



(Foto: eyetronic - Fotolia.com)

22.07.2024

Pauschalreiserichtlinien: Gut informiert in die Feriensaison starten

Viele Menschen freuen sich aktuell auf den Sommerurlaub. Doch können unkalkulierbare Ereignisse wie punktuelle Extremwetterlagen oder politische Konflikte das Urlaubsglück vor Ort erheblich stören beziehungsweise die Urlaubsan- und -abreise beeinflussen. Der Ruf nach finanzieller Entschädigung bleibt dabei nicht aus. Ob und in welchem Umfang er gerechtfertigt ist, regelt das Pauschalreiserecht. Die frisch aktualisierten DIHK-Merkblätter zur Pauschalreiserichtlinie für Gastgeber, Vermittler und Veranstalter ([Link: https://www.dihk.de/de/themen-und-positionen/wirtschaftspolitik/tourismus/infoblaetter-zum-reiserecht-4606](https://www.dihk.de/de/themen-und-positionen/wirtschaftspolitik/tourismus/infoblaetter-zum-reiserecht-4606)) stellen unter anderem klar, wann es für Unternehmen greift und welche Pflichten sich dadurch ergeben.

Ziel: Verbraucherschutz stärken

Die gesetzliche Grundlage für die Pauschalreiserichtlinie bildet die Richtlinie (EU) 2025/2302 des Europäischen Parlaments, die seit dem 1. Juli 2018 in Deutschland anzuwenden ist. Die entsprechenden nationalen Vorschriften zum Pauschalreiserecht regeln die Rechte und Pflichten der Vertragspartner, angefangen beim Vertragsschluss über Haftung und Gewährleistung, Leistungs- und Preisänderungen, Insolvenzschutz bis hin zu den Informationspflichten. Das Reiserecht soll den Verbraucherschutz stärken und dient der „Vollharmonisierung“, also einheitlichen Regeln in allen EU-Mitgliedstaaten.

Ab 2020 stellte das Corona-Virus Reiseveranstalter und Gastgeber vor neue Herausforderungen. Insbesondere die Frage, wann kostenlose Rücktritte vom Vertrag möglich sind, beschäftigt die Anbieter. Schließlich wurde im Zuge der Pandemie deutlich, dass die Regelungen zur Insolvenzversicherung im Pauschalreiserecht ungenügend waren. Daher wurden sie mit dem Reisesicherungsfondsgesetz reformiert.

Das Gesetz trat 2021 in Kraft und stellte die Kundengeldabsicherung auf ein Fondsmodell um. Aktuell kommt es bei der Insolvenz der FTI Group zur Anwendung.

Diese Unternehmen können betroffen sein

Die Regelungen des Pauschalreiserechts gelten für Anbieter von Pauschalreisen, für Reisevermittler sowie für Vermittler von touristischen Einzelbausteinen als verbundene Reiseleistung (beispielsweise Flug oder Hotel). Auch Beherbergungsbetriebe können zum Reiseveranstalter oder Vermittler verbundener Reiseleistungen werden, wenn sie mehrere Leistungsbestandteile kombinieren und als „Paket“ anbieten. Gleiches gilt, wenn sie neben der Übernachtung Reiseleistungen anderer Anbieter wie Stadtführungen oder Eintrittskarten vermitteln.

Auch für Geschäftsreisende kann das Pauschalreiserecht gelten. Denn auch die Geschäftsreise im Sinne des § 14 BGB ist vom Anwendungsbereich des Reiserechts erfasst, sofern nicht über einen Rahmenvertrag gebucht wird.

Die gewerbliche Vermarktung von Ferienwohnungen oder Ferienhäusern als Einzelleistung unterliegt seit 2018 nicht mehr dem Pauschalreiserecht.

Wenn der Gastgeber zum Reisveranstalter wird

Ein Veranstalter von Pauschalreisen ist verpflichtet, die Kundengelder abzusichern. Das soll grundsätzlich über den Deutschen Reisesicherungsfonds geschehen. Dem Reisenden ist in jedem Fall ein Sicherungsschein auszuhändigen. Der Verzicht auf eine Anzahlung entbindet nicht mehr von der Pflicht zur Insolvenzsicherung, sofern eine Rückbeförderung vereinbart worden ist.

Reiseveranstalter haften dem Reisenden gegenüber auch für das Verschulden externer Leistungsträger. Dazu zählen alle Beteiligten, die an der Erbringung der Reiseleistung mitwirken, vom Beförderer bis hin zum Thermalbad, wenn die entsprechenden Leistungen als Paket verkauft wurden. Dieses Risiko sollte jedem Anbieter von Pauschalreisen bewusst und eine versicherungsrechtliche Absicherung obligatorisch sein. Darüber hinaus bringt das Schnüren von Leistungspaketen spezifische Informationspflichten mit sich.

Was für die Unternehmen wichtig ist

Um etwaige finanzielle Haftungsfragen abschätzen zu können, sollten Reiseunternehmen unbedingt ihr bestehendes (Online- wie Offline-) Angebot überprüfen. Entscheidend ist, ob sie den Status eines „Vermittlers verbundener Reiseleistungen“ oder „Pauschalreiseanbieters“ einnehmen. Gegebenenfalls sollten sie Buchungsschritte online oder auch am Telefon trennen, damit dem Gast unmissverständlich klar wird, dass er mehrere Verträge mit verschiedenen Leistungsträgern abschließt. Daneben kann die Vermittlung von weiteren Reiseleistungen erst nach der Anreise zum Urlaubsort für mehr Klarheit sorgen.

Aktuell steht auf europäischer Ebene eine Überarbeitung der EU-Pauschalreiserichtlinie an. Wichtig ist, dass sich für Unternehmen damit keine zusätzlichen bürokratischen Hemmnisse, etwa weitere Informationspflichten, ergeben. Auch sollten die Gründe, aus denen Verbraucher eine Pauschalreise kostenfrei stornieren können, für die Anbieter von Pauschalreisen kalkulierbar bleiben.

ANSPRECHPARTNER



Recht und Steuern

MIRIAM STEUP

Tel.: 0651 9777-410

Fax: 0651 9777-405

steup@trier.ihk.de