rechtsvorschriften ergeben, da sich insoweit durch die Richtlinie (EU) 2015/2302 nichts geändert hat. Insbesondere werden die Rechte für Flugreisende, die Fahrgastrechte im Bahn- und Fernbusverkehr und die Rechte von Passagieren bei Schiffsreisen ausgeklammert. Diese Rechte sind aber in der vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz herausgegebenen [Broschüre „Reisezeit – Ihre Rechte“](#) dargestellt.



14. WIE KANN ICH ALS REISENDER MEINE RECHTE DURCHSETZEN? WO BEKOMME ICH HILFE?

Diese Broschüre kann nur eine erste Hilfestellung und Orientierung geben. Sie bildet die Rechtslage nicht in sämtlichen Details ab und kann einen auf den konkreten Einzelfall bezogenen Rechtsrat nicht ersetzen. Wenn Sie eine weiter gehende Beratung wünschen, sollten Sie [anwaltlichen Rat](#) einholen. Sofern Sie die Reise als Verbraucher gebucht haben, d. h. ganz oder überwiegend zu privaten Zwecken, können Sie sich auch an die [Verbraucherzentralen](#) wenden. Kontaktadressen, Ansprechpartner und weitere Informationen hierzu finden Sie im Internet unter: www.verbraucherzentrale.de.

Bei einem Verstoß gegen verschiedene verbraucherschützende Vorschriften können bestimmte Einrichtungen und Verbände wie z. B. die Verbraucherzentralen und die Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs e. V. (www.wettbewerbszentrale.de) unter bestimmten Voraussetzungen mit Abmahnungen sowie mit gerichtlichen Beseitigungs- und Unterlassungsverfahren gegen die betroffenen Unternehmen vorgehen. Wenn Sie als Verbraucher feststellen, dass ein Unternehmer sich nicht an die gesetzlichen Vorgaben hält, können Sie dies den genannten Stellen mitteilen.

Eine Alternative zum gerichtlichen Verfahren ist für Verbraucher die Schlichtung: Die **Verbraucherschlichtung** ist eine alternative Form der Streitbeilegung, die schnell, kostengünstig und mit wenig Aufwand verbunden ist. Führt die Schlichtung zu einer einvernehmlichen Lösung, erübrigt sich der Gang zum Gericht. Weitere Informationen zur Verbraucherschlichtung können Sie der vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz herausgegebenen **Broschüre „Neue Rechte für Verbraucherinnen und Verbraucher“** entnehmen.

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz wirbt gegenüber den Reiseunternehmen dafür, dass diese eine brancheneigene Verbraucherschlichtungsstelle einrichten oder sich durch Mitgliedschaft im Trägerverein an einer bereits vorhandenen Verbraucherschlichtungsstelle beteiligen. Solange es keine Schlichtungsstelle speziell für das Reiserecht gibt, können sich Verbraucher bei reiserechtlichen Streitigkeiten an die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. in Kehl wenden (www.verbraucher-schlichter.de).

Impressum

HERAUSGEBER

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
Referat Öffentlichkeitsarbeit; Digitale Kommunikation
11015 Berlin
www.bmjv.de

GESTALTUNG

Atelier Hauer + Dörfler GmbH, Berlin

BILDNACHWEISE

photothek.net/Thomas Koehler (S. 2)
shutterstock.com

DRUCK

Druck- und Verlagshaus Zarbock GmbH & Co. KG
Sontraer Straße 6
60386 Frankfurt a. M.

STAND

Juni 2018

PUBLIKATIONSBESTELLUNG

Internet: www.bmjv.de

Per Post: Publikationsversand der Bundesregierung
Postfach 48 10 09, 18132 Rostock

Telefon: (030) 18 272 272 1

Fax: (030) 18 10 272 272 1

Hinweis:

Diese Druckschrift wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Rahmen seiner Öffentlichkeitsarbeit herausgegeben. Sie ist kostenlos erhältlich und nicht zum Verkauf bestimmt. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Bundestags-, Landtags- und Kommunalwahlen sowie für Wahlen zum Europäischen Parlament. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Bundesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.

