



Pauschalreise – neue Hürden

Ab dem 1. Juli 2018 gilt ein neues Reiserecht, das den Schutz der Verbraucher stärkt. **Auf alle Omnibusunternehmen, die auch Reiseleistungen anbieten, kommen erhebliche Änderungen zu, die so wesentliche Punkte wie den Buchungsablauf, die Informationspflichten, die Allgemeinen Reisebedingungen und die Haftung betreffen.**

Als „vollharmonisierend“ wird das neue Regelwerk, das auf einer EU-Richtlinie beruht, in der Sprache der Juristen bezeichnet. Der Begriff löst jedoch starke Irritationen aus, denn in der Branche ist der Unmut über das neue Pauschalreiserecht deutlich zu spüren. „An der Grenze dessen, was praktikabel ist“, sagt Tobias Kohty vom Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmen (bdo) zu den Änderungen. Mathias Hirsch, Geschäftsführer des Karlsruher Omnibusunternehmens Hirsch-Reisen, schimpft: „Dem Bu-

chungswilligen wird durch die neue Buchungsprozedur suggeriert, dass eine Pauschalreise ein Konglomerat aus Pleiten, Pech und Pannen ist.“

DIE FOLGE SIND EINE GROSSE BELASTUNG UND EIN HOHER VERWALTUNGS-AUFWAND BESONDERS BEI KLEINEN REISEBÜROS

Dabei sei sie in Wahrheit eine der verbraucherfreundlichsten Dienstleistungen unseres Landes, so Hirsch.

Ursprünglich hat man das Reiserecht durch die EU-Pauschalreiserichtlinie vom November 2015 einfach modernisieren und an das Online-Zeitalter anpassen wollen. „Leider ist dieses Kernziel bei den langjährigen Verhandlungen auf EU-Ebene immer weiter in den Hintergrund gerückt“, berichtet Kohty, bdo. „Die starke Betonung

des Verbraucherschutzes führt nun zu einer großen Belastung und einem hohen Verwaltungsaufwand besonders bei kleinen Reise-

büros.“ Nach der Weichenstellung aus Brüssel beziehungsweise Straßburg habe der nationale Gesetzgeber in Deutschland kaum noch Spielraum gehabt, von den europarechtlichen Vorgaben mildernd abzuweichen – „vollharmonisierend“ im Sinne von „sich über alle EU-Mitgliedstaaten hinweg setzend“. So wanderten die neuen Regelungen als §§ 651a bis 651y ins Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) sowie in die Artikel 250 bis 252 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB).

Jedes Omnibusunternehmen, das Reiseleistungen anbietet, sieht sich nun vor die Herausforderung gestellt, diese Leistungen genau unter die gesetzlichen Definitionen einzuordnen. Das novellierte Gesetz kennt vier Arten von Reiseleistungen:

- »die Beförderung von Personen mit Bahn, Bus, Flugzeug usw.
- »die Beherbergung in Hotelzimmern, Privatzimmern usw.
- »die Vermietung von Kraftfahrzeugen und Krafträdern
- »sonstige touristische Leistungen, zum Beispiel Eintrittskarten, Skipässe, geführte Wanderungen.

Eine Pauschalreise liegt nach neuer Definition immer dann vor, wenn mindestens zwei dieser Reiseleistungen zum Zwecke ein und derselben Reise kombiniert werden. Bei einer solchen Kombination ist dann weiter zu unterscheiden, ob man

- »Veranstalter einer eigenen Pauschalreise,
 - »nur Vermittler einer fremden Pauschalreise oder – und diese Kategorie ist ganz neu –
 - »Vermittler von verbundenen Reiseleistungen ist.
- Die Unterscheidung Reiseveranstalter/Reisevermittler/Vermittler verbundener Reiseleistungen ist wichtig, denn die daraus resultierenden

Pflichten unterscheiden sich erheblich. Während der Omnibusunternehmer sich relativ schnell klarmachen kann, ob er eine eigene oder eine fremde Pauschalreise anbietet, ist die Kategorie „Vermitteln von verbundenen Reiseleistungen“ schwerer zu fassen. Verbundene Reiseleistungen entstehen, wenn für den Zweck derselben Reise dem Reisenden anlässlich eines einzigen Kontakts mit der Vermittlungsstelle zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen vermittelt werden (etwa Hotelübernachtung und Mietwagen). Ein Indiz dafür ist, dass der Reisende die Leistungen getrennt

auswählt und sich einzeln zur Zahlung verpflichtet. Deshalb sollte für jede vermittelte Leistung eine separate Bestätigung und Rechnung erstellt werden.

„Für ein Omnibusunternehmen wird wohl am ehesten die Rolle des Reiseveranstalters, der ein Pauschalreisepaket anbietet, infrage kommen, wenn zwei echte Reiseleistungen – etwa Beförderung und Unterkunft – umfasst sind“, erläutert Rechtsanwältin Dr. Stefanie Bergmann, Reiserechterspezialistin aus Hamburg. „Es kann aber auch ein Vermittler verbundener Reiseleistungen sein, etwa als Beförderer, der den Kunden zugleich noch weitere echte Reiseleistungen vermittelt, beispielsweise Eintrittskarten zu Fußballspielen nebst Unterkunft.“

Das neue Pauschalreiserecht will für mehr Transparenz sorgen und sieht daher umfangreiche Informationspflichten für den Reiseveranstalter und den Vermittler verbundener Reiseleistungen vor. „Das Gesetz schafft zwei verschiedene Schutzstandards – den für die echte Pauschalreise des Reiseveranstalters und denjenigen für die Vermittlung verbundener Reiseleistungen, der etwas niedriger ist“, so die Juristin.

Dieser Basisschutz bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen bedeutet: Der vermittelnde Unternehmer muss darüber informieren, dass keine Pauschalreise vorliegt und dafür die Musterformblätter nach Artikel 251 EGBGB verwenden sowie einen Sicherungsschein nach Artikel 252 EGBGB aushändigen. Bei Eigeninkasso muss der Vermittler grundsätzlich eine Insolvenzversicherung abschließen.

Gelingt im Streitfall der Nachweis der hinreichenden Information und der Insolvenzabsicherung nicht, haftet der Vermittler wie ein Reiseveranstalter für die fremden, nur vermittelten Reiseleistungen. bdo-Experte Kohty warnt ausdrücklich: „Es besteht insbesondere bei verbundenen Reiseleistungen die Gefahr, durch einen falschen Umgang mit dem Reisegast

oder eine nicht entsprechend ausgerichtete Büroorganisation ungewollt vom bloßen Vermittler in die Rolle eines Pauschalreiseveranstalters zu ‚rutschen‘ mit all den damit verbundenen haftungsrechtlichen Konsequenzen.“

Dem Aushändigen/Vorlesen des richtigen Informationsvordrucks – und zwar vor Vertragsabschluss – kommt damit eine zentrale Bedeutung zu. Beim Übergang vom Beratungsgespräch zum Buchungsvorgang muss zukünftig immer an die Musterformblätter gedacht werden. Diese vorvertragliche Unterrichtung soll die wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen sowie

etwa Pass- und Visumserfordernisse und den Hinweis auf den möglichen Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung umfassen.

Dabei sind die Informationspflichten des Reiseveranstalters noch weitaus umfassender als diejenigen des bloßen Vermittlers. Das für echte Pauschalreisen vom Veranstalter zu verwendende Musterformblatt zu Artikel 250 EGBGB umfasst 17 Positionen.

„Das Vorlesen dauerte im Eigenversuch 17 Minuten – damit könnte der Buchungsvorgang zum Martyrium für unsere Kunden werden“, kommentiert Mathias Hirsch. Der Busunternehmer aus Baden geht von einer einmaligen Mehrbelastung in Höhe von 80.000 bis 100.000 Euro aus, verursacht durch die Gesetzesänderung; weitere 30.000 Euro veranschlagt er mindestens an Folgekosten in den kommenden Jahren.

Einzukalkulieren sind dabei auch höhere Versicherungsprämien. Denn angesichts der erhöhten Haftungsrisiken bei der Verletzung der Informationspflichten ist jedem Busunternehmen, das Reiseleistungen anbietet, dringend zu empfehlen, seinen Versicherungsschutz zu aktualisieren.

Ebenso wichtig: Reiseveranstalter müssen ihre Allgemeinen Reisebedingungen (ARB) komplett überarbeiten. „Ab Inkrafttreten des Gesetzes am 01.07.2018 gelten neue Angabepflichten; ein Teil dieser Angaben sollte in die ARB sinnvollerweise aufgenommen werden“, rät Reiserechterspezialistin Bergmann. Die ARB sind dem Reisenden stets vor Vertragsabschluss vorzulegen oder zu übermitteln, ebenso wie die formalen Informationen. „Deshalb ist es sehr sinnvoll, bereits zu diesem Zeitpunkt alle Pflichtangaben zu machen, entweder in den ARB oder in der Reiseausschreibung“, sagt die Anwältin. Für die Anwendbarkeit des neuen Rechts ist der Zeitpunkt des Vertragschlusses ausschlaggebend, nicht das Datum des Reiseantritts. Ab 1. Juli 2018, 0 Uhr, müssen allen Verträgen aktualisierte Reisebedingungen zugrunde liegen.

Eine klitzekleine Erleichterung, von der insbesondere Busunternehmer profitieren: Tagesreisen unterhalb der Wertgrenze von 500 Euro fallen nicht unter das neue Pauschalreiserecht. Wenigstens hier hat der Gesetzgeber es unterlassen, mit Kanonen auf Spatzen zu schießen – „vollharmonisierend“, versteht sich.

Anja Falkenstein

„DER BUCHUNGSVORGANG KÖNNT FÜR UNSERE KUNDEN ZUM MARTYRIUM WERDEN“ | Mathias Hirsch



„PFLICHTANGABEN IN DEN ARB ODER DER REISEAUSSCHREIBUNG MACHEN“ | Dr. Stefanie Bergmann



© Privat (2)