GEWERBERECHT - G21

Stand: Juli 2024

Ihr Ansprechpartner
Ass. iur. Thomas Teschner
E-Mail
thomas.teschner@saarland.ihk.de
Tel.
(0681) 9520-200
Fax
(0681) 9520-690

Reisevermittler und Reiseveranstalter

Das Reiserecht wurde 2018 umfassend aufgrund einer EU-Richtlinie geändert. Durch die Neuregelungen wurde insbesondere der Begriff der **Pauschalreise** neu gefasst und der Anwendungsbereich wesentlich erweitert.

Auch auf die **Reisebüros** hat die Umsetzung der Richtlinie Auswirkungen. Ein Reisebüro wird zum Reiseveranstalter, wenn der Kunde die Reiseleistungen ausgewählt hat, bevor er sich zur Zahlung verpflichtet, wenn die Reise zu einem Gesamtpreis angeboten wird oder wenn das Reisebüro die Reise als „Pauschalreise“ oder unter einer ähnlichen Bezeichnung bewirbt. Sollen mehrere Reiseleistungen nur vermittelt werden, müssen getrennte Buchungs- und Zahlungsvorgänge angelegt werden. Die Beratung hinsichtlich einer Gesamtheit von Reiseleistungen stellt noch keine Buchung dar.

Wann liegt eine Pauschalreise vor?

Eine Pauschalreise liegt nun auch dann vor, wenn die Reiseleistungen **auf Wunsch des Reisenden** oder entsprechend seiner **Auswahl** zusammengestellt wurden. Durch diese Regelung soll insbesondere die Buchung über **Online-Reiseportale** in den Anwendungsbereich fallen und dem Kunden die Möglichkeit geben, umfangreiche Gewährleistungsrechte geltend zu machen.
Es gibt vier Arten von Reiseleistungen:

- Beförderung (Flug, Schiff, Bus, Bahn); Transfers bei einer Hotelübernachtung fallen als unbedeutende Nebenleistung nicht darunter
- Beherbergung (Hotel, Pension, Ferienwohnung, Hostel oder Campingplatz)
- Vermietung von Kfz oder Motorrädern
- jede weitere touristische Leistung, die nicht unter (1) bis (3) fällt

Industrie- und Handelskammer des Saarlandes
Postanschrift: IHK Saarland │ 66104 Saarbrücken │ Büroanschrift: Franz-Josef-Röder-Straße 9 │ 66119 Saarbrücken
Tel. 0681/9520-0 │ Fax 0681/9520-888 │ E-Mail: info@saarland.ihk.de │ Internet: www.saarland.ihk.de

Keine Pauschalreise liegt vor, wenn nur eine der touristischen Leistungen, also Beförderung, Beherbergung oder Vermietung von Kfz (Nummern 1 – 3) mit einer oder mehreren touristischen Leistungen (4) kombiniert wird und

- die touristischen Leistungen keinen erheblichen Anteil am Gesamtwert der Zusammenstellung haben und weder ein wesentliches Merkmal der Zusammenstellung darstellen noch als solches beworben werden.
- der Reisende die touristische Leistung erst nach der Ankunft, z.B. im Hotel, auswählt und bucht.

Der Anteil am Gesamtwert ist dann nicht erheblich, wenn die touristische Leistung weniger als 25 % des Gesamtwertes ausmacht, sogenannte 25 %-Regelung.

Nicht unter das Reiserecht fallen Reisen, die weniger als 24 Stunden (Tagesreise) dauern und nicht mehr als 500 Euro kosten. Ausgenommen sind auch Reisen, die nur gelegentlich, nicht zum Zwecke der Gewinnerzielung durchgeführt und nur einem begrenzten Teilnehmerkreis angeboten werden (z. B. die einmal im Jahr organisierte Vereinsreise für dessen Mitglieder). Die gewerbliche Vermarktung von Ferienwohnungen oder Ferienhäusern als Einzelleistung fällt ebenfalls nicht mehr unter das Reiserecht. Hier gilt dann das klassische Mietrecht (§§ 535 ff. BGB).

Der Reisende muss keine Privatperson sein. Auch Unternehmer sind vom Anwendungsbereich des Reiserechts erfasst (Geschäftsreisen), sofern er nicht über einen Rahmenvertrag bucht, § 651a V Nr. 3 BGB.

Wer ist Reiseveranstalter?

Reiseveranstalter ist jeder, der eine **Pauschalreise** anbietet. Das heißt, er muss mindestens zwei Hauptleistungen zu einem Gesamtpaket unter eigenem Namen zu einem Gesamtpreis bündeln und anbieten. Diese zwei Hauptleistungen müssen annähernd gleichwertig sein, z. B. Flug und Unterkunft. Wie die Pauschalreise angeboten wird (über Katalog, Zeitungsanzeigen oder Homepage) ist gleichgültig.

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

Was müssen Reiseveranstalter beachten?

Reiseveranstalter ist verpflichtet, dem Kunden ein **Musterformblatt** zu übergeben (Artikel 250 § 2 Absatz 1 EGBGB, Anlage 11), das den **Reisenden über seine Rechte als Pauschalreisender informiert**. Das Formblatt muss dem Reisenden vor Vertragsschluss übergeben werden.

Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss muss der Reiseveranstalter dem Reisenden eine Abschrift des Vertrages als „**Reisebestätigung**“ aushändigen.

Reiseveranstalter sind verpflichtet, dem Reisenden **beizustehen**, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet. Der Reiseveranstalter muss insbesondere geeignete Informationen über Gesundheitsdienste, Behörden vor Ort und konsularische Unter-

stützung bereitstellen, Unterstützung bei der Herstellung von Fernkommunikationsverbindungen und bei der Suche nach anderen Reisemöglichkeiten leisten.

Reiseveranstalter können nach Vertragsabschluss den **Reisepreis um bis zu 8 % erhöhen**, wenn sich die Energiekosten beim Transport (Kerosin, Benzin, Strom) oder Steuern oder Abgaben (Hafen- oder Flughafengebühren, Touristenabgaben) oder Wechselkurse ändern und

- ein vertragliches Erhöhungsrecht in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vermerkt ist
- zusätzlich eine Pflicht zur Weitergabe von Preissenkungen an den Kunden festgelegt wird,
- eine Berechnung der Erhöhung erfolgt
- der Kunde über die Preiserhöhung bis spätestens 20 Tage vor Reisebeginn unterrichtet wird und
- die Unterrichtung einschließlich der Berechnung dem Reisenden auf einem dauerhaften Datenträger mitgeteilt wird.

Kundengeldabsicherung (Insolvenzversicherung)

Der Reiseveranstalter ist nach § 651r BGB verpflichtet, die eingenommenen Kundengelder gegen die eigene Insolvenz abzusichern sowie sicherzustellen, dass dem Reisenden die notwendigen Rückreisekosten im Falle der Insolvenz erstattet werden. Hierzu muss der Reiseveranstalter dem Kunden einen direkten Anspruch gegenüber einer Bank oder einer Versicherung verschaffen. Die Kundengeldabsicherung gilt auch für Reisebüros, die veranstaltend tätig werden. Die gesetzliche Absicherungspflicht betrifft auch Veranstalter, die ihren Sitz im Ausland haben. Reiseveranstalter, die ihren Sitz nicht in der Europäischen Union oder in EFTA-Staaten haben, müssen die Kundengeldabsicherung wie ein in der Bundesrepublik ansässiger Veranstalter absichern.

Haftung und Gewährleistung

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

Reiseveranstalter haften auch für technische Fehler ihrer Buchungssysteme (§ 651x BGB).

Rücktritt vom Vertrag

Vor Reiseantritt können sowohl der Reiseveranstalter als auch der Reisende wegen unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen **zurücktreten**. **Nach Reiseantritt** kann nur noch der Reisende nach der allgemeinen Vorschrift des § 651l BGB **kündigen.**

Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück, kann der Reiseveranstalter eine angemessene Entschädigung verlangen. Lediglich ausnahmsweise dann, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe außergewöhnliche unvermeidbare Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise erheblich beeinträchtigen, entfällt gemäß § 651h III 1 BGB der Entschädigungsanspruch. Die Beweislast für diesen Ausnahmefall trägt in diesem Fall der Reisende, wenn er sich hierauf berufen möchte. Ob mithin von außergewöhnlichen unvermeidbaren Umständen am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe auszugehen ist, die einen entschädigungslosen Rücktritt ermöglichen, bestimmt sich anhand der objektiven Lage im Zeitpunkt der Rücktritts- oder einer etwaigen Kündigungserklärung (ex-ante-Perspektive). Jüngst hat der EuGH mit Urteil vom 29.02.2024 diese Perspektive bestätigt. Maßgeblich ist daher weiterhin die zum Rücktrittszeitpunkt angestellte Prognose für den Reisezeitraum.

Wer ist Reisevermittler?

Der Reisevermittler/das Reisebüro

- vermittelt Leistungen Dritter und erhält dafür eine Provision. Produktanbieter sind in der Regel Reiseveranstalter, Fluggesellschaften, Eisenbahnen, Hotels, Reedereien, Autovermietungen etc.,
- vermittelt auch Reiseversicherungen, verkauft Theaterkarten oder beschafft Visa,
- ist Dienstleister - soweit die medientechnischen Möglichkeiten vorhanden sind - für Informations- und Buchungsmöglichkeiten bei Angeboten via Internet.

Reisevermittler werden selbst zum Reiseveranstalter, wenn sie mehrere Leistungsbestandteile kombinieren und als „Paket“ anbieten. Zahlungen auf den Reisepreis darf der Vermittler einer Pauschalreise nur entgegennehmen, wenn sichergestellt ist, dass dem Kunden der Sicherungsschein übergeben wurde.

Reisevermittler sind verpflichtet, dem Reisenden die Informationspflichten nach Art. 250 §§ 1 bis 3 EGBGB zu geben. Er muss 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.

Bei sog. **verbundenen Reiseleistungen** liegt keine Pauschalreise vor, trotzdem wird dem Reisenden ein „Basisschutz“ durch die Informationspflichten und gegebenenfalls einen Insolvenzschutz gewährt. 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. Aus diesem Grund sollte für jede vermittelte Leistung eine separate Bestätigung und Rechnung erstellt werden. Der Bezahlvorgang des Kunden als solcher kann gemeinsam erfolgen. **Wichtig**: Der Kunde addiert die Beträge, nicht das Reisebüro fordert einen Gesamtpreis!

Ebenfalls um eine verbundene Reiseleistung handelt es sich, wenn dem Reisenden nach der Buchung mindestens einen Vertrag mit einem anderen Unternehmer über eine andere Art von Reiseleistung innerhalb von 24 Stunden nach Bestätigung des ersten Vertragsschlusses gezielt vermittelt wird. Bringt der Unternehmer den Reisenden lediglich mit einem anderen Unternehmer in Kontakt bringt, liegt keine Vermittlung in gezielter Weise vor.

Bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen ist eine eigene Insolvenzversicherung notwendig, wenn für die vermittelten Leistungen Zahlungen vom Kunden entgegengenommen werden oder der Vermittler eine Art von Reiseleistung selbst zu erbringen verspricht. Möchte der Vermittler verbundener Reiseleistungen also keinen eigenen Insolvenzschutz anbieten, darf der Vermittler selbst keine vertragliche Verpflichtung selbst übernehmen und es dürfen die Leistungen der vermittelten Unternehmer nur im Direktinkasso bezahlt werden, also vom Kunden direkt an den Leistungsträger. Außerdem sind bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen die Informationspflichten (§ 651w II BGB, Artikel 251 EGBGB) zu berücksichtigen: Der Kunde muss vor Vertragsabschluss über die vermittelte Leistung(en) das zutreffende Formblatt erhalten. Dem Kunden soll deutlich gemacht werden, dass er gerade keine Pauschalreise gebucht hat (Warnfunktion!).

Ihr Leistungsangebot als Reisevermittler

In der Regel werden Sie **Agenturverträge mit einem größeren Reiseveranstalter** als Leitveranstalter abschließen sowie mit einer Mischung kleinerer Veranstalter zusammenarbeiten und/oder die Dienste der Internet-Anbieter als Informations- und/oder Buchungsmedium nutzen.

Für den Vertrieb bestimmter Leistungen wie Linienflugtickets und Bahnfahrkarten benötigen Sie eine **Lizenz der IATA** (International Air Transport Association), bzw. der DB (Deutsche Bahn AG). Bestimmte Reiseveranstalter vergeben mit dem Abschluss von Agenturverträgen die Rechte zum **Führen der Logos** ihrer Firma bzw. **Produktmarke**. Reisebüros, die eines oder mehrere dieser Kürzel führen, bezeichnet man auch als sog. **Fach- oder Vollreisebüros**. Das Führen des entsprechenden Logos ist allerdings an die Erfüllung bestimmter, von Veranstalter zu Veranstalter unterschiedlicher Voraussetzungen wie z. B. Bedarfsprüfung, Mindestumsätze, Standortqualität etc. gebunden.

Näheres hierzu können Sie z.B. hier erfragen:

IATA Agency Accreditation	**DB Vertrieb GmbH**	**TUI.com Service Center**
Wilhelm-Leuschner-Str. 78 60329 Frankfurt	Stephensonstraße 1 60326 Frankfurt (Main) www.db-agenturservice.de	c/o TUI.com GmbH Otto-Lilienthal-Str. 17 28199 Bremen http://www.tui-agenturservice.de

Überwinden Sie die Hürden nicht, dürfen Sie keine Linienflugtickets, Bahnfahrkarten oder Pauschalreisen dieser Leistungsträger bzw. Reiseveranstalter vermitteln.

Kriterien für die Wahl des Standortes als Reisebüro

Bevorzugen Sie als Standort

- Orts- oder Einkaufszentren, möglichst mit Bahn-/Bus-Anschluss, Geschäftsstraßen (rege Laufkundschaft) o. ä.,
- einen Ort mit möglichst wenig Konkurrenzreisebüros,
- einen Platz, an dem Sie Ihre Zielgruppe erreichen. Beachten Sie auch die Bevölkerungs- und Einkommensstruktur im Einzugsgebiet.

Wollen Sie sich auf ein bestimmtes Marktsegment, wie Studienreisen, Abenteuer-Urlaub, Trekking-Tours, Tauchreisen etc. spezialisieren, müssen Sie diese groben Standortvoraussetzungen differenzierter betrachten. Dies gilt auch für den Fall, dass Sie auf eine rege Laufkundschaft angewiesen sind.

Wählen Sie **keinen** Standort,

- in dessen unmittelbarer Nähe ein weiteres Reisebüro mit dem gleichen Leitveranstalter im Programmangebot ansässig ist,
- der wenig von potentiellen Kunden frequentiert wird.

Was haben Sie zu beachten, wenn Sie Reisen veranstalten wollen?

Versicherungen

Die Reiseunternehmen sind gut beraten, wenn sie sich gegenüber möglichen Haftungsrisiken absichern, z. B. mit einer Haftpflichtversicherung gegen Personenschäden, Sachschäden und Vermögensschäden.

Der Standort Ihres Reiseveranstalterbüros

Von wo aus Sie Ihre Geschäfte betreiben, ist für Reiseveranstalter zweitrangig. Sie könnten sogar vom eigenen Wohnzimmer aus Ihre Geschäfte betreiben.

Weitere Informationen von der IHK

Publikationen über allgemeine Fragen zur Existenzgründung erhalten Sie im Gründerzentrum der IHK: Herr Dr. Thomas Pitz, Fax: 0681/9520-389,
Telefon: 0681/9520-211, E-Mail: thomas.pitz@saarland.ihk.de .

Informationen über die Gründung von Bus- oder Taxi-Unternehmen erhalten Sie von Herrn Michael Arnold: Fax: 0681/9520-889, Telefon: 0681/9520-810,
E-Mail: michael.arnold@saarland.ihk.de.

Weitere Informationen von Fachverbänden:

asr Allianz Selbständiger Reiseunternehmen - Bundesverband e. V.
Friedrichstraße 119
10117 Berlin
Tel.: (030) 2478 19 - 0
Fax: (030) 2478 19 - 20
E-Mail: info@asr-berlin.de
Internet: www.asr-berlin.de

DRV Deutscher ReiseVerband e. V:
Schicklerstraße 5-7
10179 Berlin
Tel.: (0 30) 28 40 6 -0
Fax: (0 30) 28 40 630
E-Mail: info@drv.de
Internet: www.drv.de

Deutsche Gesellschaft für Reiserecht e.V.
Gutenbergplatz 1
65187 Wiesbaden
Telefon: (0)611. 69 66 937
Fax: (0)611. 69 66 938
E-Mail: geschaeftsstelle@dgfr.de
Internet: www.dgfr.de

Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer IHK – nur erste Hinweise geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.