

Gemeinsame Verbändeposition



INTERNATIONALER
BUSTOURISTIK VERBAND

Deutscher
Tourismusverband

Allianz Selbständiger
Reiseunternehmen –
Bundesverband e.V.

22. Februar 2024

Revision der Pauschalreiserichtlinie

Generell

Die Pauschalreise stellt heute schon ein mit einem umfassenden Verbraucherschutz ausgestattetes Reiseprodukt dar. Eine mögliche Verschärfung der Pauschalreiserichtlinie würde über Kostensteigerungen zu Preiserhöhungen führen, die den äußerst preissensiblen Verbraucher eher veranlassen werden, von einer Pauschalreisebuchung Abstand zu nehmen und auf eigenes Risiko stattdessen sich selber seine Reise zusammenzustellen. Der immer kleiner werdende Anteil von Pauschalreisen im Vergleich zu anderen Produkten belegt dies deutlich.

Zu den einzelnen Artikeln

- Artikel 2 Ziffer 2 (c)

Artikel 2 Ziffer 2 (c) sieht unverändert die Ausnahme des Business Travel aus dem Anwendungsbereich der Richtlinie nur dann vor, wenn zwischen Reiseanbieter und Geschäftskunde ein Rahmenvertrag vorliegt.

Die Pauschalreiserichtlinie dient dem Schutz des Verbrauchers. Ihr Fokus liegt eindeutig auf Verbraucherverträgen. Es ist daher nicht vom Ziel der Richtlinie umfasst, Geschäftsreisende unter bestimmten Voraussetzungen in den Schutz miteinzubeziehen. Von daher wird die komplette Herausnahme der Geschäftsreise gefordert. Zumal mit der neuen Ausgestaltung der Defini-

tionen der Reisemittler dem Geschäftsreisenden keine verbundenen Reiseleistungen mehr vermitteln kann, sondern zum Veranstalter der Geschäftsreise wird. Viele Rechte entlang der Richtlinie wären jedoch für Geschäftsreisende völlig irrelevant (z.B. einige der Informationspflichten) und einige Veranstalterpflichten wären für die Geschäftsreisebüros kaum zu erfüllen. Könnte der Geschäftsreisende es dem als Reiseveranstalter haftenden Geschäftsreisebüro in Rechnung stellen, wenn aufgrund einer Flugverspätung ein Geschäftsabschluss nicht möglich gewesen sein sollte? Dies hätte immense Auswirkungen auf das Haftungsrisiko des Geschäftsreisebüros und damit auf seine Haftpflichtversicherungssumme.

Aus unserer Sicht stellt es eine unnötige und unverhältnismäßige Belastung der überwiegend kleinen und mittelständischen Reisebüros dar, ihnen im Fall, dass sie Reiseleistungen an Geschäftskunden vermitteln, Pflichten zu deren Schutz aufzubürden. Die jetzige Ausgestaltung bevorteilt ohnehin große Geschäftsreisebüros gegenüber kleinen Agenturen, da diese mit ihren Firmenkunden Rahmenverträge abgeschlossen haben, während kleine Agenturen demnächst zum Reiseveranstalter werden.

Lösungsvorschlag:

Die Ausnahme vom Anwendungsbereich der Pauschalreiserichtlinie ist auf alle Geschäftsreisekunden zu erweitern.

- Artikel 3 Absatz 2 (b) (i)

Durch die Einführung der 3-Stunden-Frist ist es Reisemittlern in Zukunft nicht mehr möglich, ihren Kunden auf deren Wunsch hin zwei Reiseleistungen als verbundene Reiseleistung zu verkaufen. Diese Änderung der Definition wird von der Europäischen Kommission damit begründet, dass Ziel der Revision sei, mehr Transparenz für den Verbraucher zu schaffen. Unserer Ansicht nach ist das Gegenteil der Fall. Die verbundene Reiseleistung hat sich seit ihrer Einführung 2015 und ihrer nationalen Umsetzung in Deutschland zum 1. Juli 2018 etabliert. Sowohl Reiseunternehmen als auch Verbraucher haben gelernt, zwischen den unterschiedlichen Reiseprodukten zu unterscheiden. Urteile in nennenswerten Umfang zu dieser Fallgestaltung, bei der der Verbraucher fälschlicherweise dachte, eine Pauschalreise zu buchen, aber verbundene Reiseleistungen gekauft hat und somit nicht den umfangreichen Schutz hatte, sind nicht ergangen, zumindest sind uns keine bekannt. Es besteht also kein Grund, dieses bei Kunden beliebte Produkt abzuschaffen. Im Gegenteil: Es ist dringend geboten, an diesem Reiseprodukt festzuhalten.

Verbundene Reiseleistungen ermöglichen dem Vertrieb und hier insbesondere den stationären Reisebüros kundenorientierte Beratung und den Verkauf von individuellen, maßgeschneiderten Reisebausteinen. Durch das Konstrukt der verbundenen Reiseleistung bleibt die Haftung für die nicht vertragsgemäße Erfüllung der Reiseleistung bei dem Erbringer der Leistung. Das mittelständische Reisebüro haftet nicht für große Leistungsanbieter wie Fluggesellschaften, Hotelketten oder Mietwagenanbieter. Diese Ausgestaltung sichert die Vielfalt der Produktangebote und den Mittelstand in der deutschen Reisewirtschaft. Ein Wegfall des Produkts der verbundenen Reiseleistung würde dem Reisevertrieb ein großes Geschäftsfeld nehmen. Der Vertrieb wird in Zukunft nur noch eine Einzelleistung vermitteln können oder vorgefertigte Pauschalreisen „von der Stange“, weil sonst sein Haftungsrisiko viel zu groß wird.

Große Unternehmen dagegen verfügen über die Ressourcen, als Pauschalreiseveranstalter aufzutreten. Dies ist Reisebüros aus personellen aber auch aus finanziellen Gründen nicht möglich.

Nachfolgend konkrete problematische Folgen der vorgeschlagenen Erweiterung des Anwendungsbereichs:

1) Haftungsrechtliche Verpflichtung ohne Widerspruchsmöglichkeit:

Nach der vorgeschlagenen Definition können Reiseanbieter zu Pauschalreiseveranstaltern werden, wenn Verbraucher innerhalb von drei Stunden nach der Buchung einer ersten Reiseleistung eine zweite Reiseleistung in einer einzigen Vertriebsstelle kaufen. In der Praxis führt dies bei allen Reiseanbietern zu der Problematik, dass beispielsweise auch durch den Verbraucher vollkommen abwegige selbst ausgesuchte Leistungen in einer Reisebuchungskette (z.B. ein nicht funktionierender Anschlussflug, der zu einem Hotel gebucht wird) zum Haftungsfall für den Reiseanbieter werden können, ohne dass dieser eine Widerspruchsmöglichkeit hat.

2) Massive Erhöhung des technischen Überprüfungsaufwands:

Die Einführung der „3-Stunden-Regelung“ würde zudem dazu führen, dass die Reiseanbieter die gesamte Reisebuchungskette (z.B. einzelne Hotelbuchungen, Ferienwohnungen, Flüge, usw.) aufgrund des Haftungsprinzips im Rahmen der PRRL überprüfen müssten. Dies würde zu einer massiven Erhöhung des technischen Überprüfungsaufwands bei allen Reiseanbietern führen, wie die folgende Beispielrechnung verdeut-

licht: In Deutschland werden laut Daten der Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen (FUR) jährlich etwa 138,77 Millionen Reisen mit mindestens einer Übernachtung unternommen, von denen 41,53 Millionen bzw. 29,9% Pauschalreisen sind. Sollte die „3-Stunden-Regelung“ eingeführt werden, muss bei ca. 97,24 Millionen Reisen zusätzlich geprüft werden, ob :

- a) bereits zuvor eine Leistung verkauft wurde
- b) der gleiche Kunde eine weitere Leistung gebucht hat
- c) es sich um dieselbe Reise handelt
- d) der Verkauf in einem bestimmten Zeitrahmen stattgefunden hat,
- e) ob die Kombination der Leistungen tatsächlich eine Pauschalreise darstellt (z.B. ist die Buchung von zwei Hotels keine Pauschalreise).

3) Steigerung des bürokratischen Aufwands, da Prüfung nur im Backoffice möglich:

Zu dieser immensen Steigerung an technischem Überprüfungsaufwand bei 97,24 Millionen Reisebuchungen kommt zudem erschwerend der Faktor dazu, dass die Käufe über verschiedene Vertriebskanäle erfolgen können (z.B. wird eine Leistung in einem Callcenter und die andere online gebucht). Daher kann die finale Prüfung nur im Backoffice durchgeführt werden. Bis die für die Prüfung erforderlichen Informationen das Backoffice erreichen, müssen diese dazu durch mindestens drei Systeme (Frontend, Mid-end und Backend) fließen und die Anfrage muss zweimal hindurch geschleust werden.

4) Störung der Abfolge des Buchungsprozesses:

Wenn nach der Prüfung innerhalb der drei Stunden eine Pauschalreise ermittelt wird, ergeben sich in der Abfolge des Buchungsprozesses erhebliche Probleme:

- a) Der ursprüngliche vom Verbraucher eingesehene Preis der Einzelleistungen kann nicht mehr gelten, denn der Anbieter muss nun Kalkulationen für Insolvenzabsicherung und auch weitere Kosten für die Dienstleistungen einer Pauschalreise kalkulatorisch hinzufügen.
- b) Die AGBs, die bisher reine Vermittlung waren, müssen rückwirkend auch für den Kauf der ersten Leistung in AGBs eines Veranstalters geändert werden.
- c) Die Anzahlung nach der geplanten Überarbeitung der PRRL darf nur bei 25% liegen. Wurde nun die erste Leistung zu 100% eingenom-

men, wird es in den meisten Fällen nun dazu kommen, dass dem Verbraucher Geld zurückbezahlt werden müsste, weil die erste Zahlung bereits die 25% übersteigen wird.

- d) Die Stornobedingungen, die für die Einzelleistungen bisher für den Verbraucher galten, müssen nun vereinheitlicht werden. Da all diese Punkte eigentlich vor einer Preisdarstellung passieren müssten, damit der Verbraucher dann auch den richtigen Preis sieht, müssten nun sämtliche Abfragen bei Einzelleistungen von Verbrauchern neu geprüft werden. Auf jede Buchung kommen im besten Fall 300 Anfragen.

Zusammenfassende Hochrechnung:

Die vier genannten Folgen führen dazu, dass auf Reiseanbieter in Deutschland durch die Einführung der geplanten „3-Stunden-Regelung“ mindestens 350 Milliarden neue IT-Anfragen zukommen = 97,24 Millionen betroffene Reisen x mind. 2 Reiseleistungen x mind. 3 Systeme x 300 Anfragen x 2 Durchschleusungen durch die Systeme.

Lösungsvorschlag:

Die aktuelle Definition der verbundenen Reiseleistungen ist beizubehalten.

- Artikel 3 Absatz 2 (b) (v)

Der Änderungsvorschlag zur Definition der sog. „Click-Through“-Buchungen geht in die richtige Richtung.

Allerdings muss die vorgesehene Streichung der 24-Stunden-Frist zurückgenommen werden. Diese ist nicht praktikabel für die Anbieter. Die Frist sollte 72 Stunden, mindestens aber 24 Stunden betragen. Außerdem sollte kein Verbraucher annehmen können, wenn er Tage später eine zweite Leistung bucht, dass es sich nun um eine Pauschalreise handelt.

Mit dieser Art der Reiseleistung wollte der Gesetzgeber die Praxis von Fluggesellschaften oder anderen großen Mobilitätsanbietern, die dem Verbraucher im Grunde genommen Pauschalreisen verkaufen, in den Anwendungsbereich der Pauschalreiserichtlinie bekommen. Das Verkaufsmodell sieht so aus, dass der Verbraucher zunächst eine Reiseleistung, z.B. einen Flug bucht. Anschließend werden ihm weitere Reiseleistungen zur Buchung angeboten.

Die in Absatz 2 (b)(v) gelisteten Kriterien könnten aber zu eng sein, um solche Angebote als Click-Through-Buchung und somit als Pauschalreise zu klassifizieren. In vielen Fällen werden nur die Reisedaten, bei denen es sich nicht

um persönliche Daten – orientiert man sich an der Definition der europäischen Datenschutzgrundverordnung - handelt, zu einem weiteren Anbieter weitergeleitet. Es gibt technische Lösungen, um nicht in den Anwendungsbereich der Pauschalreiserichtlinie zu fallen. Dies stellt für Reiseveranstalter einen großen Wettbewerbsnachteil dar.

Von daher bitten wir zunächst um Klarstellung was unter „other personal data“ verstanden wird, um einschätzen zu können, welche Auswirkungen diese neue Formulierung hat. Ist sie tatsächlich geeignet, eine zukunftssichere Lösung zur Vermeidung von Schlupflöchern und damit zu mehr Wettbewerbsgleichheit zu leisten?

Lösungsvorschlag:

Die Streichung der 24-Stunden-Frist ist zurückzunehmen und stattdessen eine Frist von 72 Stunden - mindestens aber 24 Stunden - vorzusehen.

- Artikel 3 Absatz 5

Die neue Definition der verbundenen Reiseleistungen ermöglicht nur noch Leistungsträgern, wie Fluggesellschaften beispielsweise, dem Verbraucher zwei Leistungen anzubieten ohne zum Reiseveranstalter zu werden. Dieses Produktangebot steht kleinen und mittelständischen Reisemittlern nicht mehr zur Verfügung. Durch die Einführung der 3-Stunden-Frist in Artikel 3 Absatz 2 (b) (i) werden sie zum Reiseveranstalter mit allen Haftungsrisiken und Pflichten. Ihnen wird ein wichtiges Element ihres Produktportfolios genommen und der Verbraucher wird – wenn er eine verbundene Reiseleistung buchen möchte – gezwungen, dies online zu tun. Uns sind keine stationären Verkaufsbüros beispielsweise von Fluggesellschaften bekannt, in denen der Verbraucher eine solche Buchung persönlich vornehmen könnte. Damit wird aber auch der Verbraucherschutz ein Stück weit minimiert, weil persönliche Nachfragen oder Beratungen nicht mehr möglich sein werden.

Des Weiteren ist nicht auszuschließen, dass große Unternehmen sich aufgrund der neuen Definitionslage entschließen, als Anbieter der Übernachtungsleistung aufzutreten. Dafür übernehmen sie zwar auch die Haftung, aufgrund ihrer wirtschaftlichen Macht könnten sie aber etwaige Regressansprüche eines Kunden gegenüber dem Hotelier durchsetzen. Große Unternehmen können, wenn sie diesen Weg wählen, nach wie vor verbundene Reiseleistungen vermitteln. Ihr Geschäftsmodell bleibt erhalten, während kleine und mittelständische Reisemittler, möchten sie nach wie vor den individuellen Kundenwünschen nachkommen, zum Reiseveranstalter werden.

Fazit ist, dass mit der neuen Definition der verbundenen Reiseleistungen große Unternehmen gegenüber dem Mittelstand privilegiert werden. Weitere Wettbewerbsverzerrungen werden die Folge sein.

Lösungsvorschlag:

Der neue Definitionsvorschlag sollte zurückgezogen und der aktuell geltende der verbundenen Reiseleistungen beibehalten werden.

- Artikel 5a

Eine europaweite einheitliche Regulierung der Anzahlungshöhe wird abgelehnt. Die Zahlung des Pauschalreisepreises ist die einzige Leistung eines Verbrauchers gegenüber einem Unternehmen, bei der sich der Unternehmer gegen seine Insolvenz absichern muss und der Verbraucher sein Geld zurückerhält, wenn der Unternehmer nicht leistet. Auch bei einem Warenkauf oder einem existenzbedrohenden Werkvertrag wie dem Bau eines Einfamilienhauses, – egal wie teuer die Ware ist oder wie lange im Voraus der Verbraucher zahlen muss - gibt es eine solche Absicherung nicht. Sind die Gelder des Verbrauchers aber abgesichert, d.h. er kann keinen finanziellen Nachteil erleiden, wenn der Unternehmer zahlungsunfähig wird, sollte der Wettbewerb die Zahlungsmodalitäten regeln und nicht der Staat.

Die Notwendigkeit von Vorauszahlungen beruht wesentlich darauf, dass die rechtlichen Bestimmungen für Pauschalreiseveranstalter und deren Leistungsträger nicht deckungsgleich sind. Fluggesellschaften dürfen bspw. sowohl vom Kunden als auch vom Reiseveranstalter den kompletten Flugpreis verlangen, obwohl sie I über keine Insolvenzabsicherung verfügen.

Dies führte in den letzten Jahren zu hohen Schäden bei Kunden und Reiseveranstaltern (Beispiele aus Deutschland: Air Berlin, Germana, Hamburg International) und zeigt, dass keine gleichen Wettbewerbsbedingungen herrschen. Die Revision der Pauschalreiserichtlinie sollte daher in enger Abstimmung mit der Novellierung der Fluggastrechte-Verordnung erfolgen und auch die Insolvenzabsicherung von Fluggesellschaften regeln.

Auch wenn die geplante Anzahlungsregelung sich sehr stark an der bestehenden deutschen Praxis orientiert, ist nicht sichergestellt, dass im Gesetzgebungsprozess nicht noch nachteilige Änderungen vorgenommen werden, z.B. an der zulässigen Höhe der Anzahlung. In diesem Zusammenhang möchten wir darauf hinweisen, dass ein niedrigerer Wert zu erheblichen Problemen bei den deutschen Reiseveranstaltern führen wird.

Außerdem werden andere europäische Staaten Probleme bei der Umsetzung haben, die bislang günstigere Vorschriften und/oder keine gesetzliche Regelung haben. Von daher lehnen wir eine gesetzliche Normierung ab.

Lösungsvorschlag:

Die Anzahlungsmodalitäten sind nicht gesetzlich zu regeln.

- **Artikel 7**

Die Erweiterung der Informationspflichten wird kritisiert. Auch, dass der Kunde das Formblatt erneut mit dem Vertrag erhalten muss, wird nicht dazu führen, dass er in Zukunft besser informiert ist als jetzt. Die Erfahrungen unserer Mitglieder zeigen, dass die Verbraucher schon heute über die Informationsflut stöhnen. Durch die Fülle der vertraglichen Unterlagen besteht eher die Gefahr, dass wichtige Informationen nicht mehr wahrgenommen werden, weil dem Verbraucher das alles zu viel wird.

Lösungsvorschlag:

Die Änderungen des Artikels 7 sind zurückzunehmen.

- **Artikel 12 Absatz 2**

Artikel 12 Absatz 2 weitet das Recht des Kunden, eine Pauschalreise wegen unvermeidbarer außergewöhnlicher Umstände absagen zu können, dahingehend aus, dass diese Umstände auch am Wohnsitz des Verbrauchers oder am Abreiseort auftreten können. Diese Risikoverlagerung auf den Reiseveranstalter ist zu weit und wird abgelehnt. Der Reiseveranstalter kann seine Pauschalreise ordnungsgemäß erbringen, auch wenn am Abreiseort des Verbrauchers z.B. extremes Glatteis besteht und der Kunde nicht anreisen kann. Dieser Umstand hat keine Auswirkungen auf seine Leistungsfähigkeit. Auch eine kurzfristige Erkrankung des Verbrauchers stellt einen unvorhersehbaren außergewöhnlichen Umstand dar, gegen den der Verbraucher sich versichern kann. Die Erbringung der Pauschalreise bleibt dem Reiseveranstalter nach wie vor möglich. Diese Erweiterung der Gründe machen Reiserücktrittskostenversicherungen in Zukunft überflüssig, weil der Reiseveranstalter auch in diesen Fällen in die Verantwortung genommen werden soll. Eine solche Risikoverlagerung ist nicht sachgerecht und unverhältnismäßig. Der Verbraucher kann entscheiden, ob er sich für relativ kleines Geld gegen das Risiko absichern möchte, seine gebuchte Reise nicht antreten zu können.

Lösungsvorschlag:

Die Ausweitung der Gründe ist zurückzunehmen.

Ebenfalls wird gefordert, die Erweiterung des Rücktrittsrechts in Absatz 2 Satz 2 durch die Aufnahme unbestimmter Rechtsbegriffe zu korrigieren. In Zukunft soll der Verbraucher vom Vertrag kostenlos zurücktreten können, „where it can be reasonably expected“, dass die Vertragsdurchführung erheblich beeinträchtigt wird. Auch hier erfolgt eine weitere Verlagerung des Risikos auf den Reiseveranstalter. Die vorliegende Rechtsprechung stellt darauf ab, dass eine Beeinträchtigung der ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung mit erheblicher Wahrscheinlichkeit eintreten wird. Durch die geplante Ausweitung der Kriterien wird die nächsten Jahre eine Rechtsunsicherheit bestehen, die vermeidbar ist.

Lösungsvorschlag:

Die Ausweitung der Kriterien ist zurückzunehmen.

- Artikel 12 Absatz 3a

Des Weiteren wird der neue Artikel 12 Absatz 3a abgelehnt. Es stellt eine nicht sachgerechte Belastung des Reiseveranstalters dar, wenn in Zukunft drei Reisewarnungen (am Wohnsitz, am Abreiseort und im Zielgebiet) in die Entscheidungsfindung herangezogen werden sollen. Nach der sich in Deutschland bewährten Handhabung berücksichtigen die Reiseveranstalter die Reisehinweise und Reisewarnungen des Auswärtigen Amtes in Berlin, also des Landes, in dem die Reise startet.

Unklar ist auch, was eine Reisewarnung des Zielgebietes sein soll. Reisewarnungen werden von Staaten zu Sicherheitslagen in anderen Ländern herausgegeben. Sie bewerten nicht die eigene Sicherheitslage.

Bringt die Europäische Kommission mehrere Reisewarnungen ins Spiel, muss sie auch festlegen, welche die ausschlaggebende für die Entscheidungsfindung des Reiseveranstalters sein soll, sonst gibt man sowohl ihm als auch dem Verbraucher Steine statt Brot und das Ziel von größerer Transparenz wird verfehlt.

Unklar ist außerdem, was mit „authorities of the Member State“ gemeint ist: das zuständige Ministerium oder eine untergeordnete Stelle?

Lösungsvorschlag:

Artikel 12 Absatz 3a ist zu streichen.

- **Artikel 12 Absatz 4**

Gefordert wird in Artikel 12 Absatz 4 eine Ausnahme von der strikten 14-Tages-Frist vorzusehen, da diese bei Großschäden von Reiseveranstaltern nicht eingehalten werden kann. Daran ändert auch nichts der geplante B2B-Regreß in Artikel 22 oder die freiwillige Gutscheinelösung des Artikel 12a. Es ist äußerst bedauerlich, dass die Europäische Kommission hier falsche Konsequenzen aus der Pandemie gezogen hat. Viele Leistungsträger waren nicht unwillig, die Gelder den Reiseveranstaltern zurückzuerstatten, sondern dazu schlichtweg nicht fähig, da sie nicht über die finanziellen Mittel verfügten. Auch in den Zielgebieten brachen neue Einnahmen weg. Außerdem verfügten die Unternehmen nicht über die erforderliche Man-Power, um ein solches Massenverfahren fristgerecht abwickeln zu können.

Lösungsvorschlag:

Eine Ausnahme von der strikten 14-Tages-Frist ist bei Großschäden vorzusehen.

- **Artikel 12 Absatz 4 am Ende**

Artikel 12 Absatz 4 am Ende sieht die Einführung eines nationalen Krisenfonds vor. Diese Möglichkeit wird strikt abgelehnt, da davon auszugehen ist, dass er von der Branche zu finanzieren sein wird.

Es ist mehr als bedauerlich, dass die Antwort der Europäischen Kommission auf die Probleme, mit denen die Reiseindustrie während der Pandemie zu kämpfen hatte, die Einrichtung eines weiteren Fonds ist, deren Kosten dann einseitig von der Industrie getragen werden sollen. Weitere finanzielle Belastungen sind für Reiseveranstalter bei den äußerst geringen Margen von im Schnitt 0,5% bis 1,5% nicht finanzierbar. Die Finanzierung eines solchen Fonds würde wie der DRSF weitere Mittel des Veranstalters binden und seine Liquidität beeinträchtigen. Wenn überhaupt sollte ein solcher Fonds mit öffentlichen Mitteln ausgestattet werden.

Lösungsvorschlag:

Die Einführung eines Krisenfonds ist abzulehnen.

- **Artikel 12a**

Die neu eingeführte gesetzliche Gutscheinelösung hilft Reiseveranstaltern bei globalen Krisen, wie die Pandemie eine war, nicht weiter. Schon heute kön-

nen Reiseveranstalter ihren Kunden auf freiwilliger Basis Gutscheine anbieten. Sie verschlechtert vielmehr mit der in Absatz 5 geregelten Gültigkeitsdauer von maximal 2 Jahren die national vorgesehene Dauer von 3 Jahren. Die Europäische Kommission hat leider keine für Reiseveranstalter akzeptablen Lehren aus der Pandemie gezogen.

Um bei einem zukünftigen Großschadensereignis besser gerüstet zu sein, fordern wir zweierlei:

Die Pflicht des Reiseveranstalters, innerhalb von 14 Tagen den Kunden bei Reiseabsage die Zahlungen auf den Reisepreis zurückzuzahlen, ist bei einem globalen Großschadensereignis wie einer Pandemie nicht erfüllbar. Reiseveranstalter haben größtenteils ihre geleisteten Anzahlungen an ihre Leistungsträger nicht so rechtzeitig zurückerhalten, dass ihnen eine fristgerechte Auszahlung möglich gewesen war. Es fehlte aber auch teilweise an Manpower, um diese Aufgabe noch zu erfüllen - neben der Rückholung von Kunden, Absagen von Reisen usw. Wir fordern daher zum einen für Großschäden eine Abweichung von dieser starren Frist. Die Ausnahme soll ausschließlich für klar definierte Großereignisse zum Tragen kommen.

Zum anderen ist es darüber hinaus dringend erforderlich, einen rechtlichen Rahmen zu schaffen, der es dem Reiseveranstalter unter engen Bedingungen ermöglicht, dem Kunden einen vor seiner Insolvenz abgesicherten Gutschein statt der Zahlung zur Verfügung zu stellen.

Lösungsvorschlag:

Bei Großschadensereignissen ist dem Reiseveranstalter das Recht einzuräumen, den Kunden obligatorische Gutscheine zur Verfügung zu stellen.

- Artikel 17

Wir bitten dringend um die gesetzliche Festlegung, dass der vom Kunden zu zahlende Pauschalreisepreis nur einmal gegen die Insolvenz des Reiseveranstalters entweder beim DRSF oder einem Versicherungsunternehmen abzusichern ist. Aufgrund des vom Verbraucher gewählten Zahlungsmittels kommt es in der Praxis oftmals zu einer doppelten Absicherung. Zahlt der Kunde z.B. mit Kreditkarte fordert auch der zwischen Kreditkartenunternehmen und Reiseveranstalter geschaltete Acquirer vom Reiseveranstalter die Absicherung des Reisepreises. Wegen des möglichen Chargeback-Verfahrens der Kunden verlangt dieser hohe Cash Collaterals vom Reiseveranstalter.

ter. Solche weiteren Sicherheiten zusätzlich zur Reisepreisabsicherung belasten Reiseveranstalter erheblich. Daher ist es erforderlich, eine Regelung zu treffen, die eine Doppelabsicherung verhindert.

Artikel 17 Absatz 6 verpflichtet zwar, Insolvenzabsicherer spätestens 3 Monate nach der Verbraucheraanfrage und des Vorliegens der erforderlichen Dokumente die Rückzahlung an den betroffenen Verbraucher vorzunehmen. Zum einen werden diese Verpflichtung aber Insolvenzabsicherer bei Großschäden nicht einhalten können. Zum anderen werden nicht alle betroffenen Verbraucher zügig dem Regulierer die Unterlagen zur Verfügung stellen. Von daher ist trotz dieser zu begrüßenden Fristeneinführung die von uns oben skizzierte Regelung erforderlich.

Lösungsvorschlag:

Es ist eine gesetzliche Regelung einzuführen, die eine Doppelabsicherung verhindert.

- Artikel 17 Absatz 1

Artikel 17 sieht in Absatz 1 eine Klarstellung vor. Danach sind auch Erstattungsansprüche des Verbrauchers, wenn er die Reise nicht angetreten hat, abzusichern. Die deutsche Insolvenzabsicherung umfasst bislang schon diese Ansprüche.

Ebenso wird entsprechend Artikel 12a Absatz 8 die Insolvenzabsicherung von Gutscheinen geregelt. Diese Erweiterung des Insolvenzabsicherungsschutzes dürfte nach unserer Ansicht ebenfalls nicht zu einer Kostensteigerung beim DRSF bzw. anderen Absicherern führen, da der ursprüngliche Reisepreis, für den der Kunde einen Gutschein erhält, bereits gegen die Insolvenz des Reiseveranstalters abgesichert war.

Insolvenzabsicherer sollten verpflichtet werden, dem nationalen zuständigen Ministerium oder der national zuständigen Behörde jährlich anonymisiert die Anzahl der Insolvenzen, die Anzahl der geschädigten Verbraucher und die Schadenssumme zu melden. So verfügt man über die relevanten Daten, um beurteilen zu können, ob national ein „Nachbesserungsbedarf“ besteht.

- Artikel 17 Absatz 7

Der Sinn und Zweck dieser Vorschrift erschließt sich uns nicht. Nach ihr können die Mitgliedstaaten die Reisevermittler verpflichten (siehe die Definition in der deutschen Fassung des unverändert geltenden Artikel 3 Absatz 9),

ebenfalls wie der Reiseveranstalter eine Insolvenzabsicherung vorzunehmen. Es wird also eine „Gürtel und Hosenträger“-Lösung eingeführt. Wieso benötigt das vermittelnde Reisebüro noch eine Insolvenzabsicherung, wenn der vermittelte Reiseveranstalter eine solche hat? Die Fallgestaltung, dass das Reisebüro den Reisepreis erhält, ist mittlerweile die Ausnahme. Der Großteil der Reiseveranstalter sieht Direktinkasso vor, d.h. der Verbraucher zahlt die An- und Restzahlung direkt an ihn. Erhält tatsächlich einmal der Reisemittler die Reisepreiszahlungen, weil Reisebüroinkasso vorgesehen ist oder der Reisemittler die Zahlung entgegen den Vorgaben des Reiseveranstalters an sich fordert und wird er insolvent oder leitet das Geld nicht an den Reiseveranstalter weiter, hat der Kunde trotzdem den Anspruch auf die gebuchte Reiseleistung gegenüber dem Reiseveranstalter.

Zu kritisieren ist in diesem Zusammenhang erneut die unterschiedliche rechtliche Behandlung von Reiseleistungen, insbesondere die fehlende Insolvenzabsicherung bei Flugbeförderungsleistungen.

Lösungsvorschlag:

Artikel 17 Absatz 7 ist ersatzlos zu streichen.

- Artikel 22

Durch die Schaffung des neuen B2B-Regressanspruchs ist die Europäische Kommission der Auffassung, die Reiseveranstalter in einer nächsten weltweiten Krise besser vor finanziellen Engpässen zu schützen. Wir bezweifeln aber, dass sich dieser Anspruch in der Praxis bewähren wird.

Der Leistungsträger soll dem Reiseveranstalter innerhalb von 7 Tagen seine Zahlung zurückerstatten, wenn er seine Dienstleistung stornieren muss oder nicht erbringen kann. Äußerst problematisch waren allerdings auch die Fallgestaltungen, bei denen z.B. das Hotel leistungsbereit war, der Reiseveranstalter aber die Reise wegen eines Flugverbots nicht durchführen konnte. Hier hilft die geplante neue gesetzliche Regelung nicht weiter.

Außerdem dürfte auch die Durchsetzung dieses Anspruches nicht erfolgreicher sein, als die Geltendmachung der bislang schon bestehenden vertraglichen Rückforderungsansprüche des Reiseveranstalters, z.B. bei Fernreisen in Nicht-EU-Staaten.

Wie schon mehrfach erwähnt, ist bei Großschäden eine 14-tägige Frist praxisfremd. Während der Pandemie wurden Rückzahlungen von Leistungsträ-

gern größtenteils nicht erbracht, weil auch ihnen neue Einnahmen wegbrachen und sie daher auch nicht die finanziellen Mittel hatten, kurzfristig ihren Verpflichtungen nachzukommen. Sinnvoller wäre es, für eine weltweite Ausnahmesituation, wie z.B. einer Pandemie, eine enggefasste Ausnahme von der strikten vierzehntägigen Rückzahlungsverpflichtung des Reiseveranstalters vorzusehen (siehe die Ausführungen zu Artikel 12a).

Damit diese Vorschrift überhaupt Wirkung erzielen kann, ist für die Fristenberechnung nicht auf den Stornozeitpunkt des Leistungsträgers abzustellen, sondern auf den des Reiseveranstalters gegenüber dem Reisenden. In diesem Verhältnis besteht die vierzehntägige Rückzahlungsfrist, die vom Reiseveranstalter einzuhalten ist.

Lösungsvorschlag:

Artikel 22 ist dahingehend umzuformulieren, dass der Stornierungszeitpunkt des Reiseveranstalters gegenüber dem Kunden für die Berechnung der Fristen maßgebend ist.

- **Umsetzung in nationales Recht**

Die Richtlinie soll achtzehn Monate nach Inkrafttreten in nationales Recht umgesetzt sein. Dies ist aus unserer Sicht eine zu kurze Frist, um die notwendigen Anpassungen am nationalen Recht vorzunehmen und die Branche auf die Veränderungen ihrer gesetzlichen Anforderungen vorzubereiten. Die geplante Richtlinie wird weitreichende Änderungen im deutschen Reisevertrieb zur Folge haben. Um zu gewährleisten, dass die Unternehmen ausreichend Zeit haben, ihr Geschäftsmodell an die neuen Vorschriften anzupassen, wird eine Umsetzungsfrist - wie in der Regel üblich - von vierundzwanzig Monaten gefordert.

Lösungsvorschlag:

Die Umsetzungsfrist in nationales Recht ist auf vierundzwanzig Monate festzulegen.

Weitere Forderung:

- **Unterschiedliche Haftungssysteme**

Reiseveranstalter werden vor große Herausforderungen durch die verschiedenen geltenden Haftungsregelungen für sie und ihre Leistungsträger gestellt. Ein eklatantes Beispiel ist das Haftungsgefüge bei den in Deutschland

häufig gebuchten und aus Umweltgesichtspunkten auch stark befürworteten Rail&Fly-Angeboten zur Pauschalreise.

Während der Reiseveranstalter in vollem Umfang dem Kunden auf Minderung haftet bzw. Übernahme der Kosten für eine Ersatzbeförderung, wenn die Bahnbeförderung komplett ausfällt oder so verspätet ist, dass der Flug nicht mehr erreicht werden kann, kann sich das Eisenbahnunternehmen auf Haftungsbeschränkungen berufen, die darauf zurückzuführen sind, dass die Eisenbahnen auch heute noch häufig im Staatseigentum stehen. Hier müsste die Kommission mutig vorangehen und alte Privilegien der staatlichen Bahnbetreiber angehen. Es ist kein fairer Wettbewerb, wenn staatliche Bahnunternehmen vom Gesetzgeber von der Haftung freigestellt werden, während privatwirtschaftliche Unternehmen für Versäumnisse der Bahngesellschaften haften.

Lösungsvorschlag:

Es ist ein Gleichlauf der Haftungssysteme des Reiseveranstalters gegenüber seinen Kunden mit denen der Mobilitätspartner gegenüber den Reiseveranstaltern vorzusehen.

- Ansprüche des Reisenden – Geltendmachung

Nach der derzeitigen Regelung hat der Reisende bis zum Ablauf der Verjährungsfrist Zeit, Ansprüche auf Minderung gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen. Das macht es dem Reiseveranstalter nahezu unmöglich, sich darüber Gewissheit zu verschaffen, ob und in welchem Umfang Gewährleistungsansprüche auf ihn zukommen und unverzüglich Beweissicherungsmaßnahmen zu treffen. Die zeitnahe Geltendmachung von Regressansprüchen gegen seine Leistungsträger wird ebenso vereitelt, wie ggf. die Benachrichtigung seines Versicherers. Auch das Recht des Kunden ist nur scheinbar verbraucherfreundlich. Er hat für Beeinträchtigungen in der Regel den Vollbeweis zu führen, was nach zwei Jahren ebenfalls zumindest erschwert sein dürfte.

Entsprechend der alten deutschen Regelung kann durchaus eine Heilung der Fristversäumnis durch unverschuldetes Versäumen integriert werden.

Lösungsvorschlag:

Entsprechend dem alten § 651 g Absatz 1 BGB ist eine Ausschlussfrist zur Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber dem Reiseveranstalter vorzusehen.

Zu Anhang II Standardinformationsblätter zu Artikel 3 Nummer 5:

Die Praxisferne der EU-Kommission wird hier eklatant bei den Vorschlägen deutlich, dass der Kunde, wenn er eine zweite Leistung bucht, davon einen Screenshot oder ähnliches zu Dokumentationszwecken erstellen soll, und dass er den ersten Leistungsträger über seine zweite Buchung informieren soll.

Fazit

Die Kommission hat ihr Ziel, den Anwendungsbereich transparenter zu gestalten, weit verfehlt. Die neuen Definitionen sind so komplex, dass der Verbraucher und auch der Reisevertrieb eher verwirrt werden, als mehr Klarheit zu erhalten. Die gefundenen Kriterien, die den Buchungswunsch eines Verbrauchers zu einer Pauschalreise machen oder auch nicht, sind beliebig und nicht nachvollziehbar.

Es wird zu weiteren Wettbewerbsverzerrungen der kleinen und mittelständischen Unternehmen gegenüber globalen Anbietern kommen, anstatt diese einzuschränken oder sogar abzuschaffen.

Außerdem hat die Kommission die falschen Lehren aus der Pandemie gezogen. Sie hält an der strikten 14-Tages-Frist fest, die bei einem vergleichbaren Großschadensereignis, wie die Pandemie eine war, auch mit dem neuen und nicht helfenden B2B-Regress nicht eingehalten werden kann. Sie normiert eine freiwillige Gutscheinelösung, die auch bislang schon existierte und verschlechtert noch deren Bedingungen. Es wäre besser gewesen, keinen Vorschlag vorzulegen als diesen.

Konsequenzen einer möglichen Verschärfung der Pauschalreiserichtlinie

Die Pauschalreise ist ein sehr gutes mit einem hohen Verbraucherschutz ausgestattetes Produkt. Der Reisende wird umfassend abgesichert.

Während der Pandemie war sehr deutlich zu sehen, wie viele Menschen von diesem umfassenden Schutz profitieren konnten, indem sie ihren Rücktransport nach Deutschland aufgrund der Pandemie nicht selber zahlen mussten. In Deutschland allein waren es rund 180.000 Pauschalurlauber.

Würde man bei einer Revision der Pauschalreiserichtlinie nicht den Bedenken der Tourismusbranche Rechnung tragen, würde dies die Attraktivität der Pauschalreise deutlich schmälern. Mit nennenswerten Preissteigerungen müsste gerechnet werden. Da die Verbraucher aufgrund des wirtschaftlichen Umfeldes noch preisbewusster geworden sind, würden viele Urlauber aus Kostengründen ohne den Schutz der Pauschalreise reisen.

Bei einem Wegfall von verbundenen Reiseleistungen können Reisebüros nicht länger den Wünschen ihrer Kunden folgen und „maßgeschneiderte“ verbundene Reiseleistungen anbieten.