Infoblatt Reiserecht – Vermittler

10.11.2017

Um was geht es?

Umsetzung der EU-Pauschalreiserichtlinie

Stichtag: 1. Juli 2018

Rechtliche Grundlagen:

- *EU-Pauschalreise-Richtlinie 2015/2302*
- *BGB §§ 651 a ff.*
- *Einführungsgesetz zum BGB*

Das neue Reiserecht ist ab dem 1. Juli 2018 anzuwenden. Grundlage dafür ist die überarbeitete EU-Pauschalreiserichtlinie. Diese berücksichtigt Online-Angebote und stärkt den Verbraucherschutz. Zudem soll in allen EU-Mitgliedstaaten das gleiche Recht gelten („Vollharmonisierung"). Durch die Umsetzung der Richtlinie wird das deutsche Reiserecht geändert. Neu sind vor allem Regelungen zur Reisevermittlung und die Vermittlung „verbundener Reiseleistungen". Weiterhin werden die reiserechtlichen Informationspflichten erweitert, die nun auch stärker den reinen Vermittler treffen. Es gibt eine Vielzahl von Formblättern, die bei der Buchung einer Pauschalreise oder bei der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen an den Kunden übergeben werden müssen.

Wer ist betroffen?

Reisevermittler sind von den Neuregelungen stark betroffen

Reisebüros müssen künftig genau unterscheiden, welche Art von Vermittlungstätigkeit sie ausüben.

Die neuen Regelungen betreffen die Anbieter von Pauschalreisen, die Reisevermittler sowie die Vermittler von touristischen Einzelbausteinen als verbundene Reiseleistung (z. B. Flug, Hotel etc.). Bislang wurde im Reisevertrieb nur zwischen der Vermittlung einer Pauschalreise und der Vermittlung von einzelnen Reiseleistungen unterschieden.

Vermittler werden wie bisher selbst zum Reiseveranstalter, wenn sie mehrere Leistungsbestandteile kombinieren und als „Paket" anbieten („Eigenveranstaltung"). Sie können auch unbeabsichtigt zum Veranstalter werden, wenn sie bei der Vermittlung mehrerer einzelner Reiseleistungen (sog. verbundene Reiseleistungen) nicht korrekt vorgehen. Bei der Vermittlung von nur einer Leistung (z. B. der Vermittlung einer Übernachtung) ändert sich nichts. Im Internet-Vertrieb kommt mit den verbundenen Online-Verfahren (sog. Click-through-Buchung) eine Erweiterung des Begriffs der Pauschalreise.

Neu für Reisevermittler sind die Beachtung vorvertraglicher Informationspflichten sowie die eigene Insolvenzabsicherung, wenn bei der Buchung verbundener Reiseleistungen Zahlungen vom Kunden an den Vermittler fließen.

Grundbegriffe

Vermittlung von Pauschalreisen und verbundenen Reiseleistungen

Definition Vermittlung Pauschalreise:

§ 651 a Absatz 2 Satz 1 BGB

Details zu den Reiseleistungen finden Sie in:

§ 651 a Absatz 3 BGB

Eine Pauschalreise ist ein „Paket" von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen für die gleiche Reise. Es gibt folgende Reiseleistungen:

(1): Beförderung von Personen mit sämtlichen Beförderungsmitteln. Dazu gehören auch kleinere Beförderungsleistungen, wie beispielsweise ein Transfer zwischen einem Hotel und einem Flughafen bzw. einem Bahnhof oder eine Personenbeförderung im Rahmen einer Führung.

(2): Beherbergung unabhängig von der Unterkunftsart (Hotel, Pension, Ferienwohnung, Hostel, Campingplatz etc.).

(3): Vermietung vierrädriger Kraftfahrzeuge sowie von Krafträdern

(4): Jede weitere touristische Leistung, die nicht unter (1) bis (3) erfasst ist und die kein Bestandteil einer anderen Reiseleistung ist. Dazu gehören z. B. Stadtführungen, Skipässe, Eintrittskarten in Theater oder Wellnessbehandlungen.

Ausnahme: 25 % - Regelung

Ausnahmeregelung: Es handelt sich nicht um eine Pauschalreise, wenn nur eine der Reiseleistungen der Nummern (1) bis (3) (also Personenbeförderung, Beherbergung, Vermietung von Kraftfahrzeugen bzw. Krafträdern) mit einer oder mehreren touristischen Leistungen (4) zusammengestellt wird, die touristischen Leistungen keinen erheblichen Anteil am Gesamtwert der Zusammenstellung (weniger als 25 %) ausmachen und auch kein wesentliches Merkmal der Zusammenstellung darstellen oder als solches beworben werden.

Achtung: Nomen est Omen!

Werden Begriffe wie „Pauschalreise", „Pauschale", „Package" oder „Arrangement" vom Anbieter in der werblichen Kommunikation verwendet, wird das Angebot automatisch zur Pauschalreise und auch so behandelt.

Reisender

Der Reisende ist der Vertragspartner des Reiseveranstalters. Er kann die Reiseleistungen selbst in Anspruch nehmen, er kann den Vertrag aber auch für andere Teilnehmer schließen. Der Reisende muss keine Privatperson sein. Auch für Unternehmer gilt der Schutz des Reiserechts, sofern sie nicht über einen Rahmenvertrag buchen. Vom Reisevertragsrecht nicht erfasst sind B2B-Geschäfte mit Geschäftspartnern, die Reiseleistungen zum Weiterverkauf erwerben (z. B. wenn ein Hotel ein Reisepaket an ein Busunternehmen verkauft. Dann gilt allein der Busunternehmer im Verhältnis zu seinen Kunden als Reiseveranstalter.).

Aufgepasst: Auch Geschäftsreisende können Pauschalreisende sein!

Vermittler verbundener Reiseleistungen, § 651 w Abs. 1 BGB

Neu ist die Kategorie der verbundenen Reiseleistungen. Dieser neue Reisetyp ist keine Pauschalreise und gewährt dem Reisenden nur einen „Basisschutz" durch Informationspflichten und einen Insolvenzschutz, wenn der Reisevermittler Zahlungen selbst entgegennimmt. Verbundene Reiseleistungen entstehen, wenn für den Zweck derselben Reise dem Reisenden anlässlich eines einzigen Kontakts mit der Vermittlungsstelle zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen vermittelt werden. Wichtig ist, dass der Vermittler nachweisen kann, dass der Reisende die Leistungen getrennt ausgewählt und sich zur Zahlung verpflichtet hat. Deshalb sollte für jede vermittelte Leistung eine separate Bestätigung und Rechnung erstellt werden. Der Bezahlvorgang kann nach deutschem Recht gemeinsam erfolgen, d.h. der Kunde muss nur einen Gesamtbetrag überweisen bzw. nur einmal eine EC-Zahlung autorisieren.

Nachweise wichtig!

Verbundene Online-Buchungsverfahren: § 651 c Abs. 1 BGB

Von verbundenen Online-Buchungsverfahren (Click-through-Regelung) spricht man, wenn ein Link auf der Web-Seite eines Anbieters auf die Web-Seite eines weiteren Anbieters verweist (z. B. von einem Beförderungsunternehmen (Bahn, Flug) zu einer Mietwagengesellschaft). Wenn innerhalb von 24 Stunden nach Buchungsbestätigung der ersten Reiseleistung ein weiterer Vertrag zwischen dem Reisenden und dem anderen Unternehmen bestätigt wird, wobei der erste Unternehmer den Namen, die Zahlungsdaten und die E-Mail-Adresse an den anderen Unternehmer weitergeleitet hat, ist ebenfalls von einer Pauschalreise auszugehen. Der erste Unternehmer wird dann zum Reiseveranstalter.

Beispiele

Eigenständige touristische Leistungen sind z. B. Eintrittskarten für Konzerte, Sportveranstaltungen, Ausflüge oder Themenparks, Führungen, Skipässe, die Vermietung von Sportausrüstungen (etwa Skiausrüstungen) oder Wellnessbehandlungen.

Vermittler wird zum Veranstalter

Der Vermittler wird selbst zum Reiseveranstalter, wenn er die Übernachtung mit einem weiteren eigenständigen Leistungsbestandteil kombiniert und als Paket anbietet. Für ihn gilt dann das Pauschalreiserecht. *„Wunschgemäß bieten wir Ihnen die Übernachtung im Einzel- oder Doppelzimmer pro Person und den Mietwagen zum Preis von xx Euro an."*

Vermittler verbundener Reiseleistungen

Im Zusammenhang eines einzigen Kontakts mit der Buchungsstelle (persönlich, telefonisch oder per E-Mail) fragt der Kunde die Vermittlung von zwei Leistungen für den Zweck derselben Reise an (z. B. die Hotelreservierung und einen Mietwagen vor Ort). Der Vermittler bestätigt beide Leistungen gesondert:

„Wunschgemäß bestätigen wir Ihnen die vermittelte Übernachtung im Hotel (genaue Bezeichnung und Anschrift) zum Preis von....xx Euro."

Dann folgt als gesondertes Schreiben:

„Wunschgemäß bestätigen wir Ihnen die Vermittlung des Mietwagens, Marke ... bei dem Anbieter (genaue Bezeichnung und Anschrift) zum Preis von xx EUR."

Er ist damit zum Vermittler „verbundener Reiseleistungen" geworden. Wenn der Vermittler die zweite Leistung, wie etwa den Mietwagen oder die Konzertkarten anlässlich eines späteren, weiteren Kontakts mit dem Kunden vermittelt, so entsteht weder eine Pauschalreise und noch eine verbundene Reiseleistung, sondern es handelt sich um die Vermittlung von zwei Einzelleistungen.

Konsequenzen

Was bedeutet dies in der Praxis?

Neu: Sicherungsschein und eigene Insolvenzabsicherung des Vermittlers verbundener Reiseleistungen bei Inkasso: § 651 w Abs. 3 BGB

Bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen ist eine eigene Insolvenzversicherung notwendig, wenn für die vermittelten Leistungen Zahlungen vom Kunden entgegengenommen werden. Möchte der Vermittler verbundener Reiseleistungen keinen eigenen Insolvenzschutz anbieten, dürfen die Leistungen nur im Direktinkasso bezahlt werden, also vom Kunden direkt an den Leistungsträger.

Die notwendigen Formblätter finden Sie im Anhang des Gesetzestextes: https://goo.gl/UXLNb7

Außerdem sind bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen die Informationspflichten (§ 651w Absatz 2 BGB, Artikel 251 EGBGB) zu berücksichtigen: Der Kunde muss vor Vertragsabschluss über die vermittelte Leistung(en) ein Formblatt erhalten, in dem er darüber aufgeklärt wird, dass für die ordnungsgemäße Leistungserbringung der vermittelte Leistungsträger verantwortlich ist. Dieser haftet auch für die Leistung selbst.

Vorvertragliche Informationspflichten beachten!

Vermittler von Pauschalreisen haben künftig die gleichen Informationspflichten gegenüber dem Kunden, wie der Reiseveranstalter. Da die Informationen in der Regel nur dem Veranstalter vorliegen, muss der Vermittler künftig stärker darauf achten, die entsprechenden Informationen vom Veranstalter zu erhalten.

Zusätzlich zu den bisherigen Informationspflichten über Zielort, Anzahl der Übernachtungen, Reiseroute, Transportmittel, Unterkunft, Mahlzeiten etc. ist

Zusätzliche Infopflichten!
§ 651v Abs. 1 BGB
Art. 250 EGBGB § 3

künftig auch zu informieren über die Sprache, in der Leistungen erbracht werden, wenn dies für die Reise von Belang ist (z. B. Führungen, Ausflüge, Besichtigungen) oder auch darüber, inwieweit die Reise für Menschen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist. Außerdem ist der Kunde (jeglicher Nationalität!) vor der Buchungsannahme über die gültigen Einreisebestimmungen und die ungefähren Fristen zur Visumserlangung zu unterrichten.

Schließlich muss der Vermittler von Pauschalreisen sicherstellen, dass dem Kunden das richtige Formblatt (Anlage 11 zu Artikel 250 § 2 Absatz 1 EGBGB) übergeben wird, das ihn über seine Rechte als Verbraucher bei der Buchung einer Pauschalreise informiert.

Zahlungen auf den Reisepreis darf der Vermittler einer Pauschalreise nur entgegennehmen, wenn sichergestellt ist, dass dem Kunden der Sicherungsschein übergeben wurde.

Vermittlung einzelner Reiseleistungen

Der Vermittler von einzelnen Reiseleistungen, die nicht als verbundene Reiseleistungen gelten, muss nach wie vor darauf achten, seinen Vermittlerstatus deutlich zu kennzeichnen und die Identität des vermittelten Leistungsträgers (vollständiger Name, Anschrift) bereits in der Bewerbung seiner Angebote kenntlich zu machen. Nimmt der Vermittler Zahlungen entgegen, muss dem Kunden unmissverständlich klar sein, dass dies für den vermittelten Leistungsträger geschieht. Eine eigene Insolvenzabsicherungspflicht trifft ihn nicht.

In der Praxis

Schritte zur Umsetzung

Strategische Entscheidung treffen:

- *Pauschalreiseanbieter*
- *Vermittler verbundener Reiseleistungen*
- *Vermittler von Pauschalreisen*

Ja oder nein?

- Sind Sie mit Ihren Angeboten oder Teilen Ihrer Angebote selbst als Pauschalreiseveranstalter oder Vermittler verbundener Reiseleistungen einzustufen oder gelten Sie als reiner Vermittler von Pauschalreisen und Einzelleistungen?
- Möchten Sie sich selbst nicht in die Veranstalterrolle begeben, achten Sie darauf, dass Sie weder online noch im Reisebüro stationär einen „Warenkorb" anbieten.
- Stellen Sie als Vermittler verbundener Reiseleistungen immer getrennte Bestätigungen und Rechnungen aus. Der Bezahlvorgang kann einheitlich erfolgen. Überprüfen Sie den Buchungsprozess am Counter, am Telefon, auf Ihrer Homepage, also überall dort, wo Verträge abgeschlossen werden. Trennen Sie die Buchungsschritte so, dass dem Gast unmissverständlich klar ist, dass er mehrere Verträge mit verschiedenen Leistungsträgern abschließt.
- Bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen sind die Informationspflichten nach § 651w Absatz 2 BGB, Artikel 251 EGBGB zu beachten. Informieren Sie sich, welche Formblätter Sie bei der Vermittlung von verbunden Reiseleistungen dem Vertragsschluss zu Grunde legen müssen, und bereiten Sie diese Formblätter rechtzeitig zum 01.07.2018 vor.

Die notwendigen Formblätter finden Sie im Anhang des Gesetzestextes: https://goo.gl/UXLNb7

- Schließen Sie eine Insolvenzversicherung ab, falls Sie als Vermittler verbundener Reiseleistungen Zahlungen für die vermittelten Leistungsträger entgegennehmen.
- Überprüfen Sie, ob die Produktbeschreibung der betroffenen Angebote den erweiterten Informationspflichten nach Art. 250 EGBGB gerecht wird! Die

Überprüfung von Angebots-Beschreibungen: On- und offline!

Angebotsbeschreibung muss in sämtlichen Medien (Print, Online) ab dem 01.07.2018 den neuen Informationspflichten entsprechen.

- Klären Sie, welche Reiseveranstalter Ihnen das Formblatt Anlage 11 zu Artikel 250 § 2 Absatz 1 EGBGB übergeben, bzw. klären Sie mit den Anbietern des Buchungssystems, wie die Formblätter integriert werden und woher Sie die nötigen Informationen für die Erstellung des Formblatts (Name, Sitz Veranstalter, Name des jeweiligen Insolvenzversicherers) beziehen.
- Prüfen Sie: Sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Reiseveranstalter ausreichend und entsprechen dem aktuellen Recht? Das Gleiche gilt für den Inhalt der Buchungsbestätigung.
- Dokumentieren Sie die Buchungsverläufe. Sie haben später die Nachweispflicht, dass Sie sowohl die AGB als auch die entsprechenden Formblätter dem Vertragsschluss wirksam zu Grunde gelegt haben.

Und nicht vergessen: Schulen Sie Ihre Mitarbeiter!

Zusammenfassung

Vermittler können nach den neuen Vorschriften nicht in die Rolle des Reiseveranstalters gezwungen werden. Wichtig ist eine klare strategische Abgrenzung der eigenen Vermittlungstätigkeit und ein korrektes Vorgehen. Zur Erfüllung der neuen Vorgaben ist eine umfassende Einarbeitung in die komplexe Materie notwendig. Die Unternehmen der Tourismuswirtschaft müssen sich rechtzeitig mit dem neuen Recht befassen, da es für alle Verträge, die ab dem 01.07.2018 geschlossen werden, gilt. Die Einführung des neuen Reiserechts ist insofern gleichzeitig auch eine Chance, sich am Markt neu zu positionieren, seine Unterlagen eingehend zu prüfen und ggf. den aktuellen Gegebenheiten anzupassen.

Rechtliche Grundlagen:

- Drittes Gesetz zur Änderung reiserechtlicher Vorschriften vom 17. Juli 2017: https://goo.gl/UXLNb7
- Richtlinie (EU) 2015/2302 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EWG des Rates (ABl L 326 vom 11.12.2015, S. 1): https://goo.gl/UWrRby

Impressum

Autorin

Anja Smettan-Öztürk | Rechtsanwältin | Augsburger Straße 29 | 10789 Berlin
Mail: info@rechtsanwalt-smettan.de

Redaktion

Dr. Ulrike Regele | DIHK - Deutscher Industrie- und Handelskammertag e. V. | Breite Straße 29 | 10178 Berlin
Mail: regele.ulrike@dihk.de

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