

VERBRAUCHERSCHUTZ



Pauschalreiserecht

Pauschalreisevertrag, Reisevermittlung und
Vermittlung verbundener Reiseleistungen



Bundesministerium
der Justiz



Bundesministerium
der Justiz

Pauschalreiserecht

Pauschalreisevertrag, Reisevermittlung und
Vermittlung verbundener Reiseleistungen

Vorwort



„Das ganze Unglück der Menschen rührt allein daher, dass sie nicht ruhig in einem Zimmer zu bleiben vermögen.“ So wenig dieser 350 Jahre alte Satz des Philosophen Blaise Pascal den Engländer Thomas Cook an der Erfindung der Pauschalreise hat hindern können, so wenig hat zuletzt die Corona-Pandemie den Deutschen das Reisen ausgetrieben – obwohl dies manche vorausgesagt oder auch befürchtet hatten. Das Reisen mag sich gerade verändern, es ist – die Gründe liegen auf der Hand – individueller geworden, Camping und Caravaning boomen. Aber auch die Pau-

schalreise wird weiter und wieder gebucht – wobei im Einzelfall auch eine individuelle Zusammenstellung von Reiseleistungen eine Pauschalreise sein kann. Die Unterscheidung ist nicht immer einfach.

Für Reisende kann dieser Unterschied aber von Bedeutung sein, weil für Pauschalreisen andere rechtliche Rahmenbedingungen gelten als für Individualreisen. Das gilt besonders für die Vorschriften zum Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher, die für Pauschalreisen detailliert geregelt sind.

Mit dieser Broschüre sollen Reisende sich deshalb einen Überblick darüber verschaffen können, ob ihr geplanter Urlaub als Pauschalreise oder als ein ihr ähnliches Produkt gilt und welche Rechte ihnen in diesem Fall zustehen.

Ein einheitliches europäisches Verbraucherschutzniveau im Pauschalrecht gibt es seit der entsprechenden EU-Richtlinie aus dem Jahr 2015 beziehungsweise seit ihrer Umsetzung in das nationale Recht der Mitgliedstaaten. Im deutschen Änderungsgesetz wurden insbesondere die Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs über die Pauschalreise grundlegend neu gefasst.

Teile dieser Neuregelung mussten dann 2019 noch einmal überarbeitet werden: Die Insolvenz der deutschen Tochterunternehmen des Thomas-Cook-Konzerns hatte Schwächen im bestehenden System der Insolvenzsicherung aufgezeigt. Die Neuregelung der Insolvenzsicherung gilt seit dem 1. November 2021 bei Reisebuchungen.

Sie finden im Internet unter www.bmj.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/umsetzung-richtlinie-eu2015-2302/umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.html das deutsche Umsetzungsgesetz aus dem Jahr 2018, die Neuregelung der Insolvenzsicherung aus dem Jahr 2021

und eine zusammenfassende Darstellung aller aktuell geltenden Vorschriften. Diese Broschüre gibt ergänzend dazu einen Überblick über die aktuelle Rechtslage. Sie ergänzt die vom Bundesministerium der Justiz herausgegebene Broschüre „Reisezeit – Ihre Rechte“, in der Sie weitere Informationen über die Rechte von Flugreisenden, die Fahrgastrechte im Bahn- und Fernbusverkehr und die Rechte von Schiffsreisenden finden.

Nur wer seine Rechte kennt, kann sie im Ernstfall auch wirksam einfordern und durchsetzen. Ich wünsche Ihnen aber, dass Ihnen Ihr Urlaub dafür gar keinen Anlass geben möge!



Dr. Marco Buschmann, MdB
Bundesminister der Justiz

Inhalt

1	<i>Was ist ein Pauschalreisevertrag?</i>	10
	Pauschalreise – Was ist darunter zu verstehen?	
	Und was ist mit Reiseleistungen gemeint?	
	Besonderheiten im Zusammenhang mit touristischen Leistungen	
	Ausnahmen vom Anwendungsbereich für bestimmte Verträge über Reisen	
2	<i>Wann ist ein Unternehmen Reiseveranstaltungsunternehmen und wann nur Vermittlungsunternehmen?</i>	16
	Wann ist ein Unternehmen als Reiseveranstaltungsunternehmen anzusehen?	
	Welche Besonderheiten bestehen bei Online-Buchungsverfahren?	
3	<i>Informationspflichten im Vorfeld einer Buchung</i>	22
4	<i>Allgemeine Pflichten und Grundsätze, die bei Verbraucherverträgen bzw. bei Online-Buchungen gelten</i>	24
5	<i>Abschrift oder Bestätigung des Vertrags, Reiseunterlagen</i>	26
6	<i>Widerrufsrecht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen</i>	28
7	<i>Vertragsübertragung und Rücktritt vor Reisebeginn</i>	30
	Vertragsübertragung – Recht auf Benennung von Ersatzreisenden	
	Rücktritt vor Reisebeginn durch Reisende oder Reiseveranstaltungsunternehmen	

8 *Preiserhöhungen und sonstige Vertragsänderungen*34

Kann das Reiseveranstaltungsunternehmen den Reisepreis nach der Buchung noch erhöhen?

Müssen Reisende jede Preiserhöhung hinnehmen?

Inwieweit können andere Vertragsbedingungen geändert werden?

Und was ist bei erheblichen Änderungen?

Ersatzreise – Alternative zu erheblichen Vertragsänderungen

9 *Welche Rechte haben Reisende bei Reisemängeln?*39

Was ist ein Reisemangel?

Welche Rechte stehen mir bei Reisemängeln zu?

Was muss ich im Zusammenhang mit der Geltendmachung von Ansprüchen aufgrund von Reisemängeln noch beachten?

10 *Absicherung gegen eine Insolvenz des Veranstaltungsunternehmens*47

Wie funktioniert die Insolvenzsicherung genau?

Wie erfahre ich, ob eine Insolvenzsicherung besteht und an wen ich mich wenden muss?

Besteht Insolvenzschutz auch bei einer Reisevermittlung?

11 *Welche Rechte bestehen, wenn eine Pauschalreise bei einem Reiseveranstaltungsunternehmen gebucht wird, das seinen Sitz nicht in Deutschland hat?*.....52

Kann ich sicher sein, bei Verträgen mit ausländischen Reiseveranstaltungsunternehmen ebenfalls vor einer Insolvenz der Anbieter geschützt zu werden?

Spielt es eine Rolle, ob ich die Pauschalreise direkt beim ausländischen Reiseveranstaltungsunternehmen buche oder über ein Reisevermittlungsunternehmen?

12	<i>Was ist eine Vermittlung verbundener Reiseleistungen?</i>	56
	Was ist der Unterschied zwischen verbundenen Reiseleistungen und einer Pauschalreise?	
	Wie kommen verbundene Reiseleistungen zustande?	
	Was genau beinhaltet die Informations-pflicht des Unternehmens, das verbundene Reiseleistungen vermittelt, und wann ist sie zu erfüllen?	
	Wann ist das Unternehmen, das verbundene Reiseleistungen vermittelt, zur Insolvenz-sicherung verpflichtet?	
	Bekommen Reisende auch bei verbundenen Reiseleistungen einen Sicherungsschein?	
	Was passiert, wenn das Unternehmen, das verbundene Reiseleistungen vermittelt, gegen seine Informations-pflicht verstößt oder keinen Insolvenz-schutz bereithält, obwohl es hierzu verpflichtet ist?	
13	<i>Informationen zur Buchung einzelner Reiseleistungen</i>	63
14	<i>Wie können Reisende ihre Rechte durchsetzen?</i> <i>Wo bekommen Sie Hilfe?</i>	64
15	<i>Informationen für Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität</i>	66

1 Was ist ein Pauschalreisevertrag?

Bis zu den im Vorwort genannten Änderungen kannte das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB¹) Verträge über Pauschalreisen nur als „Reisevertrag“. Die Bezeichnung „Pauschalreisevertrag“ ist für diesen Vertragstyp durch die EU-Pauschalrichtlinie² eingeführt und für das deutsche Recht übernommen worden.

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



Reisende sind oder werden (mit Blick auf vorvertragliche Verpflichtungen) Vertragspartnerinnen und Vertragspartner des Reiseveranstaltungsunternehmens. Sie können die Reiseleistungen selbst in Anspruch nehmen, müssen dies aber

¹ Das Bundesministerium der Justiz 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).

nicht, sondern können den Vertrag auch für andere Teilnehmerinnen und Teilnehmer schließen. Meist wird es sich bei den Reisenden um Verbraucherinnen und Verbraucher handeln, also um Personen, die die Reise ganz oder überwiegend zu privaten Zwecken (z. B. Urlaubsreise) gebucht haben oder buchen wollen. Auch Unternehmerinnen und 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.

Reiseveranstaltende können nur Unternehmerinnen und Unternehmer sein, also Personen, die bei Abschluss des Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handeln (§ 14 BGB). Dabei spielt es keine Rolle, ob sich die Unternehmen selbst als „Reiseveranstaltende“ bezeichnen. Entscheidend ist, ob sie eine Pauschalreise zusammenstellen und verkaufen oder zum Verkauf anbieten. Auch Reisebüros, Hotels oder Flugunternehmen sowie auch jedes andere Unternehmen, das die gesetzlichen Vorgaben erfüllt, können daher Reiseveranstaltende sein (siehe hierzu insbesondere Kapitel 2).

Ein Pauschalreisevertrag kann auf ganz unterschiedliche Weise zustande kommen: durch Buchung direkt beim Veranstaltungsunternehmen oder über ein Vermittlungsunternehmen, in Geschäftsräumen des jeweiligen Unternehmens (z. B. Reisebüro) oder an einem anderen Ort (z. B. Reisesmesse), 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 Pauschalreise 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 oder der Reisenden oder entsprechend seiner oder ihrer 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. Sie ist dadurch gekennzeichnet, dass das Unternehmen dem oder der 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 Lang-

zeitsprachkurs, 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 Reiselei-

tung 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 45 Euro, die ihm gemeinsam mit dem Übernachtungspreis in Rechnung gestellt wird.

Der Gesamtwert der Kombination beträgt im Beispielfall, der von marktüblichen Preisen ausgeht, 345 Euro. Die Segway-Tour hat hierauf bezogen einen Wertanteil von rund 13 %, 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 Gewinn-*

erzielung 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 *höchstens 500 Euro* beträgt, und
- *Verträge über Geschäftsreisen* von Unternehmern oder Unternehmerinnen, die *auf der Grundlage eines Rahmenvertrags* für die Organisation von Geschäftsreisen geschlossen werden.

2 Wann ist ein Unternehmen Reiseveranstaltungsunternehmen und wann nur Vermittlungsunternehmen?



Im Hinblick auf die unterschiedlichen Rechte und Pflichten ist es wichtig, **ein Reiseveranstaltungsunternehmen** vom bloßen **Vermittlungsunternehmen** abzugrenzen. Denn nur das Reiseveranstaltungsunternehmen haftet Reisenden umfassend für alle zu erbringenden Reiseleistungen und hat für etwaige Reisemängel einzustehen.

Es sind drei verschiedene Arten von Vermittlungstätigkeiten zu unterscheiden:

➤ **Reisevermittlung:** Das Gesetz beschreibt ein Reisevermittlungsunternehmen als ein Unternehmen, das Reisenden einen **Pauschalreisevertrag** (nur) vermittelt, also nicht selbst Vertragspartner oder Vertragspartnerin des Pauschalreisevertrags ist. Zu denken ist hier nicht nur an das klassische Reisebüro, sondern ebenso an Reiseportale, die Pauschalreisen im Internet vermitteln.

➤ **Vermittlung verbundener Reiseleistungen**

Das Unternehmen, das „verbundene Reiseleistungen“ vermittelt, unterliegt einer besonderen Informationspflicht, außerdem ist es in bestimm-

ten Fällen verpflichtet, Sicherheit für den Fall seiner etwaigen Insolvenz zu leisten (siehe Kapitel 12).

➤ **Vermittlung einzelner Reiseleistungen**

Es ist auch möglich, dass nur einzelne Reiseleistungen vermittelt werden. Hierzu enthält das Pauschalreiserecht der §§ 651a bis 651y BGB jedoch keine speziellen Regelungen (siehe hierzu auch Kapitel 13).

Eine Abgrenzung von Vermittlungs- und Reiseveranstaltungsunternehmen 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 Unternehmen als Reiseveranstaltungsunternehmen anzusehen?

In den meisten Fällen besteht überhaupt kein Zweifel daran, wer eine Pauschalreise als verantwortliches Unternehmen veranstaltet.



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. Reiseveranstaltungsunternehmen 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 Reiseveranstaltungsunternehmen zugeordnet werden kann, kann das als „Vermittler“ von Reiseleistungen auftretende Unternehmen (Reisebüro, Reiseportal etc.) in

Wirklichkeit als Reiseveranstaltungsunternehmen anzusehen sein. Möglich ist dies vor allem bei „**maßgeschneiderten**“ Reisen, die individuell nach den Wünschen von Reisenden zusammengestellt werden.

Hier stellt sich mitunter die Frage, ob sich das Unternehmen darauf berufen kann, nur Verträge mit einzelnen Leistungserbringern (z. B. Flugunternehmen, Beherbergungsbetrieb) zu vermitteln. Diese Frage kann sich auch stellen, wenn ein Unternehmen als Leistungserbringer eine eigene Reiseleistung anbietet und außerdem eine oder mehrere Reiseleistungen anderer Anbieter „vermittelt“.

Einzelheiten dazu, wann sich ein Unternehmen **nicht darauf berufen kann**, nur Verträge mit allen oder einzelnen Leistungserbringern zu vermitteln, sodass das Gesetz es als **Reiseveranstaltungsunternehmen** einstuft, sind § 651b Absatz 1 Satz 2 BGB zu entnehmen. Ein Unternehmen ist danach immer dann ein Reiseveranstaltungsunternehmen, wenn 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 oder die Reisende wählt die Reiseleistungen *in einer einzigen Vertriebsstelle des Unternehmens im Rahmen desselben Buchungsvorgangs* aus, bevor er oder sie den Vertrag abschließt, d. h. sich zur Zahlung verpflichtet.
2. Das Unternehmen bietet die Reiseleistungen zu einem *Gesamtpreis* an oder verspricht sie zu diesem zu verschaffen oder stellt sie so in Rechnung.
3. Das Unternehmen 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.

In dem gewählten Beispielsfall ist das Reisebüro als Veranstaltungsunternehmen 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 sich das Unternehmen 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.



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.

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 sich Reisende bei ihrer Buchung durch mehrere Webseiten verschiedener Unternehmen klicken, die aber miteinander über Hyperlinks verknüpft sind. Unter den im Gesetz festgelegten Voraussetzungen kann das erste Unternehmen, von dessen Webseite aus sich der oder die Reisende nach Buchung einer ersten Reiseleistung weiter zu anderen Anbietern durchklickt, hier zum Veranstalter werden, nämlich wenn alle folgenden Bedingungen erfüllt sind:

➤ Das erste Unternehmen vermittelt dem oder der Reisenden für den Zweck derselben Reise mindestens einen **Vertrag über eine andere Art von Reiseleistung**.



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.

➤ Das erste Unternehmen übermittelt den **Namen, die Zahlungsdaten und die E-Mail-Adresse** des oder der Reisenden an das andere Unternehmen.

- Der weitere Vertrag wird *spätestens 24 Stunden nach der Bestätigung des Vertragsschlusses über die erste Reiseleistung* geschlossen.

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

Im Beispielsfall sind die gesetzlichen Voraussetzungen des § 651c BGB erfüllt, so dass das Flugunternehmen als Reiseveranstaltungsunternehmen 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 oder der Reisenden an andere Unternehmen übermittelt werden.

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

Wichtig ist: Wenn Reisende gar nicht erkennen können, dass sie sich nicht mehr auf der Webseite des ersten Anbieters befinden, 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 die Reisenden die Reiseleistungen in einer einzigen Vertriebsstelle des Unternehmens im Rahmen desselben Buchungsvorgangs ausgewählt haben, bevor sie sich zur Zahlung verpflichtet haben (siehe auf Seite 19 die Variante 1 des § 651b Absatz 1 Satz 2 BGB). In diesem Fall ist das Unternehmen als Reiseveranstaltungsunternehmen anzusehen.

3 Informationspflichten im Vorfeld einer Buchung

Vor Abschluss eines Pauschalreisevertrags bzw. bevor Reisende ihre entsprechende Vertragserklärung abgeben (d. h. die Pauschalreise buchen), muss das Reiseveranstaltungs- oder Reisevermittlungsunternehmen 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 Reisende darüber aufgeklärt, dass es sich bei der angebotenen Kombination von Reiseleistungen um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302 handelt. Außerdem erhalten Reisende 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 20), und für Gastschulaufenthalte sind besondere Formblätter vorgesehen. Bei einem telefonischen Vertragsabschluss genügt es ausnahmsweise, wenn die Informationen aus dem jeweiligen Formblatt dem oder der 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 Unternehmens* 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 oder der 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 Vertragsabschluss nicht bestimmen lassen, muss zumindest die Art von Mehrkosten, für die der oder die Reisende gegebenenfalls noch aufkommen muss, angegeben werden. *Werden Reisende nicht ordnungsgemäß informiert, müssen sie diese Kosten nicht tragen!*

4 Allgemeine Pflichten und Grundsätze, die bei Verbraucherverträgen bzw. bei Online-Buchungen gelten

Für das Reiseveranstaltungsunternehmen ergeben sich vor und bei Vertragsschluss nicht nur aus den reiserechtlichen Vorschriften Pflichten. Es 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 oder die Reisende kein Verbraucher oder keine Verbraucherin ist. Insbesondere gilt Folgendes:



- Eine Vereinbarung über **kostenpflichtige Zusatzleistungen** wie z. B. eine Sitzplatzreservierung oder eine Reisegepäckversicherung bei einer Flugbuchung kann das Reiseveranstaltungsunternehmen mit dem oder der Reisenden nur ausdrücklich treffen, z. B. indem der oder die 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 oder der Reisenden alternativ eine gängige und zumutbare kostenfreie Zahlungsmöglichkeit angeboten wird. Außerdem dürfen die Zusatzkosten nicht über die Kosten hinausgehen, die dem Reiseveranstaltungsunternehmen durch die Nutzung des Zahlungsmittels tatsächlich entstehen (z. B. weil es seinerseits einen bestimmten Betrag an das Kreditkartenunternehmen abführen muss).
- Wenn das Reiseveranstaltungsunternehmen eine Telefonnummer zur Verfügung stellt, unter der Reisende im Zusammenhang mit einem bereits geschlossenen Vertrag anrufen können (also z. B. eine Kunden- oder Servicehotline), so darf das von den 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-Serviceummern.
- Bei einer **Online-Buchung** ist das Reiseveranstaltungsunternehmen vorab zur genauen Erläuterung des Buchungsvorgangs und zu weiteren Informationen, etwa über die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehenden Sprachen, verpflichtet. Es hat den **Buchungsvorgang so zu gestalten**, dass Reisende Eingabefehler vor der Buchung erkennen und berichtigen können. Reisende müssen die Möglichkeit haben, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss abzurufen und zu speichern. Außerdem muss das Reiseveranstaltungsunternehmen den 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 Reisende sind nicht zu einer Zahlung verpflichtet.

5 Abschrift oder Bestätigung des Vertrags, Reiseunterlagen

Bei oder unverzüglich nach dem Abschluss eines Pauschalreisevertrags hat das Reiseveranstaltungsunternehmen dem oder der 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 die Verbraucherin oder 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 Vertragschlusses 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 Kontakt-

daten – eine genaue Auflistung befindet sich in Artikel 250 § 6 Absatz 2 EGBGB).

Rechtzeitig vor Reisebeginn hat das Reiseveranstaltungsunternehmen dem oder der 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 Reisenden ein zeitlich begrenztes Widerrufsrecht zustehen (§§ 312 Absatz 7 Satz 2, 312g Absatz 1 BGB). Voraussetzung ist allerdings, dass sie den Vertrag als **Verbraucher oder Verbraucherin** abgeschlossen haben. Das ist der Fall, wenn die Reise ganz oder überwiegend zu privaten Zwecken (z. B. Urlaubsreise) gebucht wird.



Beispiel

Frau Aydin nimmt an einer Kaffeefahrt teil, auf der ein mobiles Reiseberatungsunternehmen günstige Reisen zu „Schnäppchenpreisen“ anbietet. Sie entscheidet sich spontan dazu, eine Flusskreuzfahrt zu buchen. Das Reiseberatungsunternehmen 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 oder der Reisenden beruhen. Wenn er oder sie also

das Reiseveranstaltungsunternehmen schriftlich, mündlich oder telefonisch zu Vertragsverhandlungen außerhalb von Geschäftsräumen eingeladen hat, besteht kein Widerrufsrecht.

Weitere Informationen, etwa zum Fristbeginn und zur Ausübung des Widerrufsrechts, können Sie der vom Bundesministerium der Justiz herausgegebenen *Broschüre „Verbraucherrechte“* entnehmen.



7 Vertragsübertragung und Rücktritt vor Reisebeginn

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

Vertragsübertragung – Recht auf Benennung von Ersatzreisenden

Vor Antritt der Pauschalreise können Reisende den **Vertrag auf eine dritte Person (Ersatzreisende) übertragen** (§ 651e BGB). Es ist dabei ohne Belang, ob der oder die Reisende z. B. krankheitsbedingt nicht reisen kann oder einfach die Lust an der Reise verloren hat.



Die Vertragsübertragung setzt zunächst einmal voraus, dass der oder die Reisende jemanden findet, der die gebuchte Reise an seiner oder ihrer Stelle antreten möchte. Gelingt dies, ist es außerdem erforderlich, dass dem Reiseveranstaltungsunternehmen eine **Mitteilung über die Vertragsübertragung** gemacht wird. Diese Mitteilung (oder „Erklärung“, wie es im Gesetz heißt) muss für das Veranstaltungsunternehmen zum einen dauerhaft abrufbar sein, etwa in Form von Papier, einer E-Mail, eines USB-Sticks oder auch einer Audiodatei. Zum ande-

ren muss sie *innerhalb einer angemessenen Zeit* vor dem Beginn der Reise erfolgen. Das Gesetz stellt diesbezüglich klar, dass eine Erklärung, die dem Reiseveranstaltungsunternehmen mindestens sieben Tage vor Reisebeginn zugeht, in jedem Fall rechtzeitig ist.

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

Durch die Vertragsübertragung tritt der oder die Ersatzreisende in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag ein. Er oder sie ist deshalb auch zur Zahlung des Reisepreises verpflichtet, soweit dieser noch nicht (vollständig) beglichen wurde. Daneben bleibt aber die Haftung des oder der ursprünglichen Reisenden bestehen, beide haften als sogenannte Gesamtschuldner. Vereinfacht gesagt: Das Reiseveranstaltungsunternehmen darf sich wegen des Reisepreises weiterhin auch an die Person wenden, die die Pauschalreise ursprünglich gebucht hat. Diese wird häufig von dem oder der Ersatzreisenden verlangen

können, bereits getätigte Zahlungen zu erstatten und/oder noch ausstehende Zahlungen an das Reiseveranstaltungsunternehmen zu leisten – maßgeblich ist insoweit, was der oder die ursprüngliche Reisende und der oder die Ersatzreisende vereinbart haben.

Auch für *Mehrkosten*, die durch die Vertragsübertragung entstehen, haften die ursprünglich Reisenden und die Ersatzreisenden dem Reiseveranstaltungsunternehmen als Gesamtschuldner – allerdings nur, wenn und soweit diese Mehrkosten *angemessen* und dem Veranstaltungsunternehmen *tatsächlich entstanden* sind. Insoweit kommen z. B. Telefon- und Portospesen oder Umbuchungskosten in Betracht. Eine Pauschale kann das Reiseveranstaltungsunternehmen aber unter keinen Umständen verlangen, vielmehr hat es nachzuweisen, in welcher Höhe ihm durch den Eintritt des oder der Ersatzreisenden tatsächlich Mehrkosten entstanden sind.

Rücktritt vor Reisebeginn durch Reisende oder Reiseveranstaltungsunternehmen

Vor Reisebeginn können Reisende *jederzeit* vom Vertrag zurücktreten (§ 651h BGB). Dieses Recht ist an keine Voraussetzungen geknüpft, allerdings kann das

Reiseveranstaltungsunternehmen eine angemessene *Entschädigung* verlangen, die häufig auch als „Rücktrittsgebühr“ bezeichnet wird. Das Reiseveranstaltungsunternehmen kann mit Reisenden vertraglich eine Pauschalierung der angemessenen Entschädigung vereinbaren. Meist werden hierfür in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Veranstalters unterschiedliche Prozentsätze vorgesehen, die sich insbesondere nach der jeweiligen Zeitspanne zwischen Rücktrittserklärung und Reisebeginn richten. Willkürliche Festsetzungen sind unzulässig, vielmehr müssen die Entschädigungspauschalen den Bemessungskriterien folgen, die im Gesetz festgelegt sind und durch die Rechtsprechung weiter ausgestaltet werden.

Keine Entschädigung kann das Reiseveranstaltungsunternehmen 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 Reiseveranstaltungsunternehmen 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 Beispielsfall kann Herr Müller also vom Vertrag zurücktreten, ohne zur Zahlung einer Entschädigung verpflichtet zu sein. Hätte Herr Müller die Reise aus Krank-

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

Ein Reiseveranstaltungsunternehmen 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 Veranstaltungsunternehmens 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 das Reiseveranstaltungsunternehmen seinen Anspruch auf den Reisepreis verliert. Diese Rechtsfolge tritt unabhängig davon ein, ob der oder die Reisende oder aber das Reiseveranstaltungsunternehmen den Rücktritt erklärt. Sollte der oder die Reisende den Reisepreis bereits ganz oder anteilig bezahlt haben, ist das Reiseveranstaltungsunternehmen deshalb zur *Rückerstattung* der geleisteten Zahlungen verpflichtet – bei einem Rücktritt des oder der 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 das Reiseveranstaltungsunternehmen auf jeden Fall *innerhalb von 14 Tagen* nach dem Rücktritt erfolgen muss.

8 Preiserhöhungen und sonstige Vertragsänderungen

Kann das Reiseveranstaltungsunternehmen den Reisepreis nach der Buchung noch erhöhen?



Der im Pauschalreisevertrag vereinbarte Reisepreis ist grundsätzlich für beide Vertragsparteien bindend, das Reiseveranstaltungsunternehmen kann also nicht nach Belieben nachträglich einen Preisaufschlag vornehmen. Unter engen Voraussetzungen, die im Gesetz genau festgelegt sind, ist es aber zu einer einseitigen Erhöhung des Reisepreises berechtigt. Grundvoraussetzung ist stets, dass der **Vertrag eine solche Möglichkeit ausdrücklich vorsieht** (sogenannter Änderungsvorbehalt). Reisende sollten hierzu die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Reiseveranstaltungsunternehmens lesen. Der Änderungs-

vorbehalt ist so zu formulieren, dass für Reisende 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 Reise-

leistungen, wie Touristenabgaben, Hafen- oder Flughafengebühren, oder

- Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden *Wechselkurse*.

Sieht der Vertrag die Möglichkeit einer Erhöhung des Reisepreises vor, können 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 Reiseveranstaltungsunternehmen hierdurch niedrigere Kosten entstanden sind. Auf das Recht einer eventuellen Preissenkung müssen Reisende im Vertrag *hingewiesen* werden. Unterlässt das Reiseveranstaltungsunternehmen den Hinweis, kann es seinerseits keine Preiserhöhung geltend machen!

Eine wirksame Preiserhöhung setzt außerdem voraus, dass das Veranstaltungsunternehmen die 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 die 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.

Müssen Reisende jede Preiserhöhung hinnehmen?

Der einseitigen Preiserhöhung durch das Reiseveranstaltungsunternehmen 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 oder der Reisenden möglich ist. Das Veranstaltungsunternehmen kann dem oder der Reisenden eine entsprechende Preiserhöhung anbieten. Diese haben dann die Wahl, ob sie sich mit der Preiserhöhung einverstanden erklären oder aber vom Vertrag zurücktreten. Für die Entscheidung muss das Veranstaltungsunternehmen dem oder der Reisenden in jedem Fall ausreichend Zeit geben, es muss ihnen eine angemessene Frist setzen.

Wichtig ist: Äußert sich der oder die Reisende innerhalb der Frist nicht, *so gilt das als Zustimmung* zur Preiserhöhung! Diese Rechtsfolge tritt allerdings nur ein, wenn das Reiseveranstaltungsunterneh-

men die Reisenden darüber **aufgeklärt** hat, dass die erheblichen Preiserhöhungen als angenommen gelten, wenn ihnen innerhalb der Frist nicht ausdrücklich widersprochen wird

Entscheiden sich Reisende gegen die vorgeschlagene Preiserhöhung und erklären den **Rücktritt**, so entstehen ihnen hierdurch keine Kosten. Eine Entschädigung kann das Reiseveranstaltungsunternehmen dann nämlich nicht von ihnen verlangen, sondern es muss den vollständigen Reisepreis zurückerstatten. Je nach Sachlage können Reisende gegebenenfalls auch einen Anspruch auf Schadensersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen haben, den sie neben dem Rücktritt geltend machen können.

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 Reiseveranstaltungsunternehmen einseitige Änderungen vornehmen, wenn sie sich diese **vertraglich vorbehalten** haben und sie die Reisen-

den 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 Reiseveranstaltungsunternehmen 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 das Reiseveranstaltungsunternehmen 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 das Reiseveranstaltungsunternehmen 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 den Reisenden beträchtliche Unannehmlichkeiten oder zusätzliche Kosten verursachen würden, 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 das Reiseveranstaltungsunternehmen den Reisenden nicht einfach einseitig mitteilen könnte. Eine erhebliche Vertragsänderung liegt (abgesehen von Preiserhöhungen um mehr als 8%, siehe Seite 35) 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 oder der Reisenden, die Inhalt des Vertrags geworden sind (z. B. Barrierefreiheit), verschafft werden kann.

Das Veranstaltungsunternehmen kann den Reisenden aber jeweils eine ent-

sprechende 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, können Reisende innerhalb der ihnen vom Reiseveranstaltungsunternehmen gesetzten Frist, die angemessen sein muss, entweder der Änderung zustimmen oder aber vom Vertrag zurücktreten. Äußert sich der oder die Reisende nicht, *gilt seine oder ihre Zustimmung* bei entsprechender Aufklärung durch das Reiseveranstaltungsunternehmen (siehe bereits oben zu Preiserhöhungen um mehr als 8%) auch hier *als erteilt*.

Wenn der oder die Reisende das zulässige Angebot zu einer erheblichen Vertragsänderung annimmt, sei es ausdrücklich oder weil sein oder ihr Schweigen so gewertet wird, wird die geänderte Pauschalreise im Vergleich zur ursprünglich vereinbarten Reise häufig keine mindestens *gleichwertige Beschaffenheit* aufweisen. Der oder die Reisende schuldet dann nur einen entsprechend geminderten Reisepreis und kann vom Veranstaltungsunternehmen

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 das Veranstaltungsunternehmen verbunden ist.

Treten Reisende hingegen vom Vertrag zurück, dann stehen ihnen dieselben Rechte wie im Falle des Rücktritts bei einer Preiserhöhung von über 8% zu (siehe Seite 36).

Ersatzreise – Alternative zu erheblichen Vertragsänderungen

Alternativ zur Durchführung einer Preiserhöhung von mehr als 8% oder zu einer sonstigen erheblichen Vertragsänderung kann das Veranstaltungsunternehmen dem oder der Reisenden auch die Teilnahme an einer anderen Pauschalreise, einer sogenannten *Ersatzreise*, anbieten. Ein solches Angebot kann *nur ausdrücklich angenommen* werden. Äußert sich der oder die Reisende hierzu nicht, gilt das also nicht als Zustimmung zur Teilnahme an der angebotenen Ersatzreise. Sein oder ihr Schweigen kann nur als Annahme eines Angebots zur Preiserhöhung oder sonstigen Vertragsänderung gedeutet werden (siehe oben).

9 Welche Rechte haben Reisende bei Reisemängeln?

Das Pauschalreiserecht bestimmt, dass den Reisenden bei Reisemängeln bestimmte Rechte zustehen (Gewährleistungsrechte). Das Reiseveranstaltungsunternehmen 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 Reiseveranstaltungsunternehmen getroffen haben, was also letztlich Vertragsinhalt geworden ist. Neben individuellen Ver-



einbarungen ist hier insbesondere auch wichtig, welche vorvertraglichen Informationen das Veranstaltungsunternehmen 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 Reisemangel auszugehen. Aber auch ganz allgemein hat das Reiseveranstaltungs-

staltungsunternehmen 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 Reisemangel.

Es kommt generell jedoch immer auf den jeweiligen Einzelfall an. Das Gesetz beschreibt nämlich nicht konkret, wann ein Reisemangel vorliegt und wann nicht. Die folgenden Beispiele zeigen zur ersten Orientierung einige Fälle auf, in denen die Gerichte einen Reisemangel 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 Reisemängeln* oder der *Kemptener Reisemängeltabelle* entnehmen, die beide im Internet verfügbar sind.

Welche Rechte stehen mir bei Reisemängeln zu?

Die Rechte von Reisenden bei Reisemängeln sind in § 651i BGB geregelt:

Abhilfe

Um Ihre Rechte vollständig zu wahren, sollten Sie einen festgestellten Reisemangel zunächst unverzüglich dem Reiseveranstaltungsunternehmen **anzeigen** und **Abhilfe verlangen**. Das Reiseveranstaltungsunternehmen ist verpflichtet, in der Abschrift oder Bestätigung des Vertrags die Kontaktdaten eines Repräsentanten oder einer Repräsentantin vor Ort oder einer sonstigen Stelle anzugeben, an die sich die Reisenden bei Problemen wenden können, um schnell

mit dem Reiseveranstaltungsunternehmen in Verbindung zu treten. Darüber hinaus können Sie die Mängelanzeige auch gegenüber dem Reisevermittlungsunternehmen, also z. B. Ihrem Reisebüro, vornehmen. Das Reiseveranstaltungsunternehmen muss den Reisemangel beseitigen (Abhilfe). Es kann die Abhilfe nur verweigern, wenn sie unmöglich ist oder wenn sie nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist (§ 651k Absatz 1 BGB).

Selbstabhilfe und Kostenerstattung

Bleibt das Reiseveranstaltungsunternehmen untätig, obwohl es zur Abhilfe verpflichtet ist, können Sie den Reisemangel auch **selbst beseitigen** und vom Veranstaltungsunternehmen die Erstattung der dafür notwendig gewordenen Kosten verlangen (§ 651k Absatz 2 BGB). Voraussetzung hierfür ist grundsätzlich, dass Sie dem Reiseveranstaltungsunternehmen für die Abhilfe eine **angemessene Frist** gesetzt hatten, die erfolglos verstrichen ist. Wenn das Reiseveranstaltungsunternehmen 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 Reiseveranstaltungsunternehmen 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 das Reiseveranstaltungsunternehmen aber unmöglich oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand zu erreichen ist, hat es Ihnen eine **angemessene Ersatzleistung** anzubieten (§ 651k Absatz 3 BGB). Sie müssen sich dabei nicht mit geringerwertigen Leistungen abfinden. Bietet Ihnen das Veranstaltungsunternehmen etwa statt des gebuchten strandnahen Hotels ein Ersatzhotel in ungünstigerer Lage an, hat es 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 das Reiseveranstaltungsunternehmen außerstande ist, Ihnen Ersatzleistungen anzubieten, treten die Wirkungen einer **Kündigung des Pauschalreisevertrags** ein (siehe Seite 42).

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 das Reiseveranstaltungsunternehmen 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 das Reiseveranstaltungsunternehmen 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 das Reiseveranstaltungsunternehmen innerhalb einer von Ihnen bestimmten angemessenen Frist keine Abhilfe geleistet hat (§ 651l Absatz 1 BGB). Die Fristsetzung ist entbehrlich, sofern das Reiseveranstaltungsunter-

nehmen die Abhilfe verweigert oder eine sofortige Abhilfe notwendig ist (siehe Seite 41 unter „Selbstabhilfe und Kostenerstattung“). Trotz Aufhebung des Vertrags hat das Reiseveranstaltungsunternehmen 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 das Reiseveranstaltungsunternehmen 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 Zeit-

punkt regelmäßig bereits bezahlt haben werden, können Sie den zu viel gezahlten Betrag vom Reiseveranstaltungsunternehmen zurückfordern.

Schadensersatz

Außerdem können Sie unter bestimmten zusätzlichen Voraussetzungen **Schadensersatz** verlangen (§ 651n BGB). In diesem Zusammenhang genügt das bloße Vorliegen eines Reisemangels nicht. Damit das Reiseveranstaltungsunternehmen schadensersatzpflichtig ist, muss es den Mangel auch verschuldet haben. Haben dagegen Sie selbst den Reisemangel verschuldet oder beruht der Reisemangel auf unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen, ist das Reiseveranstaltungsunternehmen nicht schadensersatzpflichtig. Das Reiseveranstaltungsunternehmen 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 das Reiseveranstaltungsunternehmen 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. Das Reiseveranstaltungsunternehmen hatte die Sicherheit der Hotelanlage einschließlich des Treppengeländers nicht überprüft.

Der Unfall von Herrn Nikolaidis stellt im Beispielfall einen vom Reiseveranstaltungsunternehmen zu vertretenen Reisemangel dar, da das Reiseveranstaltungsunternehmen aufgrund seiner Obhuts- und Fürsorgepflichten auch Abwehrmaßnahmen gegen

Gefahren schuldet, die von Reiseleistungen ausgehen. Sicherheitsdefizite innerhalb eines Vertragshotels 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 Reiseveranstaltungsunternehmen verlangen.

Neben diesen besonderen Rechten bei Vorliegen von Reisemängeln ist das Reiseveranstaltungsunternehmen 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 das Reiseveranstaltungsunternehmen 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 das Reiseveranstaltungsunternehmen 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 Reiseveranstaltungsunternehmen Forderungen wegen Reisemängeln 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 Reiseveranstaltungsunternehmen an, um Beweisprobleme zu vermeiden und schnell eine sichere Rechtslage für alle Beteiligten herbeizuführen.

Haftungsbeschränkung

Die Haftung des Reiseveranstaltungsunternehmens kann vertraglich eingeschränkt sein, wofür allerdings enge Voraussetzungen gelten. So ist eine solche Haftungsbeschränkung für *Körperschäden* ausgeschlossen. *Für andere Schäden* kann das Reiseveranstaltungsunternehmen seine Haftung auf den dreifachen Reisepreis beschränken, sofern es sie nicht schuldhaft herbeigeführt hat (§ 651p Absatz 1 BGB). Insofern genügt selbst leichte Fahrlässigkeit (!), damit das Reiseveranstaltungsunternehmen sich nicht mehr auf eine Haftungsbeschränkung berufen kann. Das

Reiseveranstaltungsunternehmen muss sich in diesem Zusammenhang auch das Fehlverhalten von Leistungserbringern, z. B. von Hotels oder Beförderungsunternehmen, wie eigenes Verschulden zurechnen lassen. Außerdem muss eine wirksame Vereinbarung über die Haftungsbeschränkung zwischen dem Reiseveranstaltungsunternehmen 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 das Reiseveranstaltungsunternehmen **nicht weiter gehend haftet, als es das Beförderungsunternehmen 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 Reiseveranstaltungsunternehmen 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 Pauschalreisepakets bildet, muss das Reiseveranstaltungsunternehmen grundsätzlich auch für Beeinträchtigungen während der Beförderung einstehen. Die Rechtsprechung hat bislang vielfach Flugverzögerungen ab drei oder vier Stunden als Reisemangel anerkannt, sodass Frau Meier im Beispielsfall Gewährleistungsrechte gegen das Reiseveranstaltungsunternehmen 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 Beispielsfall 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 Fluggastrechteverordnung³ 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.



³ 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 Veranstaltungs- unternehmens

Eine Urlaubsreise ist oftmals mit erheblichen finanziellen Aufwendungen verbunden. Regelmäßig entrichten Reisende den gesamten Reisepreis bereits vor Reiseantritt an das Reiseveranstaltungsunternehmen. 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 das Reiseveranstaltungsunternehmen diesen Forderungen nun aber wegen Zahlungsunfähigkeit nicht nachkommen, soll Reisenden das nicht zum Nachteil gereichen. Tritt die Insolvenz erst nach Reisebeginn ein, sollen sich Rei-



sende außerdem nicht um ihre Rückreise kümmern müssen, wenn diese im Pauschalreisepaket enthalten war. Das Gesetz sieht daher ein bestimmtes Absicherungssystem vor, welches Reisende im Fall der Zahlungsunfähigkeit von Reiseveranstaltungsunternehmen schützt (sogenannte *Insolvenz-sicherung*).

Reiseveranstaltungsunternehmen müssen ohne Rücksicht auf den Wohnsitz der Reisenden, den Ort der Abreise und den Ort des Vertragsschlusses *sicherstellen*, dass Reisenden der gezahlte Reise-

preis erstattet wird, soweit im Fall der Zahlungsunfähigkeit des Reiseveranstaltungsunternehmens

- *Reiseleistungen* ausfallen oder
- der oder die Reisende im Hinblick auf bereits erbrachte Reiseleistungen *Zahlungsaufforderungen von Leistungserbringern* nachkommt, deren Entgeltforderungen das Reiseveranstaltungsunternehmen nicht erfüllt hat (etwa wenn Reisende, die den vollen Reisepreis für eine Pauschalreise inklusive Hotelübernachtung bereits an das Reiseveranstaltungsunternehmen entrichtet haben, die Hotelkosten noch einmal gegenüber den Hotels begleichen müssen, weil das Hotel vom Reiseveranstaltungsunternehmen kein Geld erhalten hat).

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

Der Zahlungsunfähigkeit des Reiseveranstaltungsunternehmens gleichgestellt sind die Eröffnung des Insolvenzverfahrens und der Fall, dass ein Eröffnungs-

antrag „mangels Masse“ abgewiesen wird, weil das Vermögen des Reiseveranstaltungsunternehmens voraussichtlich nicht einmal mehr ausreichen wird, um die Kosten des Verfahrens zu decken.

Wie funktioniert die Insolvenz-sicherung genau?

Den Reiseveranstaltungsunternehmen stehen verschiedene Sicherungsmittel zur Verfügung, mit denen sie ihre Verpflichtung erfüllen können. Dies sind

- ein Absicherungsvertrag mit einem Reisesicherungsfonds,
- eine Versicherung oder
- das Zahlungsverprechen eines Kreditinstituts.

Allerdings haben nur Reiseveranstaltungsunternehmen, die im letzten Geschäftsjahr mit Pauschalreisen einen Umsatz von weniger als 10 Millionen Euro erzielt haben, die freie Wahl, für welches Sicherungsmittel sie sich entscheiden. Alle übrigen Unternehmen dürfen sich nur über einen Reisesicherungsfonds absichern. Aktuell ist nur ein Reisesicherungsfonds als Absicherungsunternehmen tätig, dies ist der „Deutsche Reisesicherungsfonds“ (www.drfsf.reise).

Für die Reisenden hat die Entscheidung des Reiseveranstaltungsunternehmens für ein bestimmtes Absicherungsmittel keine unmittelbaren Vor- oder Nachteile. In jedem Fall gilt, dass die abgesicherten Ansprüche immer den Reisenden zustehen. Sie können Ihre Forderungen im Insolvenzfall daher *unmittelbar gegenüber dem jeweiligen Absicherungsunternehmen* geltend machen und eine unverzügliche Erfüllung verlangen. Auf den genauen Inhalt des Absicherungsvertrags, der zwischen dem Reiseunternehmen und dem jeweiligen Absicherungsunternehmen (Reisesicherungsfonds, Versicherung oder Bank) besteht, kommt es dabei nicht an.

Zudem werden alle Sicherungsmittel – auch der Reisesicherungsfonds – von privatrechtlich organisierten Absicherungsunternehmen angeboten, die der staatlichen Aufsicht unterliegen. Für Banken und Versicherungen übt die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen die Aufsicht aus, bei dem Reisesicherungsfonds erfolgt dies durch das Bundesministerium der Justiz. Die Aufsicht prüft, ob die Absicherungsunternehmen die für sie geltenden gesetzlichen Bestimmungen einhalten. Für den Reisesicherungsfonds sind diese Bestimmungen im neuen Reisesicherungsfondsgesetz (RSG) geregelt, das im Juli 2021 in Kraft getreten ist. Für

Banken und Versicherungen gelten unverändert die schon bestehenden Vorschriften der Banken- und Versicherungsaufsicht.

Ein Unterschied zwischen den verschiedenen Möglichkeiten der Insolvenzabsicherung besteht darin, dass Banken und Versicherungen ihre Leistungen in bestimmten Fällen begrenzen können, während der Reisesicherungsfonds diese Möglichkeit nicht hat. Macht das Absicherungsunternehmen hiervon Gebrauch, muss der Sicherungsschein (siehe unten) einen entsprechenden Hinweis enthalten. Die Begrenzung der Haftung ist nur für kleine Reiseveranstaltungsunternehmen möglich, die im letzten Geschäftsjahr einen Umsatz von weniger als 3 Millionen Euro aus Pauschalreisen erzielt haben. Zudem darf die Haftung des Absicherungsunternehmens nicht auf weniger als 1 Million Euro für jedes insolvente Reiseveranstaltungsunternehmen begrenzt werden. Dieser Betrag ist vom Gesetzgeber so bemessen worden, dass er in nahezu allen erwartbaren Fällen eine vollständige Absicherung aller Reisenden gewährleistet. Nur falls es in extremen, sehr unwahrscheinlichen Ausnahmefällen dennoch zu einem höheren Insolvenzschaden kommen sollte, wäre es möglich, dass die Reisenden nur anteilig entschädigt würden.

Wie erfahre ich, ob eine Insolvenz-sicherung besteht und an wen ich mich wenden muss?

Das Absicherungssystem setzt bereits vor dem bzw. im Buchungsstadium ein. Zunächst hat das Reiseveranstaltungsunternehmen Sie *vor Vertragsabschluss* mittels eines Formblattes unter anderem über das Bestehen des Insolvenzschutzes zu informieren sowie den Namen und die Kontaktdaten des jeweiligen Absicherungsunternehmens zu nennen (siehe zur vorvertraglichen Informationspflicht bereits Kapitel 3). Bereits zu diesem Zeitpunkt erfahren Sie also, ob die Absicherung Ihrer möglichen Vorauszahlungen bzw. Ihrer geplanten Reise über den Reisesicherungsfonds, eine Versicherung oder eine Bank erfolgt.

Die Informationen zum Insolvenzschutz müssen sich auch in der Abschrift bzw. der Bestätigung des Vertrags wiederfinden. Diesem Dokument hat das Reiseveranstaltungsunternehmen zudem den sogenannten *Sicherungsschein* anzufügen, aus welchem sich unter anderem das Bestehen des unmittelbaren Anspruchs gegenüber dem genau zu bezeichnenden Absicherungsunternehmen ergeben muss. Geregelt ist außerdem, dass ein Reiseveranstaltungsunternehmen Zahlungen auf den Reisepreis

nur fordern oder annehmen darf, wenn auch tatsächlich ein *wirksamer Absicherungsvertrag* besteht und dem oder der Reisenden klar, verständlich und in hervorgehobener Weise der Name und die Kontaktdaten des Absicherungsunternehmens zur Verfügung gestellt wurden. Dies gilt im Grundsatz auch für nicht in Deutschland ansässige Reiseveranstaltungsunternehmen (siehe Kapitel 11). Kommen Reiseveranstaltungsunternehmen diesen Verpflichtungen nicht nach, verlangen sie von Reisenden also Zahlungen, obwohl keine wirksame Insolvenzversicherung besteht oder die genannten Informationen über das Absicherungsunternehmen nicht zur Verfügung gestellt wurden, drohen ihnen empfindliche Geldbußen.

Tipp: Sollten Sie irgendwelche Zweifel an einer wirksamen Insolvenzversicherung des Reiseveranstaltungsunternehmens haben, wenden Sie sich, bevor Sie Zahlungen auf den Reisepreis leisten, an das in Ihren Reiseunterlagen genannte *Absicherungsunternehmen* und fragen nach, ob tatsächlich ein Absicherungsvertrag mit Ihrem Reiseunternehmen besteht!

Besteht Insolvenzschutz auch bei einer Reisevermittlung?

Das Gesetz schützt Reisende selbstverständlich auch im Fall der *Vermitt-*

lung einer Pauschalreise (zur Einordnung siehe Kapitel 2) und enthält hierzu besondere Vorschriften. Wenn Sie Ihre Reise bei einem Reisevermittlungsunternehmen – gleich ob online oder offline – buchen, gilt: Das Reisevermittlungsunternehmen muss Sie **vor Vertragsschluss** in der zuvor beschriebenen Art und Weise (siehe Seite 50) unter anderem über die Insolvenzversicherung des Reiseveranstaltungsunternehmens informieren, sofern Sie diese Informationen nicht schon vom Reiseveranstaltungsunternehmen erhalten haben.

Der denkbare Fall, dass das Reisevermittlungsunternehmen selbst insolvent wird, nachdem es Zahlungen auf den Reisepreis angenommen hat, wird ebenfalls berücksichtigt.

Wichtig ist vor allem: Stellt das Reisevermittlungsunternehmen Reisenden eine **Abschrift oder Bestätigung des Vertrags** (siehe hierzu Kapitel 5) zur Verfügung, **gilt** es grundsätzlich als vom Reiseveranstaltungsunternehmen **zur Annahme von Zahlungen** auf den Reisepreis **ermächtigt**. Das bedeutet: Selbst für den Fall, dass das Reisevermittlungsunternehmen die erhaltenen Zahlungen nicht an das Reiseveranstaltungsunternehmen weiterleitet, müssen Sie als Reisender oder Reisende nicht noch einmal bezah-



len! Sollte das Reisevermittlungsunternehmen zahlungsunfähig werden, hätte dies daher keinen Einfluss auf die von Ihnen gebuchte Pauschalreise. Diese Rechtsfolge tritt allerdings nicht ein, wenn das Veranstaltungsunternehmen die Reisenden klar und deutlich (z. B. in der Abschrift oder Bestätigung des Vertrags) darauf hingewiesen hat, dass das Reisevermittlungsunternehmen keine Zahlungen auf den Reisepreis annehmen darf.

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

11 Welche Rechte bestehen, wenn eine Pauschalreise bei einem Reiseveranstaltungsunternehmen gebucht wird, das seinen Sitz nicht in Deutschland hat?

Wenn Sie einen Pauschalreisevertrag mit einem Veranstaltungsunternehmen schließen, das 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 Veranstal-

tungsunternehmen typischerweise vorformulierte Klauseln verwenden, um einen Gerichtsstand sowie das geltende Recht zu vereinbaren!

Es müssen allerdings bestimmte Voraussetzungen für die Wahl der zustän-



digen 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 oder Verbraucherin* mit einem Reiseveranstaltungsunternehmen abschließen, das in einem anderen Staat ansässig ist, in Deutschland aber eine gewerbliche Tätigkeit ausübt, indem es 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 das Reiseveranstaltungsunternehmen 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 das Reiseveranstaltungsunternehmen seinen Sitz hat*. Richtet also beispielsweise ein Reiseveranstal-

tungsunternehmen mit Sitz in Österreich seine Angebote über seine Webseite auch auf Kunden oder Kundinnen aus, die in Deutschland ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben, und legt es in einer wirksamen Vertragsklausel mit dem Verbraucher oder der Verbraucherin 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 oder der Verbraucherin der Schutz entzogen wird, der ihm oder ihr nach den *zwingenden Bestimmungen des Staates, in dem er oder sie seinen oder ihren gewöhnlichen Aufenthalt hat* (im Beispiel Deutschland), zusteht. Das Reiseveranstaltungsunternehmen darf dies in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht verschleiern: Eine Klausel in Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist unwirksam, wenn sie den Verbraucher oder die Verbraucherin in die Irre führt, indem der Eindruck vermittelt wird, auf den Vertrag sei nur das vom Reiseveranstaltungsunternehmen gewählte Recht anwendbar, ohne darüber zu unterrichten, dass der Verbraucher oder die Verbraucherin auch den Schutz der zwingenden Bestimmungen des Rechts genießt, in dem er oder sie seinen oder ihren 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 Reiseveranstaltungsunternehmens braucht Sie also nicht von einem Vertragsschluss oder der Reise abzuhalten.

Kann ich sicher sein, bei Verträgen mit ausländischen Reiseveranstaltungsunternehmen ebenfalls vor einer Insolvenz der Anbieter geschützt zu werden?

Wie im vorherigen Kapitel erläutert wurde, gibt es im deutschen Pauschalreiserecht Bestimmungen zur Insolvenzversicherung von Reiseanbietern. Da alle Mitgliedstaaten der Europäischen Union verpflichtet sind, die Richtlinie (EU) 2015/2302 in nationales Recht umzusetzen, werden Reisende auch in diesen Rechtsordnungen vor einer Insolvenz des Reiseveranstaltungsunternehmens geschützt. Die dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) angehörigen Länder Island, Liechtenstein und Norwegen haben sich ebenfalls zur Umsetzung der Richtlinie in nationales Recht verpflichtet.

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 das Reiseveranstaltungsunternehmen 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 Kunden oder Kundinnen in Deutschland richtet, ist es nicht unüblich, dass auf den Vertrag das drittstaatliche Recht Anwendung findet (siehe Seite 53). Da die fremde Rechtsordnung aber womöglich kein mit dem deutschen Recht vergleichbares System bei Insolvenz des Reiseveranstaltungsunternehmens kennt, gibt es eine *Sonderregelung im internationalen Privatrecht* (Artikel 46c EGBGB), die Reisende vor einer solchen Schutzlücke bewahren soll.

Die deutschen Vorschriften über die Verpflichtung zur Insolvenzversicherung wären im Beispielsfall (siehe Seite 55) an sich nicht anwendbar, da in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Geltung des Rechts von Delaware vereinbart wurde. Die genannte Sonderregelung in



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 und Kundinnen 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 das amerikanische Reiseunternehmen sich wie in Deutschland gegen Insolvenz absichern muss.

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 53) deutschen Schutzvorschriften berufen.

Spielt es eine Rolle, ob ich die Pauschalreise direkt beim ausländischen Reiseveranstaltungsunternehmen buche oder über ein Reisevermittlungsunternehmen?

Es kann für Sie von Vorteil sein, die Reise über ein Reisevermittlungsunternehmen Ihres Vertrauens zu buchen. Sofern im Rechtsverhältnis zwischen Ihnen und dem Reisevermittlungsunternehmen deutsches Recht anwendbar ist, gilt § 651v Absatz 3 BGB. Die Vorschrift betrifft den Fall, dass ein Veranstaltungsunternehmen keinen Sitz innerhalb der Europäischen Union bzw. innerhalb des EWR hat. Dann muss das Reisevermittlungsunternehmen unter Umständen selbst wie ein Reiseveranstaltungsunternehmen eintreten: Kann das Vermittlungsunternehmen nicht nachweisen, dass das ausländische Veranstaltungsunternehmen seinen Verpflichtungen zur Mängelgewährleistung, zum Beistand bei Schwierigkeiten der Reisenden oder zur Insolvenzabsicherung nachkommt, unterliegt es 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 erwerben Reisende kein Paket, für das (nur) ein Veranstaltungsunternehmen haftet. Es kommen vielmehr Verträge mit



verschiedenen Leistungserbringern zustande, an die sie sich bei Problemen wenden müssen. Aber Reisende erhalten bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen einen „Basisschutz“. Sie müssen **erstens** darüber informiert werden, dass sie die nach der Richtlinie (EU) 2015/2302 für Pauschalreisen geltenden Rechte **NICHT** in Anspruch nehmen können, und **zweitens** ist das Vermittlungsunternehmen in bestimmten Fällen verpflichtet, Sicherheit für den Fall seiner etwaigen Insolvenz zu leisten (Insolvenzversicherung) und die 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

1. Buchungssituation

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

2. Besondere Voraussetzung

Die Buchungsvorgänge müssen klar voneinander getrennt sein. Das heißt: Der oder die 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 oder sie die Reiseleistungen 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 heraussuchen 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

1. Buchungssituation

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

2. Besondere Voraussetzung

Die zweite Reiseleistung muss von dem Unternehmen, 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 oder die 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, zusätzlich 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 oder die Reisende die erste Reiseleistung gebucht hat, und der oder die Reisende dort durch Anklicken eines Links zum Internetauftritt des nächsten Anbieters weitergeleitet wird. Aufgrund solcher sogenannten Click-Through-Buchungen kann nach § 651c BGB eine Pauschalreise zustande kommen, wenn Reisende ihren Namen, ihre Zahlungsdaten und ihre E-Mail-Adresse nur einmal, nämlich bei Buchung der ersten Reiseleistung, angeben müssen (siehe ab Seite 20). 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 das Hotel 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 genau beinhaltet die Informationspflicht des Unternehmens, das verbundene Reiseleistungen vermittelt, und wann ist sie zu erfüllen?

Für die Erteilung der Informationen sind verschiedene Formblätter vorgesehen, die sich nach dem Umfang der vermittelten Reiseleistungen (inklusive/exklusive Beförderung) und der konkreten Buchungssituation richten (siehe ab Seite 57: online oder offline / Variante 1 oder 2), aber jeweils denselben Kerninhalt haben, nämlich

- die Aufklärung darüber, dass der oder die Reisende die nach der Richtlinie (EU) 2015/2302 für Pauschalreisen geltenden *Rechte NICHT in Anspruch nehmen kann*,
- die zusätzliche Erläuterung, dass das Unternehmen, das verbundene Reiseleistungen vermittelt, daher nicht für die ordnungsgemäße Erbringung der Reiseleistungen verantwortlich ist und sich der oder die Reisende bei Problemen *an den jeweiligen Leistungserbringer* wenden möge,
- gegebenenfalls die Information, dass und in welchem Umfang das Vermittlungsunternehmen zur *Insolvenzversicherung* verpflichtet ist

und an wen sich der oder die Reisende im Insolvenzfall wenden kann.

Das jeweils passende Formular ist zur Verfügung zu stellen, bevor Reisende ihre Vertragserklärung über die ihnen vermittelte weitere Reiseleistung abgeben. Bucht z. B. eine Reisende einen Flug und wird sodann an eine Autovermietung weitergeleitet, muss ihr das Formular zur Verfügung gestellt werden, bevor sie den Mietwagen verbindlich bucht. Allerdings ist nicht für sämtliche in Betracht kommenden Buchungssituationen ein Formblatt vorgesehen. Gibt es kein passendes Formblatt, hat das Unternehmen, das verbundene Reiseleistungen vermittelt, 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 das Unternehmen, das verbundene Reiseleistungen vermittelt, zur Insolvenzversicherung verpflichtet?

Ein Unternehmen, das verbundene Reiseleistungen vermittelt, ist immer

dann zur Insolvenzversicherung (siehe Kapitel 10) verpflichtet, wenn es **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:

- Das Unternehmen, das verbundene Reiseleistungen vermittelt, ist **zugleich selbst Leistungserbringer** und nimmt (auch) Vorauszahlungen für die von ihm selbst zu erbringende Reiseleistung entgegen.
- Das Unternehmen, das verbundene Reiseleistungen vermittelt, **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 Unternehmen, das verbundene Reiseleistungen vermittelt, um ein **Beförderungsunternehmen**, das sich selbst zur Beförderung von Reisenden verpflichtet hat, hat es in jedem Fall auch die vereinbarte Rückbeförderung und die Beherbergung der Reisenden bis zum Zeitpunkt der Rückbeförderung abzusichern.

Wichtig ist: Das Vermittlungsunternehmen muss immer nur seine eigene Insolvenz absichern, nicht aber die mögliche Insolvenz der Leistungserbringer.

Bekommen Reisende auch bei verbundenen Reiseleistungen einen Sicherungsschein?

Wenn das Unternehmen, das verbundene Reiseleistungen vermittelt, zur Insolvenzversicherung verpflichtet ist, hat es Reisenden wie bei einer Pauschalreise als Nachweis einen Sicherungsschein zu übermitteln.

Die Verpflichtung zur Übermittlung des Sicherungsscheins besteht ab dem Moment, in dem das Vermittlungsunternehmen Gewissheit darüber hat, dass verbundene Reiseleistungen zustande gekommen sind. Das kann sofort bei Abschluss der Verträge sein, wenn das Vermittlungsunternehmen als Vertreter der Leistungserbringer handelt, andernfalls, sobald es von diesen über den jeweils erforderlichen (weiteren) Vertragsschluss informiert worden ist.

Was passiert, wenn das Unternehmen, das verbundene Reiseleistungen vermittelt, gegen seine Informationspflicht verstößt oder keinen Insolvenzschutz bereithält, obwohl es hierzu verpflichtet ist?

Erfüllt das Unternehmen, das verbundene Reiseleistungen vermittelt, seine Informationspflicht oder seine gegebenenfalls bestehende Pflicht zur Insolvenzversicherung nicht, hat dies für das Unternehmen weitreichende Folgen: § 651w Absatz 4 BGB sieht für diese Fälle vor, dass dann im Rechtsverhältnis zwischen dem Vermittlungsunternehmen und den Reisenden *wichtige Rechte und Pflichten gelten, die an sich nur bei einem Pauschalreisevertrag anzuwenden sind*. So erhalten

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 das Vermittlungsunternehmen Reisenden zum Beistand verpflichtet; es hat auch wie bei einer Pauschalreise für Mängel einzustehen und entsprechende Mängelanzeigen entgegenzunehmen.

Neben diesen zivilrechtlichen Folgen drohen dem Vermittlungsunternehmen 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.

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 herausgegebenen **Broschüre** „Reisezeit – Ihre Rechte“ dargestellt.



14 Wie können Reisende ihre Rechte durchsetzen? Wo bekommen Sie 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 weitergehende Beratung wünschen, sollten Sie *anwaltlichen Rat* einholen.

Sofern Sie die Reise als Verbraucherin oder Verbraucher gebucht haben, d. h.

ganz oder überwiegend zu privaten Zwecken, können Sie sich auch an die *Verbraucherzentralen* wenden. Kontaktadressen, Ansprechperson und weitere Informationen hierzu finden Sie im Internet unter: www.verbraucherzentrale.de. Weitergehende Hilfestellung



bei grenzüberschreitenden Fragen rund um das Reisen (und zu anderen Themen) bietet das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland: www.evz.de. Es ist Teil eines Netzwerkes Europäischer Verbraucherzentren in allen EU-Mitgliedsstaaten sowie in Norwegen und Island, mit denen es eng zusammenarbeitet.

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 Verbraucherin oder Verbraucher feststellen, dass ein Unternehmen sich nicht an die gesetzlichen Vorgaben hält, können Sie dies den genannten Stellen mitteilen.

Eine Alternative zum gerichtlichen Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher die Schlichtung: Die **Verbraucherschlichtung** ist eine alternative Form der Streitbeilegung, die schnell, kostenlos oder kostengünstig und mit wenig Aufwand verbunden ist. Führt die Schlichtung zu einer einver-

nehmlichen Lösung, erübrigt sich der Gang zum Gericht. Weitere Informationen zur Verbraucherschlichtung können Sie der vom Bundesministerium der Justiz herausgegebenen **Broschüre „Verbraucherrechte“** entnehmen.

Eine spezielle Schlichtungsstelle für Reisende ist die söp, die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, an der sich rund 400 Verkehrsunternehmen (Bahn, Flug, Fernbus, Schiff) und seit 2019 auch mehrere Reiseportale beteiligen. Eine aktuelle Liste der söp-Mitglieder findet sich unter <https://soep-online.de>.

Für Schlichtungen zwischen Flugreisenden und solchen Luftfahrtunternehmen, die nicht Mitglied der söp sind, ist die „Schlichtungsstelle Luftverkehr“ des Bundesamts für Justiz zuständig. Weiterführende Informationen dazu sind unter https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle_node.html abrufbar. Im Übrigen können sich Verbraucher bei reiserechtlichen Streitigkeiten an die Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e. V. in Kehl wenden (www.verbraucher-schlichter.de).

15 Informationen für Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität

Bei der Buchung sowie der Durchführung einer Pauschalreise werden Personen mit eingeschränkter Mobilität in zweierlei Hinsicht besonders geschützt:

Bereits vor der Buchung ist anzugeben, ob die Pauschalreise im Allgemeinen für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist, und auf Verlangen des oder der Reisenden sind genaue Informationen über eine solche Eignung unter Berücksichtigung der Bedürfnisse des oder der Reisenden zu machen.



Kann die Kostentragung für eine notwendige Beherbergung verlangt werden, weil die Rückbeförderung wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände nicht möglich ist (siehe Seite 42 f.), kann sich der Reiseveranstalter u. a. gegenüber Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht auf eine zeitliche Begrenzung der Leistungsdauer berufen, sofern er rechtzeitig über deren besondere Bedürfnisse in Kenntnis gesetzt wurde.

Im Übrigen finden auf die einzelnen Reiseleistungen einer Pauschalreise die europarechtlichen Regelungen zu Rechten von Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität Anwendung.

Weitere Informationen zum Thema barrierefreies Reisen für Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität finden sich in der *Broschüre „Reisezeit – Ihre Rechte“*

(<https://www.bmj.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Broschueren/Reisezeit.html?nn=110568>).

Daneben finden sich weitere Informationen auf dem Internetangebot *„einfach teilhaben“ des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales* (https://www.einfach-teilhaben.de/DE/AS/Themen/MobilitaetReisen/BarrierefreiesReisen/barrierefreiesreisen_node.html).



Bildnachweise

Titel: PIXA/Shutterstock

Seite 4: Julia Deptala

Seite 13: Artem Zakharov/Adobe Stock,

Seite 27: rh2010/Adobe Stock

Seite 37: Daria Shuiskova/Adobe Stock,

Seite 46: lenblr/Adobe Stock

Seite 51: Robert Kneschke/Adobe Stock,

Seite 57: Monet/Adobe Stock

Seite 67: AnnGaysorn/Shutterstock

Impressum

Diese Druckschrift wird vom Bundesministerium der Justiz im Rahmen seiner Öffentlichkeitsarbeit herausgegeben. Sie ist kostenlos erhältlich und nicht zum Verkauf bestimmt.

Herausgeber:

Bundesministerium der Justiz
Referat Öffentlichkeitsarbeit und Bürgerdialog
11015 Berlin
www.bmj.de

Gestaltung:

neues handeln AG

Bearbeitung und Erstellung barrierefreies PDF:

www.hauer-doerfler.de

Bildnachweis:

Siehe Seite 68

Druck:

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

Stand:

Oktober 2023

Publikationsbestellung:

www.bmj.de

Publikationsversand der Bundesregierung:

Postfach 481009
18132 Rostock
Telefon: (030) 18 272 272 1
Fax: (030) 18 10 272 272 1



www.bmj.de

- [f facebook.com/bundesjustizministerium](https://www.facebook.com/bundesjustizministerium)
- [t twitter.com/bmj_bund](https://twitter.com/bmj_bund)
- [y youtube.com/BMJustiz](https://www.youtube.com/BMJustiz)
- [@ instagram/bundesjustizministerium](https://www.instagram.com/bundesjustizministerium)