JANSEN & JANSEN
RECHTSANWÄLTE

Die neue Pauschalreiserichtlinie

1. **Die neue Gesetzeslage**
2. **Was besagt die Richtlinie?**
3. **Es gibt Lösungen!**

1. Einleitung: Die neue Gesetzeslage

Seit November 2015 existiert die sog. Pauschalreiserichtlinie – offizieller Titel: „Richtlinie (EU) 2015/2302 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen."

Der Europäische Gesetzgeber hat sich mit dieser Richtlinie zum Ziel gesetzt, den Verbraucherschutz im Reiserecht zu stärken und strebt eine Vollharmonisierung an.

Die Richtlinie soll also nicht nur einen Mindeststandard sichern, von dem die EU-Mitgliedsstaaten nach oben hin abweichen können. Sie ist vielmehr überwiegend zwingend ausgestaltet. Von wenigen Ausnahmen abgesehen dürfen die Mitgliedsstaaten im Rahmen der Umsetzung der Richtlinie in nationales Recht weder über die Richtlinie „hinausschießen", noch deren Schutzniveau unterlaufen.

Am 16.06.2016 hat das mit der Umsetzung in deutsches Recht beauftragte BMJV (Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz) den Referentenentwurf zur Richtlinie vorgelegt. Dabei handelt es sich um den ersten Entwurf einer Umsetzung der Pauschalreiserichtlinie in deutsches Recht.

Download: https://www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/DE/Drittes_Gesetz_Pauschalreiserichtlinie.html

Die erste Lektüre des Entwurfs zeigt, dass die Richtlinie erhebliche Auswirkungen auf sämtliche Unternehmen der Reisebranche haben wird, insbesondere auf kleine und mittelgroße Reisebüros. Das wird insbesondere auf S. 62 des Entwurfs deutlich, wenn es heißt:

> *„Eine Entlastung von KMU gegenüber großen Unternehmen ist [...] nicht möglich. Da der Entwurf der zwingenden Umsetzung einer europäischen Richtlinie dient, sind Alternativen nicht vorhanden. Zudem dienen diese Regelungen dem Verbraucherschutz. Der Verbraucherschutz aber muss einheitlich sein und darf nicht danach unterscheiden, ob der Vertragspartner des Verbrauchers ein kleines oder ein großes Unternehmen ist."*
>
> (Quelle: Referentenentwurf der Pauschalreiserichtlinie, S. 62, Überschrift bb) Belange mittelständischer Unternehmen)

Der Entwurf nimmt eine (finanzielle) Belastung von kleinen und mittleren Unternehmen der Reisebranche zugunsten des Verbraucherschutzes also ganz offiziell in Kauf.

Auch wenn die letztendliche Umsetzung in deutsches Recht noch aussteht, lässt sich doch jetzt schon absehen, dass Unternehmen der Reisebranche auf die neue Gesetzeslage reagieren werden müssen. Insbesondere den Reisebüros droht durch die Regelung über „verbundene Reiseleistungen" die Qualifikation als Reiseveranstalter i.S.v. § 651 a BGB – und zwar mit der vollen Gewährleistungshaftung und der Pflicht zur Insolvenzabsicherung von Kundengeldern. Das gilt auch für OTAs, die von der Sonderregelung für verbundene Online-Buchungen erfasst werden, der sog. „click through"-Regelung.

Es gilt daher: Nur, wer sich frühzeitig den neuen Bedingungen anpasst, wird in der Lage bleiben, Reisen mit Gewinn zu verkaufen.

Die deadline für die Umsetzung ist der 31.12.2017. Ab Juli 2018 wird die Richtlinie definitiv in national geltendes Recht transferiert sein.

Reagieren Sie jetzt!

2. Was besagt die Richtlinie?

Die Richtlinie bringt gleich mehrere Änderungen der bestehenden Gesetzeslage mit sich. Wir zeigen Ihnen hier im Überblick die wichtigsten Veränderungen:

a) Neue Kategorie „Verbundene Reiseleistungen“ (§ 651 x BGB-E / Art. 3 Nr. 5, Art. 19 Pauschalreise-RL)

- **Wer ist betroffen?** Reisevermittler, also **stationäre Reisebüros und OTAs**, die nicht ohnehin als Veranstalter auftreten
- **Was ist zu tun?** Besondere Informationspflichten beachten + Insolvenzabsicherung gewährleisten
- **Was passiert bei Verstoß?** Vermittler gilt als Reiseveranstalter und haftet dementsprechend
- **Gefahrenpotential?** Hoch

Die Richtlinie führt eine neue Kategorie namens „Verbundene Reiseleistungen“ ein (die Regelung wird wohl in § 651 x BGB umgesetzt werden, vgl. S. 51 des Referentenentwurfs). Das ist keine neue Definition der Pauschalreise, sondern ein neues Konstrukt, das selbständig neben die Pauschalreise tritt.

Dem Europäischen Gesetzgeber geht es darum, eine Form der Reise zu erfassen, die zwar keine Pauschalreise im klassischen Sinne ist, es aber aufgrund einer speziellen Verbundenheit der Reiseleistungen gebietet, dem Reisevermittler gewisse Pflichten abzuverlangen.

Solche „Verbundene Reiseleistungen“ liegen vor, wenn der Reisende über einen Vermittler zwei verschiedene Leistungen für dieselbe Reise bucht, jedoch separate Verträge mit den jeweiligen Leistungsträgen entstehen.

Beispiel: Reisender lässt sich im stationären Reisebüro einen Flug und einen Mietwagen vermitteln. Bezüglich des Fluges schließt der Reisende einen Vertrag mit der Fluggesellschaft; der Mietwagen-Vertrag kommt separat mit dem Mietwagenunternehmen zustande.

Außerdem muss eine gewisse zeitliche Verbindung zwischen den beiden Vertragsschlüssen bestehen:

– Diese kann zum einen dadurch hergestellt werden, dass der Reisende beide Verträge anlässlich eines einzigen Besuchs oder einzigen Kontakts mit dem Vermittler schließt (Art. 3 Nr. 5 a Pauschalreise-RL).

Beispiel: Vermittlung beider Verträge geschieht im Rahmen eines einzigen Besuchs des Reisenden im stationären Reisebüro oder auf der Buchungsplattform eines Online-Vermittlers.

– Die Verbindung kann alternativ dadurch hergestellt werden, dass dem Reisenden nach der Vermittlung des ersten Vertrages innerhalb von 24 Stunden eine weitere Leistung eines anderen Trägers gezielt angedient wird und der Reisende daraufhin einen weiteren Vertrag mit dem anderen Träger schließt.

Beispiel: Reisender lässt sich über stationäres Reisebüro einen Flug vermitteln (Vertragsschluss mit der Fluggesellschaft). Innerhalb von 24 Stunden nach Vertragsschluss bietet das Reisebüro dem Reisenden einen Mietwagen an, der bei Ankunft am Zielflughafen bereitstehen soll. Reisender schließt darauf Mietwagenvertrag mit dem Mietwagenunternehmen.

⚠ **Hinweis:** Bitte die Regelung Art. 3 Nr. 5 a Pauschalreise-RL nicht mit der click-through-Regelung Art. 3 Nr. 2 lit. b Pauschalreise-RL verwechseln – die Erscheinungsformen sind ähnlich, aber der Gesetzgeber unterscheidet, vgl. S. 72 des Referententwurfs. Der Unterschied liegt darin, dass im Rahmen des Art. 3 Nr. 5 a Pauschalreise-RL (also bei verbundenen Reiseleistungen) **keine Weitergabe von Daten an den anderen Unternehmer** erfolgt.

Schließlich wird gem. § 651 x Abs. 1 S. 2 BGB-E Voraussetzung sein, dass die zweite bzw. die andere vermittelte Leistung einen erheblichen Anteil am Gesamtwert der Zusammenstellung ausmacht. Hier greift Erwägungsgrund 18 der Richtlinie ein, der einen erheblichen Anteil bei 25 % oder mehr festsetzt.

Liegen „Verbundene Reiseleistungen" vor, muss der Vermittler:

- die Zahlungen des Reisenden vor Insolvenz schützen
- die Rückbeförderungsmöglichkeit des Reisenden gewährleisten
- spezielle Informationspflichten erfüllen (hierfür sieht die Richtlinie spezielle Informationsblätter vor)

Außerdem haftet der Vermittler nach Maßgabe von Art. 21 der Richtlinie für technische Buchungsfehler (§ 651 y BGB-E).

Verstößt der Vermittler gegen seine Pflichten, haftet er gem. Art. 19 Abs. 3 der Richtlinie (§ 651 x Abs. 4 BGB-E) wie ein Veranstalter.

⚠ **Hinweis:** Hierin sehen wir eine **große Gefahr!** Machen Sie sich bewusst, dass ein Verstoß auch schon dann vorliegt, wenn bspw. das falsche Informationsblatt ausgehändigt wurde. Das Fachmagazin fvw weist in seiner Juli-Ausgabe 2016 zu Recht darauf hin, dass im Prinzip jeder Mitarbeiter, selbst die „kleinste Aushilfe" im Vertrieb zu jeder Zeit genau wissen muss, welche Informationen zu erteilen sind. (fvw 15/16, Juli 2016, S. 26)

b) Die click through-Regelung oder „Verbundene Online-Buchungsverfahren" (§ 651 c BGB-E / Art. 3 Nr. 2 lit. b. v. Pauschalreise-RL)

- **Wer ist betroffen?** Online-Reisevermittler, OTAs und andere Reiseunternehmen, die online vertreiben, stationäre Reisebüros nicht betroffen.
- **Was ist zu tun?** Pflichten eines Reiseveranstalters berücksichtigen
- **Was passiert bei Verstoß?** Gewährleistungspflicht eines Veranstalters
- **Gefahrenpotential?** Für KMU ausgesprochen hoch; für größere Unternehmen eher gering

Eine bemerkenswerte Veränderung wird die sog. **click through**-Regelung bewirken. Sie besagt wörtlich:

> *„Pauschalreise" [ist] eine Kombination aus mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise, wenn*
> *[...]*
> *von einzelnen Unternehmern über verbundene Online-Buchungsverfahren erworben werden, bei denen der Name des Reisenden, Zahlungsdaten und die E- Mail-Adresse von dem Unternehmer, mit dem der erste Vertrag geschlossen wurde, an einen oder mehrere andere Unternehmer übermittelt werden und ein Vertrag mit Letztgenanntem/n spätestens 24 Stunden nach Bestätigung der Buchung der ersten Reiseleistung abgeschlossen wird."*

Der Referentenentwurf schlägt folgende Umsetzung in § 651 c BGB-E vor:

(1) Ein Unternehmer, der mittels eines Online-Buchungsverfahrens mit dem Reisenden einen Vertrag über eine Reiseleistung geschlossen hat oder ihm auf demselben Weg einen solchen Vertrag vermittelt hat, ist als Reiseveranstalter anzusehen, wenn

- er dem Reisenden für den Zweck derselben Reise einen Vertrag über eine andere Reiseleistung vermittelt, indem er den Zugriff auf das Online-Buchungsverfahren eines anderen Unternehmers ermöglicht (Nr. 1),
- er den Namen, die Zahlungsdaten und die E-Mail-Adresse des Reisenden an den anderen Unternehmer übermittelt (Nr. 2) und
- der weitere Vertrag spätestens 24 Stunden nach der Bestätigung des Vertragsschlusses über die erste Reiseleistung geschlossen wird (Nr. 3).

(2) Kommen nach Absatz 1 ein Vertrag über eine andere Reiseleistung oder mehrere Verträge über mindestens eine andere Reiseleistung zustande, gelten vorbehaltlich des § 651a Absatz 4 die vom Reisenden geschlossenen Verträge zusammen als ein Pauschalreisevertrag im Sinne des § 651a Absatz 1.

Als Hauptanwendungsfall sieht der Gesetzgeber miteinander verlinkte Webseiten.

Beispiel: Reisender bucht auf der Homepage des Unternehmens X einen Flug für 200,- €. Die Buchung wird von der Fluggesellschaft bestätigt. 12 Stunden später erhält der Reisende eine E-Mail des Unternehmens X, nach der er Rabatte bei einem Mietwagenunternehmen erhalten kann. Der Reisende clickt auf einen Link in der E-Mail und findet sich in einer Buchungsmaske des Mietwagenunternehmens Y wieder, in der alle seine Daten voreingetragen sind. Der Reisende bucht einen Mietwagen für 69,- €.

Zu beachten ist, dass entsprechend des 18. Erwägungsgrundes der Richtlinie die weitere, hinzugebuchte Leistung einen Anteil von mindestens 25 % des Gesamtwertes der Reise haben müssen, welcher sich aus der Kombination der Leistungen ergibt.

In unserem **Beispiel** haben die Leistungen einen **kombinierten Wert von 269,- €**.
Die Mietwagenbuchung mit einem Einzelwert von 69,- € macht einen **Anteil von 25,65 %** aus. Soweit auch die weiteren Voraussetzungen der Ziffern 1 - 3 des § 651 c Abs. 1 BGB-E vorliegen, gilt Unternehmen X als Reiseveranstalter gem. § 651 a BGB.

c) Veranstaltertätigkeit bei einzelnen Reiseleistungen (Erwägungsgrund 21 Pauschalreise-RL / § 651 u BGB-E)

- **Wer ist betroffen?** Reiseveranstalter
- **Was ist zu tun?** Pflichten eines Reiseveranstalters berücksichtigen
- **Was passiert bei Verstoß?** Gewährleistungspflicht eines Veranstalters
- **Gefahrenpotential?** Gering

In § 651 u BGB-E plant der Gesetzgeber die Umsetzung der bislang bereits bestehenden Rechtsprechung zu einzelnen Reiseleistungen. In den sog. „Ferienhaus"-Entscheidungen hatte der Bundesgerichtshof schon vor einiger Zeit geklärt, dass auch die Buchung von Einzelleistungen eines Veranstalters den Begriff des Reisevertrages ausfüllen können, wenn der Veranstalter die Leistung in eigener Verantwortung erbringt. Dieser Gedanke wird nun kodifiziert.

Das Gefahrenpotential dieser Regelung ist im Vergleich zu den übrigen Veränderungen aber sehr gering: Schafft es das Reiseunternehmen, sich weiterhin als Vermittler zu behaupten, wird keine Leistungserbringung in eigener Verantwortung vorliegen. Greifen bei einem Reiseunternehmen die Folgen aus einem Verstoß gegen die oben unter b) und c) beschriebenen Pflichten, haftet es ohnehin wie ein Veranstalter. Im Übrigen zielt die Regelung – auch wenn dies sprachlich aus ihr nicht hervorgeht – nur auf klassische Veranstalter ab (Referentenentwurf, S. 98). Ferner ist die Regelung so ausgestaltet, dass sie eigentlich nur bei einer Beherbergung greifen kann. Der Anwendungsbereich ist daher insgesamt eher gering.

d) Ausschlussfrist von einem Monat (§ 651 g Abs. 1 BGB aktuelle Fassung) fällt weg

- **Wer ist betroffen?** Reiseveranstalter
- **Was ist zu tun?** Längere Fristen für die Geltendmachung der Ansprüche einräumen
- **Was passiert bei Verstoß?** „Verspätete" Geltendmachung durch Reisenden ist dennoch wirksam
- **Gefahrenpotential?** Gering

Aktuell sieht das Gesetz in § 651 g Abs. 1 S. 1 BGB vor, dass der Reisenden seine Mängelansprüche spätestens einen Monat nach vertraglich vorgesehener Beendigung der Reise beim Veranstalter angemeldet haben muss.

Nach Art. 13 Abs. 2 Pauschalreise-RL wird vom Reisenden nur verlangt, dass er etwaige Mängel unverzüglich anzeigt. Weitere Fristen oder Einschränkungen für die Geltendmachung von Ersatzansprüchen sind nicht vorgesehen.

Da die Richtlinie Abweichungen ganz überwiegend nicht zulässt, was der Gesetzgeber in § 651 z BGB-E unterzubringen plant, kann auch keine individuelle oder AGB-mäßige Abweichung erfolgen. Insbesondere eine AGB-mäßig vereinbarte Frist für die Geltendmachung von Ersatzansprüchen wäre gem. § 651 z BGB-E unwirksam.

Veranstalter werden also in Zukunft hinnehmen müssen, dass Reisende ihre Ansprüche erst nach Monaten oder gar Jahren geltend machen, soweit nicht bereits Verjährung eingetreten ist.

3. Es gibt Lösungen!

Wir wollen nicht direkt von „Entwarnung“ reden – die Risiken der gesetzgeberischen Änderung sind nicht von der Hand zu weisen. Und ohne eine Anpassung des Außenauftritts, einer Umstrukturierung der AGB und gewissen Änderungen im Vertrieb droht jedem Reisebüro eine empfindliche Haftung. Dennoch meinen wir, dass es Lösungsmöglichkeiten gibt. Wir wollen hier ein paar Ansätze aufzeigen.

Vorab müssen wir aber warnen: Letztendlich arbeitet jedes Unternehmen anders, daher sind Lösungsansätze nicht pauschal und starr auf jeden Betrieb anwendbar, sondern bedürfen stets einer individuellen Anpassung.

Wollen Sie Näheres erfahren? Sprechen Sie uns an:

JANSEN & JANSEN
RECHTSANWÄLTE

Am Gleisdreieck 1 • 50823 Köln
Tel.: +49 (0) 221 589 23 880
www.jansen-kollegen.de

a) Verhinderung von oder Umgang mit „Verbundenen Reiseleistungen“

aa) Verhinderung

- Das Vorliegen von verbundenen Reiseleistungen auf Basis von § 651 x Abs. 1 Nr. 1 BGB-E wird verhindert, wenn der Vermittler Leistungen **vorab bündelt**. Die Vorschrift über verbundene Reiseleistungen geht demgegenüber von einer Konstellation aus, in der der Reisende verschiedene Leistungen getrennt auswählt und bezahlt.
- Der Gefahr, dass verbundene Reiseleistungen nach § 651 x Abs. 1 Nr. 2 BGB-E angenommen werden, kann in zweierlei Hinsicht entgegengetreten werden:
  (1) Das Merkmal der Vermittlung eines Vertrages „in gezielter Weise“ definiert weder die Richtlinie, noch die geplante Gesetzgebung – hier wird es Spielraum geben. Der Referentenentwurf meint: Eine gezielte Ansprache des Kunden per E-Mail ist ein solches Vermitteln in „gezielter Weise“, genauso wie eine „Buchungsstrecke“ auf der Homepage des Vermittlers (sofern im Anschluss ein Vertrag zustande kommt); nicht erfasst sein soll hingegen der Fall, in dem der Kunde über einen Link auf der Homepage des Vermittlers auf die Leistung eines anderen Vermittlers aufmerksam wird; ebensowenig sollen Cookies oder Metadaten zur Platzierung von Werbung ausreichen. Also: Je weniger aufdringlich die Vermittlung der zweiten Leistung ist, je eher ist von einer klassischen Vermittlung und nicht von verbundenen Reiseleistungen auszugehen.

  (2) Die Bausteine werden mit Abstand von mindestens 24 Stunden vermittelt. Ob dies im Vertrieb sinnvoll ist und vom Kunden akzeptiert wird, mag fraglich sein. Jedenfalls wäre aber eine gezielte Ansprache per E-Mail nach mehr als 24 Stunden ab der ersten bestätigten Buchung **risikofrei**.
- Generell gilt: 25 %-Grenze unterschreiten! Die Regelung des § 651 x BGB fällt gänzlich in sich zusammen, wenn die zweite Leistung nicht wenigstens 25 % des kombinierten Gesamtwertes ausmacht. Der Vermittler kann durch die Auswahl von entsprechenden Bausteinen also dafür sorgen, dass die Voraussetzungen von „verbundenen Reiseleistungen“ nicht erfüllt werden.

bb) Umgang mit verbundenen Reiseleistungen

Sollten Sie trotz der oben aufgezeigten Verhinderungsmöglichkeiten als Vermittler verbundener Reiseleistungen zu qualifizieren sein, kommt es im Umgang mit der Situation auf folgende Aspekte an:

(1) Informationspflichten

Gem. § 651 x Abs. 2 BGB wird der Vermittler seinen Kunden schon im Vorfeld des Vertragsschlusses (!) informieren müssen. Die Informationsblätter finden Sie im Anhang des Referententwurfs.

Wir empfehlen: Schulen Sie ihre Mitarbeiter intensiv im Hinblick auf die Informationspflichten oder lassen Sie sie schulen, z.B. durch uns.

JANSEN & JANSEN
RECHTSANWÄLTE

Am Gleisdreieck 1 • 50823 Köln
Tel.: +49 (0) 221 589 23 880
www.jansen-kollegen.de

Wir sehen bei der Verwendung der Informationsblätter ein großes Fehlerpotential, da es verschiedene Formblätter für verschiedene Situationen gibt. Der jeweilige Mitarbeiter muss in jeder Vertriebssituation stets hinterfragen, welches Formblatt zu verwenden ist. Schon ein kleiner Fehler führt zur Veranstalterhaftung.

Sollten Sie trotz einer intensiven Auseinandersetzung mit der Thematik immer noch unsicher sein, abonnieren Sie unseren **Telefon-Service für Reiseunternehmen**.

So können Sie uns stets erreichen und sich absichern.

(2) Insolvenzabsicherung

§ 651 x Abs. 3 BGB-E klärt, wann ein Vermittler verbundener Reiseleistungen Insolvenzschutz bieten muss. Das ist nur der Fall, wenn der Vermittler selbst Zahlungen des Reisenden entgegennimmt. Organisiert er dagegen den Zahlungsfluss so, dass der Kunde die Leistungen direkt beim Träger bezahlt, greift die Regelung nicht – eine Insolvenzabsicherung ist dann nicht erforderlich.

Eine Ausnahme besteht nur, wenn der Vermittler verbundener Reiseleistungen selbst die Beförderung des Reisenden vorzunehmen hat (§ 651 x Abs. 3 S. 2 BGB-E).

b) Verhinderung der Veranstaltereigenschaft durch die click through-Regelung

Wir halten es für die effektivste Vorgehensweise, wenn der Vermittler an § 651 c Abs. 1 Nr. 2 BGB anknüpft, wonach eine Übermittlung von folgenden Daten des Reisenden an den zweiten Leistungsanbieter erforderlich ist:

- Name
- Zahlungsdaten und
- E-Mail-Adresse

Durch die recht genaue Auflistung zeigt der Gesetzgeber, dass der zweite Leistungsanbieter in die für ihn sehr komfortable Situation gebracht werden muss, alle Daten des Reisenden gleichsam „auf dem Silbertablett serviert“ zu bekommen.

Wir schlagen vor, dass der Vermittler sich hier mit der Weitergabe von Daten etwas zurückhält und nicht sämtliche Details, z.B. nicht die Zahlungsdaten weitergibt. Diese können sich ohnehin ändern, da der Reisende die Kosten für verschiedene Bausteine nach unserer Erfahrung gelegentlich auf verschiedene Zahlungsmodalitäten verteilt.

Ggf. genügt es, wenn der Vermittler nur den Namen bzw. nur die E-Mail-Adresse weitergibt (sofern sich Name aus der E-Mail-Adresse ableiten lässt). Dann dürften nach unserer Auffassung die Voraussetzungen des § 651 c Abs. 1 Nr. 2 BGB schon nicht erfüllt sein.

Ferner gilt auch hier die Erheblichkeitsschwelle des 18. Erwägungsgrundes von 25 %. Sofern der Vermittler darauf Einfluss hat, sollte bedacht werden, ob nur solche Folgeleistungen vermittelt werden, die weniger als 25 % des Kombinationswertes der Reise ausmachen. Dann wäre der Vermittler auf der sicheren Seite.

JANSEN & JANSEN
RECHTSANWÄLTE

Am Gleisdreieck 1
50823 Köln

Tel.: +49 (0) 221 589 23 880
Fax: +49 (0) 221 589 23 881

www.jansen-kollegen.de
info@jansen-kollegen.de

Mitglied der DGfR – Deutsche Gesellschaft für Reiserecht e.V.

© Jansen & Jansen Rechtsanwälte GbR, vertreten durch RAin C. Jansen, RA M. Jansen und RA C. Jansen, Am Gleisdreieck 1, 50823 Köln

Alle Rechte liegen allein beim Herausgeber und sind urheberrechtlich geschützt. Mit Ausnahme der gesetzlich zugelassenen Fälle ist eine Verwertung ohne Einwilligung der Jansen & Jansen Rechtsanwälte GbR unzulässig.