



Infoblatt

Reiserecht

Reiseveranstalter

DIHK

Deutsche
Industrie- und Handelskammer

 **Gemeinsam Unterwegs**

Um was geht es?

Gegenstand des Reisevertragsrechts – Umsetzung der EU-Pauschalreiserichtlinie – Aktuelle Entwicklungen – Ausblick neues Pauschalreiserecht

Das gegenwärtige Reiserecht ist seit dem 1. Juli 2018 in Deutschland anzuwenden. Die Vorschriften zum Pauschalreiserecht sind in den §§ 651a–y BGB und Art. 250 ff. EGBGB geregelt und dienen der Umsetzung der EU-Pauschalreiserichtlinie von 2015. Sie sind zwingend, das heißt zum Nachteil des Reisenden darf nicht davon abgewichen werden (§ 651y BGB). In den §§ 651a ff. BGB werden die Rechte und Pflichten der Vertragspartner, angefangen von dem Vertragsschluss über Haftung und Gewährleistung, Leistungs- und Preisänderungen, Insolvenzschutz und Informationspflichten, geregelt. Darüber hinaus finden sich Vorschriften zu Online-Angeboten (verbundene Online-Buchungsverfahren, § 651c BGB) und Regelungen zur Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen (§ 651w BGB). Das Reiserecht soll den Verbraucherschutz stärken und dient der „Vollharmonisierung“, das heißt der Erstellung einheitlicher Regelungen in allen EU-Mitgliedstaaten. Im Zusammenhang mit der durch die Weltgesundheitsorganisation (WHO) am 11.03.2020 abgegebenen Erklärung zur COVID-19-Pandemie ist insbesondere die Auslegung der Vorschrift des § 651h BGB und die damit verknüpfte Frage, wann man von unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe ausgehen darf, in den Fokus der Veranstalter, der Reisenden und der Gerichte gerückt. Folge kann ein entschädigungsloses Rücktrittsrecht des Reisenden (§ 651h III BGB) sein. Schließlich wurde im Zuge der COVID-19-Pandemie deutlich, dass die Regelungen zur Insolvenzsicherung im Pauschalreiserecht ungenügend waren. Daher wurde die Insolvenzsicherung im Pauschalreiserecht durch das Reisesicherungsfondgesetz reformiert. Das Gesetz trat am 01.07.2021 in Kraft und stellte die Kundengeldabsicherung auf ein Fondmodell um. Gegenwärtig plant die EU den Erlass einer neuen Pauschalreiserichtlinie. Diskutiert wird u.a. die Begrenzung der Höhe von Anzahlungen.

Rechtliche Grundlagen §

- Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 („Pauschalreiserichtlinie“)
- §§ 651a ff. BGB
- Art. 250 ff. Einführungsgesetz zum BGB (EGBGB) regelt Informationspflichten und die Arten der zu verwendenden Formblätter
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Veranstalter füllen die gesetzlichen Vorschriften aus, unterliegen jedoch einer strengen AGB-Kontrolle (§§ 305 ff. BGB).

Hinweis



Die EU plant den Erlass einer neuen Pauschalreiserichtlinie. Erste Entwürfe und Stellungnahmen liegen vor.

Grundbegriffe

Pauschalreise, Reiseleistung, Reisender

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

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

Ausnahmeregelung hier: Es handelt sich nicht um eine Pauschalreise, wenn nur eine der Reiseleistung der Nummern (1) bis (3) (also: Personenbeförderung, Beherber-

Hinweis



Definition Pauschalreise: § 651a II 1 BGB

Hinweis



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

gung, Vermietung von Kraftfahrzeugen bzw. Krafträdern) mit einer oder mehreren touristischen Leistungen (4) zusammengestellt wird und die touristischen Leistungen keinen erheblichen Anteil am Gesamtwert der Zusammenstellung (weniger als 25 Prozent) ausmachen und auch kein wesentliches Merkmal der Zusammenstellung darstellen oder als solches beworben werden (§ 651a IV BGB).

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

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

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

Der Reisende muss keine Privatperson sein, vielmehr ist nach den neuen Regelungen auch der Unternehmer im Sinne des § 14 BGB vom Anwendungsbereich des Reiserechts erfasst (Geschäftsreisen), sofern er nicht über einen Rahmenvertrag bucht, § 651a V Nr. 3 BGB. Auch „Incentive-Reisen“ fallen unter das Reiserecht, es sei denn es existiert ein zuvor geschlossener Rahmenvertrag zwischen Veranstalter und Unternehmer.

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

Nicht unter das Reiserecht fallen Anbieter von Tagesreisen (weniger als 24 Stunden und keine Übernachtung), außer der Reisepreis pro Person ist höher als 500 Euro (§ 651a V Nr. 2 BGB). Außerdem sind Veranstalter, welche Reisen nur gelegentlich, nicht zum Zwecke der Gewinnerzielung durchführen und nur einem begrenzten Teilnehmerkreis anbieten, nach § 651a V Nr. 1 BGB ausgenommen (z. B. die einmal im Jahr organisierte Vereinsreise für dessen Mitglieder). Die gewerbliche Vermarktung von Ferienwohnungen oder Ferienhäusern als Einzelleistung fällt ebenfalls nicht mehr unter das Reiserecht. Hier gilt dann das klassische Mietrecht (§§ 535 ff. BGB).

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

Ausnahme



25 Prozent - Regelung

Achtung!



Nomen est omen!

Ausnahme



Zeitlich spätere Buchung

Achtung!



Auch Geschäftsreisende können Pauschalreisende sein!

Hinweis



Auch für Dynamic Packaging gilt das Reiserecht!

Hinweis



Tagesreisen unter 500 Euro und Gelegenheitsveranstalter fallen aus der Anwendbarkeit des Reiserechts!

Hinweis



Reiseveranstalter können gleichzeitig auch Vermittler verbundener Reiseleistungen sein.

Informationspflichten

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

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

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

- (1) Eigenschaften der Reise informiert werden, soweit sie für die zu buchende Reise relevant sind:
 - a) den Bestimmungsort oder, wenn die Pauschalreise mehrere Aufenthalte umfasst, die einzelnen Bestimmungsorte sowie die einzelnen Zeiträume (neu: exakte Datumsangabe und Anzahl der Übernachtungen),
 - b) Reiseroute (z.B. einzelne Stationen einer Rundreise, anvisierte Häfen bei einer Kreuzfahrt),
 - c) Transportmittel (Merkmale und Klasse),
 - d) Ort, Tag und Zeit der Abreise und der Rückreise oder, sofern eine genaue Zeitan-
gabe noch nicht möglich ist, ungefähre Zeit der Abreise und Rückreise, ferner
Orte und Dauer von Zwischenstationen sowie die dort zu erreichenden An-
schlussverbindungen,
 - e) Unterkunft (Lage, Hauptmerkmale und gegebenenfalls touristische Einstufung
der Unterkunft nach den Regeln des jeweiligen Bestimmungslandes),
 - f) Mahlzeiten (All-inclusive, Voll- oder Halbpension, Frühstück, keine Verpflegung)
 - g) Besichtigungen, Ausflüge, sonstige im Reisepreis inbegriffene Leistungen,
 - h) sofern dies nicht aus dem Zusammenhang hervorgeht, die Angabe, ob eine der
Reiseleistungen für den Reisenden als Teil einer Gruppe erbracht wird, und falls
ja, sofern möglich, die Angabe der ungefähren Gruppengröße,
 - i) die Sprache, in der diese Leistungen erbracht werden, sofern deren Nutzung
durch den Reisenden von einer wirksamen mündlichen Kommunikation abhängt,
und
 - j) die Angabe, ob eine Pauschalreise im Allgemeinen für Personen mit einge-
schränkter Mobilität geeignet ist, sowie auf Verlangen des Reisenden genaue
Informationen über eine solche Eignung unter Berücksichtigung der Bedürfnisse
des Reisenden.

Außerdem muss der Reisende informiert werden über:

- (2) die Firma / den Namen des Reiseveranstalters, die Anschrift des Ortes, an dem er
niedergelassen ist, die Telefonnummer und ggf. die E-Mail-Adresse;

Hinweis



*Bereitstellung vorvertraglicher Informationen:
Haftung von Reiseveranstalter und Reisever-
mittler!*

Hinweis



*Vorvertragliche Informationspflichten:
§§ 1 ff. zu Art. 250 EGBGB*

Achtung!



*Reise für Menschen mit eingeschränkter Mobi-
lität geeignet?
Konkrete Angaben für jedes Angebot sind
erforderlich, z. B. „die Reise ist für Personen mit
eingeschränkter Mobilität geeignet“ (Positiv-
kennzeichnung) oder „die Reise ist für Personen
mit eingeschränkter Mobilität nicht geeignet“
(Negativkennzeichnung).
Wenn die Angabe fehlt, dann darf der Kunde
erwarten, dass die Eignung besteht!*

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

Buchungsbestätigung

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

Konsequenzen...

... für Allgemeine Geschäftsbedingungen / Reisebedingungen

Reiseveranstalter müssen ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Reisebeschreibungen für Vertragsabschlüsse regelmäßig den aktuellen Vorschriften des Reiserechts anpassen.

... weitere Rechte des Reisenden & Pflichten des Reiseveranstalters

§ 651f BGB regelt die nachträgliche Erhöhung des Reisepreises und das Recht zur Änderung unerheblicher Vertragsbedingungen, die einseitig durch den Reiseveranstalter vorgenommen werden können. Die Möglichkeit der nachvertraglichen Preiserhöhung (bis zu 8 %) ist an folgende Bedingung geknüpft: In den AGB des Veranstalters muss nicht nur ein vertragliches Erhöhungsrecht, sondern auch die Pflicht zur Weitergabe von Preissenkungen an den Kunden enthalten sein. Eine Erhöhung ist nur möglich, wenn sich Energiekosten beim Transport (Kerosin, Benzin, Strom), Steuern oder Abgaben (z. B. Flughafensteuern, „Bettensteuer“) oder Wechselkurse ändern.

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

Zum 01. Juli 2021 ist das Reisesicherungsfondsgesetz (RSG) zur **Neustrukturierung der Insolvenzsicherung** für Reiseveranstalter und Vermittler verbundener Reiseleistungen (nachfolgend: Reiseveranstalter) in Kraft getreten. Die Neuregelung findet sich maßgeblich in § 651r BGB. Sie wurde notwendig, da die Insolvenz der Thomas

Hinweis



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

Hinweis



Recht der Preiserhöhung und Leistungsänderung

Hinweis



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

Hinweis



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

Cook-Tochtergesellschaften als auch der Rückzug der Insolvenzversicherungen aus dem Markt aufgrund der COVID-19-Pandemie vor Augen führten, dass die damalige Haftungsbegrenzung von 110 Millionen Euro zulasten der Reisenden geht. Seit dem 01. November 2021 übernimmt der Deutsche Reisesicherungsfonds (DRSF) die Insolvenzversicherung für Reiseveranstalter, sofern der Reiseveranstalter im letzten Geschäftsjahr über 10 Millionen Euro Umsatz aus Pauschalreisen generiert hat. Hierzu muss der Reiseveranstalter als „Eintrittskarte“ ein Entgelt an den Reisesicherungsfonds (bis 2027 mind. ein Prozent des Jahresumsatzes) entrichtet werden und zusätzlich über Kundengeldabsicherer ein Teil des Umsatzes (mind. 5 Prozent des Jahresumsatzes) individuell abgesichert werden. Reiseveranstalter, die im letzten Geschäftsjahr unter 10 Millionen Euro Umsatz aus Pauschalreisen generiert haben, können für das darauffolgende Geschäftsjahr wie bisher individuell über Absicherer (Versicherungen; Kreditinstitute) die Kundengelder absichern. Der Verzicht auf eine Anzahlung entbindet nicht per se von der Pflicht zum Abschluss einer Insolvenzversicherung. Sofern eine Rückbeförderung enthalten ist, ist eine Insolvenzversicherung auch hier Pflicht.

Haftungs- und Gewährleistungsvorschriften sind in §§ 651i ff. BGB geregelt.

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

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

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

Vor Reiseantritt können sowohl der Reiseveranstalter (§ 651h IV 1 Nr. 2 BGB) als auch der Reisende (§ 651h III BGB) wegen **unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen** zurücktreten. Nach Reiseantritt kann nur noch der Reisende nach der allgemeinen Vorschrift des § 651l BGB kündigen.

Im Zuge der COVID-19-Pandemie und der Vielzahl an erklärten Rücktritten von Reiseverträgen, sowohl kunden- aber auch veranstalterseits, lag ein großer Schwerpunkt auf den Voraussetzungen und Rechtsfolgen dieser Vorschrift. Grundsätzlich steht dem Reiseveranstalter gemäß § 651h I 3 BGB im Fall des Rücktritts vor Reisebeginn eine angemessene Entschädigung zu. Lediglich ausnahmsweise dann, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe außergewöhnliche unvermeidbare Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise erheblich beeinträchtigen, entfällt gemäß § 651h III 1 BGB der Entschädigungsanspruch. Die Beweislast für diesen Ausnahmefall trägt in diesem Fall der Reisende, wenn er sich hierauf berufen möchte. Ob mithin von außergewöhnlichen unvermeidbaren Umständen am

Hinweis



Insolvenzversicherung auch bei Vermittlung verbundener Reiseleistungen

Hinweis



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

Neuregelung der Insolvenzversicherung – Reisesicherungsfondsgesetz (RSG)

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

Hinweis



Gewährleistungsrechte des Reisenden

Hinweis



Der Mangelbegriff ist verschuldensunabhängig!

Achtung!



Haftung für Buchungsfehler in der Buchungskette!

Hinweis



Verjährungsfrist beträgt 2 Jahre

Hinweis



Allgemeines Rücktrittsrecht des Reisenden in § 651h I BGB und besonderes Rücktrittsrecht des Reisenden wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände in § 651h III BGB.

Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe auszugehen ist, die einen entschädigungslosen Rücktritt ermöglichen, bestimmt sich anhand der objektiven Lage im Zeitpunkt der Rücktritts- oder einer etwaigen Kündigungserklärung (ex-ante-Perspektive). Jüngst hat der EuGH mit Urteil vom 29.02.2024 diese Perspektive bestätigt. Maßgeblich ist daher weiterhin die zum Rücktrittszeitpunkt angestellte Prognose für den Reisezeitraum.

Eine amtliche Reisewarnung entfaltet regelmäßig eine Indizwirkung für das Vorliegen eines außergewöhnlichen Umstandes. Ansonsten bedarf es einer gewissen Wahrscheinlichkeit für eine höhere Gesundheitsgefährdung am Bestimmungsort. Überwiegend wird die Auffassung vertreten, dass im Falle eines „übereilten“ Rücktritts in aller Regel eine Entschädigung gemäß § 651h I 3 BGB anfällt. Daran ändert sich auch nichts, wenn sich im Nachhinein eine Betroffenheit der späteren Reise von außergewöhnlichen Ereignissen ergibt und sich der Rücktritt ex-post darauf stützen ließe. Die entrichteten Stornogebühren könnte der Kunde auch dann nicht zurückverlangen. Auch sogenannte vorsorgliche „Angststornos“ sollen nach der überwiegenden Rechtsauffassung nicht zum kostenlosen Rücktrittsrecht des Reisenden führen. Ist also weder eine Reisewarnung ausgesprochen noch das Zielgebiet von der Epidemie betroffen und mangelt es auch an einer gewissen Wahrscheinlichkeit, so stellen rein subjektive Unwohl- und Angstgefühle des Reisenden vor einer Krankheit keinen außergewöhnlichen Umstand nach § 651h III BGB dar.

Der Reiseveranstalter kann bei einem Rücktritt, der nicht auf unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände gestützt wird, nach § 651h I 3 eine angemessene Entschädigung verlangen. Er muss aber die Höhe der Entschädigung auf Nachfragen des Reisenden begründen. Die Stornosätze sollen den konkreten individuellen Gegebenheiten des jeweiligen Reiseveranstalters und dessen Reisearten angepasst sein. Sie können als Geldbetrag oder als Prozentsatz vom Reisepreis bestimmt werden. Hier wird es weiterhin der Rechtsprechung überlassen bleiben, was als eine zulässige Höhe von Stornogebühren anzusehen ist.

In der Praxis

Selbsttest zur Überprüfung der richtigen Anwendung des Reiserechts als Reiseveranstalter

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

Hinweis



Kostenloses Rücktrittsrecht des Reisenden im Zeitalter von COVID-19 wird kontrovers diskutiert.

Hinweis



Pauschalreiseanbieter: Ja oder nein?

Hinweis



Überarbeitung von Angebotsbeschreibungen: On- und offline!

Hinweis



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

- Bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen: Trennen Sie die Buchungsschritte so, dass dem Reisenden unmissverständlich klar ist, dass er mehrere Verträge mit verschiedenen Leistungsträgern abschließt.
- Prüfen Sie, welche Form der Kundengeldabsicherung (Reisesicherungsfond oder Versicherung/Kreditinstitut) für Sie gesetzlich vorgeschrieben ist.

Hinweis



Nicht vergessen: Schulen Sie Ihre Mitarbeiter!

Fazit

Die Umsetzung des seit dem 01.07.2018 geltenden Reiserechts hat die Branche im Wesentlichen gut gemeistert. Doch die Pandemie hat neue Fragen aufgeworfen, was die Umsetzung der Pauschalreiserichtlinie insbesondere im Hinblick auf die Rücktrittsproblematik betrifft. Einigkeit besteht spätestens seit der Insolvenz von Thomas Cook, dass die in § 651r BGB geregelte Kundengeldabsicherung einer Reform bedurfte. Festzuhalten bleibt, dass der Verbraucherschutz weiter auf dem Vormarsch ist und auch in der geplanten neuen Pauschalreiserichtlinie eine dominante Rolle spielen wird.

Rechtliche Grundlagen

Drittes Gesetz zur Änderung reiserechtlicher Vorschriften vom 17. Juli 2017

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

Reisesicherungsfondsgesetz vom 25. Juni 2021

Impressum

Autorin

Anja Smettan-Öztürk

Rechtsanwältin | Augsburgener Straße 29 | 10789 Berlin
info@rechtsanwalt-smettan.de

Redaktion | Ansprechpartnerin in der DIHK

Julia Seibert

Leiterin des Referats Tourismuswirtschaft und Tourismuspolitik
seibert.julia@dihk.de

Herausgeber und Copyright

© Deutsche Industrie- und Handelskammer

Berlin | Brüssel

Bereich Digitale Wirtschaft, Infrastruktur, Regionalpolitik

Alle Rechte liegen beim Herausgeber. Ein Nachdruck – auch auszugsweise – ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Herausgebers gestattet.

DIHK Berlin

Postanschrift: 11052 Berlin | Hausanschrift: Breite Straße 29 | Berlin-Mitte
Telefon: 030 20308-0 | Telefax: 030 20308-100

DIHK Brüssel

Vertretung der Deutschen Industrie- und Handelskammer bei der Europäischen Union
19 A-D, Avenue des Arts | B-1000 Bruxelles
Telefon: +32 2 286-1611 | Telefax: +32 2 286-1605

@ info@dihk.de

www.dihk.de

Grafik

Friedemann Encke, DIHK

Bildnachweis

© Getty Images

Stand

Juni 2024

Hinweis

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