

# Öffentliche Konsultation zur Überprüfung der Pauschalreiserichtlinie

Mit \* markierte Felder sind Pflichtfelder.

## Einleitung

---

### Aufbau des Fragebogens

Mit diesem Fragebogen sollen Daten, Informationen und Meinungen von Interessenträgern zu ihren Erfahrungen und Wahrnehmungen bezüglich der Umsetzung der aktuellen EU-Vorschriften zu Pauschalreisen und verbundenen Reiseleistungen und den Auswirkungen von Optionen für potenzielle Änderungen eingeholt werden.

Die Antwortoptionen in diesem Fragebogen beruhen u. a. auf bereits eingegangenen Rückmeldungen von Interessenträgern sowie Empfehlungen aus sachdienlichen Studien und Berichten, z. B. dem Sonderbericht des Europäischen Rechnungshofs zu Fluggastrechten während der COVID-19-Pandemie vom 29. Juni 2021 (1).

Die Antwortoptionen und ihre Reihenfolge spiegeln keine Präferenzen der Kommissionsdienststellen wider. Der Fragebogen enthält Fragen, die von allen Konsultationsteilnehmern beantwortet werden können, sowie Fragen, die sich an bestimmte Kategorien von Teilnehmern richten. Er ist wie folgt aufgebaut:

- I. Fragen für alle Konsultationsteilnehmer
- II. Zusätzliche Fragen für Personen, die Reisedienstleistungen in Anspruch nehmen
- III. Zusätzliche Fragen für Verbraucherorganisationen und Behörden
- IV. Zusätzliche Fragen für Behörden
- V. Zusätzliche Fragen für Unternehmen und ihre Organisationen
- VI. Zusätzliche Fragen für Insolvenzschutzanbieter

---

(1) Sonderbericht Nr. 15/2021 - Fluggastrechte während der COVID-19-Pandemie: grundlegende Rechte trotz der Bemühungen der Kommission nicht geschützt (2021/C 258/05).

### Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens

Sie können einen, mehrere oder alle Abschnitte ausfüllen, die für Sie relevant sind. Am Ende des Fragebogens, nach den zusätzlichen Fragen in Abschnitt VI, haben Sie die Möglichkeit, ein Dokument mit spezifischen Anmerkungen zu den in diesem Fragebogen angesprochenen Themen bzw. zur Stützung Ihres Standpunkts hochzuladen. Außerdem können Sie auf Probleme hinweisen, die im Fragebogen nicht speziell behandelt werden.

Bei vielen Fragen können Sie mehrere der vorgeschlagenen Antwortoptionen auswählen.

Wenn Sie nicht über ausreichend Informationen zur Beantwortung einer Frage verfügen oder sich nicht dazu äußern möchten, können Sie die Frage überspringen oder mit „Weiß nicht“ beantworten.

**Sie können Ihre Antworten speichern (über die Schaltfläche „Speichern“ am oberen Seitenende) und zu einem späteren Zeitpunkt zum Fragebogen zurückkehren. Denken Sie daran, den**

**Fragebogen während des Ausfüllens regelmäßig zu speichern und ihn vor Ablauf der Konsultation abzuschicken (über die Schaltfläche „Abschicken“ am Ende nach Abschnitt VI).**

## Glossar

---

**Pauschalreise** ([Artikel 3 Nummer 2](#) der [Pauschalreiserichtlinie](#)): vorgeplante Urlaubsreise, die sich aus verschiedenen Arten von Reiseleistungen zusammensetzt (z. B. Flug und Hotelunterkunft, aber nicht Zugfahrt plus Flug) und von einem Reiseunternehmen angeboten wird, sowie die individuelle Auswahl von Komponenten für eine Reise durch den Reisenden, für gewöhnlich über eine einzige Online- oder Offline-Vertriebsstelle, sofern im Buchungsprozess bestimmte Kriterien wie Pauschal- oder Gesamtpreis erfüllt werden. Diese Kriterien weisen auf eine enge Verbindung zwischen den Buchungen unterschiedlicher Reiseleistungen hin. Die Richtlinie bietet daher den umfassendsten Schutz für Reisende im Hinblick auf Pauschalreisen.

**„Click-through-Pauschalreisen“** ([Artikel 3 Nummer 2 Buchstabe b Ziffer v](#) der Pauschalreiserichtlinie): Online-Buchungen bei verschiedenen Vertriebsstellen, die unter den Begriff „Pauschalreisen“ fallen, wenn der Unternehmer, mit dem ein erster Vertrag geschlossen wird, den Namen, die E-Mail-Adresse und die Zahlungsdaten des Kunden an den Unternehmer einer zweiten Reiseleistung weiterleitet und der zweite Vertrag innerhalb von 24 Stunden nach dem ersten Vertrag geschlossen wird.

Der Begriff **„verbundene Reiseleistungen“** deckt zwei Szenarien ab: a) Der Reisende nimmt anlässlich eines einzigen Besuchs in einer Vertriebsstelle oder eines einzigen Kontakts mit einer Vertriebsstelle die getrennte Auswahl und die getrennte Zahlung unterschiedlicher Reiseleistungen vor (z. B. erst einen Flug oder eine Zugreise und dann eine Hotelunterkunft oder andersherum) ([Artikel 3 Nummer 5 Buchstabe a](#)); b) Ein Unternehmer vermittelt nach der Buchung einer ersten Reiseleistung durch den Reisenden in gezielter Weise die Buchung mindestens einer weiteren Reiseleistung eines anderen Unternehmers/einer anderen Website, sofern mit diesem anderen Unternehmer spätestens 24 Stunden nach Bestätigung der Buchung der ersten Reiseleistung ein Vertrag geschlossen wird ([Artikel 3 Nummer 5 Buchstabe b](#)). Die Richtlinie bietet für verbundene Reiseleistungen im Vergleich zu Pauschalreisen einen eingeschränkten Schutz.

**Eigenständige Reiseleistung:** Leistungen wie die Beförderung von Personen, Unterkunft und Mietwagen, die separat erworben werden, ohne dass Bestandteile vorliegen, die eine Pauschalreise oder verbundene Reiseleistungen kennzeichnen. Eigenständige Reiseleistungen werden in der Pauschalreiserichtlinie nicht geregelt. Für diese Leistungen gelten andere EU-Vorschriften wie die Verbraucherrechterichtlinie 2011/83 /EU und die Verordnungen zu Fahrgastrechten in unterschiedlichen Verkehrsträgern Nr. 261/2004, Nr. 1107 /2006, Nr. 1371/2007 (die ab dem 7. Juni 2023 durch Verordnung (EU) 2021/782 abgelöst werden soll), Nr. 1177/2010 und Nr. 181/2011.

**Reiseveranstalter** ([Artikel 3 Nummer 8](#) der Pauschalreiserichtlinie): ein (Online- oder Offline-) Unternehmer, der entweder direkt oder über einen anderen Unternehmer oder gemeinsam mit einem anderen Unternehmer Pauschalreisen zusammenstellt und verkauft oder zum Verkauf anbietet, oder ein Unternehmer, der die Daten des Reisenden im Rahmen einer Click-Through-Pauschalreise an einen anderen Unternehmer übermittelt. Der Begriff des Reiseveranstalters ist funktional definiert und kann unterschiedliche Arten von Unternehmern abdecken. Ein Reiseveranstalter ist für die Erbringung aller in der Pauschalreise enthaltenen Leistungen verantwortlich.

**Reisevermittler** ([Artikel 3 Nummer 9](#) der Pauschalreiserichtlinie): ein Unternehmer, der von einem Reiseveranstalter zusammengestellte Pauschalreisen verkauft oder zum Verkauf anbietet.

*Erläuterung: Nach der Pauschalreiserichtlinie unterliegen Reiseveranstalter allen für Pauschalreisen geltenden Bestimmungen, einschließlich der Haftung für die ordnungsgemäße Durchführung der Pauschalreise und des Insolvenzschutzes, während für Reisevermittler nur einige Verpflichtungen wie die Bereitstellung vorvertraglicher Informationen bestehen. Der Fragebogen baut auf dieser Unterscheidung auf. Den Mitgliedstaaten steht es aber frei, die für Reiseveranstalter geltenden Vorschriften auch auf Reisevermittler anzuwenden. (1) Mehrere Mitgliedstaaten haben von dieser regulatorischen Option Gebrauch gemacht.*

**Unternehmer, die verbundene Reiseleistungen vermitteln:** Unternehmer, einschließlich Anbieter von Reiseleistungen (z. B. Beförderer und Beherberger), Online-Plattformen, Reiseagenturen und andere Vermittler, die die Buchung von Reiseleistungen in Form verbundener Reiseleistung vermitteln.

**Reisender** ([Artikel 3 Nummer 6](#) der Pauschalreiserichtlinie): jede Person, die auf der Grundlage der Pauschalreiserichtlinie einen Vertrag schließen möchte oder die zu einer Reise auf der Grundlage eines im Rahmen dieser Richtlinie geschlossenen Vertrags berechtigt ist. Darunter fallen Verbraucher ebenso wie bestimmte Geschäftsreisende.

**Unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände** ([Artikel 3 Nummer 12](#) der Pauschalreiserichtlinie): eine Situation außerhalb der Kontrolle der Partei, die eine solche Situation geltend macht, deren Folgen sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

---

(1) Artikel 13 Absatz 1 Unterabsatz 2 der Pauschalreiserichtlinie.

## Angaben zu Ihrer Person

---

### \* Im Fragebogen verwendete Sprache

- Bulgarisch
- Dänisch
- Deutsch
- Englisch
- Estnisch
- Finnisch
- Französisch
- Griechisch
- Irisch
- Italienisch
- Kroatisch
- Lettisch

- Litauisch
- Maltesisch
- Niederländisch
- Polnisch
- Portugiesisch
- Rumänisch
- Schwedisch
- Slowakisch
- Slowenisch
- Spanisch
- Tschechisch
- Ungarisch

\* In welcher Eigenschaft nehmen Sie an dieser Konsultation teil?

- Hochschule/Forschungseinrichtung
- Wirtschaftsverband
- Unternehmen/Wirtschaftsorganisation
- Verbraucherorganisation
- EU-Bürger/in
- Umweltorganisation
- Nicht-EU-Bürger/in
- Nichtregierungsorganisation (NRO)
- Behörde
- Gewerkschaft
- Sonstige

\* Vorname

Legal Policy Department

\* Nachname

AUSTRIAN FEDERAL ECONOMIC CHAMBER

\* E-Mail-Adresse (wird nicht veröffentlicht)

rp@wko.at

## \* Name der Organisation

*höchstens 255 Zeichen*

Wirtschaftskammer Österreich

## \* Größe der Organisation

- Sehr klein (1 bis 9 Beschäftigte)
- Klein (10 bis 49 Beschäftigte)
- Mittel (50 bis 249 Beschäftigte)
- Groß (250 oder mehr Beschäftigte)

## Nummer im Transparenzregister

*höchstens 255 Zeichen*

Bitte prüfen Sie, ob Ihre Organisation im [Transparenzregister](#) eingetragen ist. Das Transparenzregister ist eine Datenbank, in die sich Organisationen, die Einfluss auf EU-Entscheidungsprozesse nehmen möchten, eintragen lassen können.

10405322962-08

## \* Herkunftsland

Bitte geben Sie Ihr Herkunftsland oder das Ihrer Organisation an.

- |   |  |                                      |                                    |
|---|--|--------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> Afghanistan                     | <input type="radio"/> Fidschi                                      | <input type="radio"/> Litauen        | <input type="radio"/> Schweden     |
| <input type="radio"/> Ägypten                         | <input type="radio"/> Finnland                                     | <input type="radio"/> Luxemburg      | <input type="radio"/> Schweiz      |
| <input type="radio"/> Ålandinseln                     | <input type="radio"/> Frankreich                                   | <input type="radio"/> Macau          | <input type="radio"/> Senegal      |
| <input type="radio"/> Albanien                        | <input type="radio"/> Französische<br>Süd- und<br>Antarktisgebiete | <input type="radio"/> Madagaskar     | <input type="radio"/> Serbien      |
| <input type="radio"/> Algerien                        | <input type="radio"/> Französisch-<br>Guayana                      | <input type="radio"/> Malawi         | <input type="radio"/> Seychellen   |
| <input type="radio"/> Amerikanische<br>Jungferninseln | <input type="radio"/> Französisch-<br>Polynesien                   | <input type="radio"/> Malaysia       | <input type="radio"/> Sierra Leone |
| <input type="radio"/> Amerikanisch-<br>Samoa          | <input type="radio"/> Gabun  | <input type="radio"/> Malediven      | <input type="radio"/> Simbabwe     |
| <input type="radio"/> Andorra                         | <input type="radio"/> Gambia                                       | <input type="radio"/> Mali           | <input type="radio"/> Singapur     |
| <input type="radio"/> Angola                          | <input type="radio"/> Georgien                                     | <input type="radio"/> Malta          | <input type="radio"/> Sint Maarten |
| <input type="radio"/> Anguilla                        | <input type="radio"/> Ghana  | <input type="radio"/> Marokko        | <input type="radio"/> Slowakei     |
| <input type="radio"/> Antarktis                       | <input type="radio"/> Gibraltar                                    | <input type="radio"/> Marshallinseln | <input type="radio"/> Slowenien    |

- Antigua und Barbuda
- Äquatorialguinea
- Argentinien
- Armenien
- Aruba
  
- Aserbaidshan
  
- Äthiopien
- Australien
- Bahamas
  
- Bahrain
  
- Bangladesch
- Barbados
  
- Belarus
  
- Belgien
- Belize
- Benin
- Bermuda
  
- Bhutan
- Bolivien
- Bonaire, Saba und St. Eustatius
- Bosnien und Herzegowina
- Botsuana
- Bouvetinsel
  
- Grenada
- Griechenland
- Grönland
- Guadeloupe
- Guam
  
- Guatemala
- Guernsey
- Guinea
- Guinea-Bissau
- Guyana
- Haiti
- Heard und die McDonaldinseln
- Honduras
- Hongkong
- Indien
- Indonesien
- Insel Man
- Irak
- Iran
- Irland
- Island
- Israel
- Italien
  
- Martinique
- Mauretanien
- Mauritius
- Mayotte
- Mexiko
  
- Mikronesien
- Moldau
- Monaco
- Mongolei
- Montenegro
- Montserrat
- Mosambik
- Myanmar/Birma
- Namibia
- Nauru
- Nepal
- Neukaledonien
- Neuseeland
- Nicaragua
- Niederlande
- Niger
- Nigeria
- Niue
  
- Somalia
- Spanien
- Sri Lanka
- St. Barthélemy
- St. Helena, Ascension und Tristan da Cunha
- St. Kitts und Nevis
- St. Lucia
- St. Martin
- St. Pierre und Miquelon
- St. Vincent und die Grenadinen
- Südafrika
- Sudan
- Südgeorgien und Südliche Sandwichinseln
- Südkorea
- Südsudan
- Suriname
- Svalbard und Jan Mayen
- Syrien
- Tadschikistan
- Taiwan
- Tansania
- Thailand
- Timor-Leste

- Brasilien
- Britische Jungferninseln
- Britisches Territorium im Indischen Ozean
- Brunei
- Bulgarien
- Burkina Faso
- Burundi
- Cabo Verde
- Chile
- China
- Clipperton
- Cookinseln
- Costa Rica
- Côte d'Ivoire
- Curaçao
- Dänemark
- Das Kosovo
- Demokratische Republik Kongo
- Deutschland
- Dominica
- Dominikanische Republik
- Jamaika
- Japan
- Jemen
- Jersey
- Jordanien
- Kaimaninseln
- Kambodscha
- Kamerun
- Kanada
- Kasachstan
- Katar
- Kenia
- Kirgisistan
- Kiribati
- Kleinere Amerikanische Überseeinseln
- Kokosinseln (Keelinginseln)
- Kolumbien
- Komoren
- Kongo
- Kroatien
- Kuba
- Nordkorea
- Nördliche Marianen
- Nordmazedonien
- Norfolkinsel
- Norwegen
- Oman
- Österreich
- Pakistan
- Palästina
- Palau
- Panama
- Papua-Neuguinea
- Paraguay
- Peru
- Philippinen
- Pitcairninseln
- Polen
- Portugal
- Puerto Rico
- Réunion
- Ruanda
- Togo
- Tokelau
- Tonga
- Trinidad und Tobago
- Tschad
- Tschechien
- Tunesien
- Türkei
- Turkmenistan
- Turks- und Caicosinseln
- Tuvalu
- Uganda
- Ukraine
- Ungarn
- Uruguay
- Usbekistan
- Vanuatu
- Vatikanstadt
- Venezuela
- Vereinigte Arabische Emirate
- Vereinigtes Königreich

- |                                      |                                     |   |  |
|--------------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| <input type="radio"/> Dschibuti      | <input type="radio"/> Kuwait        | <input type="radio"/> Rumänien              | <input type="radio"/> Vereinigte Staaten           |
| <input type="radio"/> Ecuador        | <input type="radio"/> Laos          | <input type="radio"/> Russland              | <input type="radio"/> Vietnam                      |
| <input type="radio"/> El Salvador    | <input type="radio"/> Lesotho       | <input type="radio"/> Salomonen             | <input type="radio"/> Wallis und Futuna            |
| <input type="radio"/> Eritrea        | <input type="radio"/> Lettland      | <input type="radio"/> Sambia                | <input type="radio"/> Weihnachtsinsel              |
| <input type="radio"/> Estland        | <input type="radio"/> Libanon       | <input type="radio"/> Samoa                 | <input type="radio"/> Westsahara                   |
| <input type="radio"/> Eswatini       | <input type="radio"/> Liberia       | <input type="radio"/> San Marino            | <input type="radio"/> Zentralafrikanische Republik |
| <input type="radio"/> Falklandinseln | <input type="radio"/> Libyen        | <input type="radio"/> São Tomé und Príncipe | <input type="radio"/> Zypern                       |
| <input type="radio"/> Färöer         | <input type="radio"/> Liechtenstein | <input type="radio"/> Saudi-Arabien         |  |

Die Kommission wird alle Beiträge zu dieser öffentlichen Konsultation veröffentlichen. Sie können selbst entscheiden, ob Ihre Angaben bei der Veröffentlichung Ihres Beitrags offengelegt werden oder ob Sie anonym zu bleiben. **Aus Gründen der Transparenz werden stets die Teilnehmerkategorie (z. B. „Wirtschaftsverband“, „Verbraucherverband“, „EU-Bürger/in“), das Herkunftsland und ggf. der Name und die Größe der Organisation sowie deren Transparenzregisternummer veröffentlicht. Ihre E-Mail-Adresse wird zu keinem Zeitpunkt veröffentlicht.** Wählen Sie die Datenschutzoption aus, die Ihnen am meisten zusagt. Die Standarddatenschutzoptionen richten sich je nach der gewählten Teilnehmerkategorie.

### \* Datenschutzeinstellungen für die Veröffentlichung des Beitrags

Die Kommission wird die Antworten auf diese öffentliche Konsultation veröffentlichen. Sie können selbst entscheiden, ob Ihre Angaben offengelegt werden oder ob Sie anonym bleiben.

#### **Anonym**

Es werden nur Angaben zur Organisation veröffentlicht: Die Teilnehmerkategorie, der Name und die Transparenzregisternummer der Organisation, in deren Namen Sie an der Konsultation teilnehmen, sowie deren Größe und Herkunftsland und Ihr Beitrag werden in der eingegangenen Form veröffentlicht. Ihr Name wird nicht veröffentlicht. Bitte machen Sie in Ihrem Beitrag keine personenbezogenen Angaben, wenn Sie anonym bleiben möchten.

#### **Veröffentlicht**

Angaben zur Organisation und zum Konsultationsteilnehmer werden veröffentlicht: Die Teilnehmerkategorie, der Name und die Transparenzregisternummer der Organisation, in deren Namen Sie an der Konsultation teilnehmen, sowie deren Größe und Herkunftsland und Ihr Beitrag werden veröffentlicht. Ihr Name wird ebenfalls veröffentlicht.



- Ich stimme den [Datenschutzbestimmungen](#) zu

**Für Unternehmen und Organisationen:** Geben Sie bitte die Haupttätigkeit(en) an, die Sie bzw. Ihre Mitglieder ausüben. Falls diese Tätigkeiten in mehrere der nachstehenden Kategorien fallen, geben Sie bitte alle Kategorien an.

- Pauschalreiseveranstalter
- Reisevermittler, der Pauschalreisen vermittelt
- Unternehmer, der verbundene Reiseleistungen vermittelt
- Online-Plattformen, die Informationsdienste anbieten, z. B. Preisvergleiche und Aggregation verfügbarer Angebote, ungeachtet dessen, ob diese Dienste Verbrauchern oder anderen Unternehmen angeboten werden
- Online-Plattformen, die Buchungen eigenständiger Reiseleistungen und/oder von Pauschalreisen vermitteln
- Beförderer (Anbieter von Personenbeförderungsdiensten)
- Hotels, Pensionen und andere Anbieter von Unterkünften (mit oder ohne Mahlzeiten) zu touristischen Zwecken
- Autovermieter
- Unternehmer, die andere Tourismus-Dienstleistungen erbringen
- Insolvenzschutzanbieter, z. B. (staatlicher oder privater) Reisegarantiefonds, Versicherungsunternehmen (Direktversicherung oder Rückversicherung), Bank usw.
- Stelle für alternative Streitbeilegung
- Europäisches Verbraucherzentrum
- Sonstige

## I. Fragen für alle Konsultationsteilnehmer

---

### I.1. Marktentwicklungen

1. Warum entscheiden sich Reisende für eine Pauschalreise, anstatt die Reiseleistungen einzeln zu buchen?

- Pauschalreisen sparen Zeit bei der Planung.
- Es ist einfacher, alle Leistungen über eine Vertriebsstelle zu suchen.
- Es gibt Reisenden die Möglichkeit, Reisen zu unternehmen, die sie selbst so nicht planen würden, zum Beispiel der Besuch „exotischer“ Orte.
- Pauschalreisen haben attraktivere Preise.

- Pauschalreisen bieten mehr Garantien.
- Sonstige Gründe

2. Mit der Pauschalreiserichtlinie sollte der Verbraucherschutz verbessert und ein lauterer Wettbewerb sichergestellt werden. Dazu wurde der Begriff der Pauschalreise erweitert. Welche Trends haben Sie seit Juli 2018 beobachtet, d. h. seit dem Datum, an dem die Anwendung der Pauschalreiserichtlinie begann?

- Die meisten Unternehmer haben ihre (neue) Rolle als Veranstalter von Pauschalreisen, die nun auch Kombinationen von Reiseleistungen umfassen, die zuvor nicht (oder nicht eindeutig) als Pauschalreise eingestuft wurden, akzeptiert.
- Viele Unternehmer haben ihr Geschäftsmodell/ihre Buchungsprozesse geändert, um nicht als Pauschalreiseveranstalter zu gelten.
- Viele Unternehmer geben vor, keine Pauschalreisen anzubieten, obwohl sie es de facto tun.
- Es wurden andere Veränderungen beobachtet.
- Weiß nicht.

2a. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

*höchstens 1000 Zeichen*

Die PRRL hat zu unsachgemäßen Ergebnissen u. Belastungen (Bürokratie, Mehrkosten) geführt, die aus Sicht der Reisebüro- u. Hotelbranche in keinem Verhältnis zum Verbraucherschutz stehen. Durch Art 3 2 b (i) gelten Reisebüros auch dann als Pauschalreise-Veranstalter, wenn sie als reine Vermittler den Abschluss von Verträgen zwischen Reisenden und Reiseveranstaltern/Leistungsträgern vermitteln. Kleine Reisebüros, die auf Kundenwunsch individuelle Reisen zusammenstellen, werden in die Veranstalterrolle gedrängt. Den Pflichten der PRRL nachzukommen, steht in keinem Verhältnis zum Ertrag (Vermittlungsprovision). Beschränkt man sich eindeutig auf die Vermittlerrolle, sollte dies auch bei ad hoc zusammengestellten Reisen zu keiner Veranstalterhaftung führen. Art 3 2 b (i) sollte daher in die Kategorie der verbundenen Reiseleistungen verschoben werden. Nur vorgefertigte Pakete/Kombinationen, die als Paket vermarktet oder zu einem Gesamtpreis verkauft werden, sollten als Pauschalreise gelten.

3. Wie gut ist die Pauschalreiserichtlinie Ihrer Meinung nach an Markttrends angepasst, einschließlich der stetigen Zunahme von Online-Buchungen und Buchungen über mobile Geräte?

- sehr gut angepasst
- verhältnismäßig gut angepasst
- nicht gut angepasst
- Weiß nicht

### 3a. Geben Sie bitte Gründe und Lösungsvorschläge an.

*höchstens 1000 Zeichen*

Auch wenn die Pauschalreiserichtlinie spezifische Regeln für den Online-Sektor enthält (z. B. Click-Through-Booking), ist es für große Online-Reisebüros immer noch relativ einfach, die Entstehung einer Pauschalreise zu vermeiden, während stationär arbeitende KMU fast immer als Veranstalter gelten. Es herrscht somit keine Wettbewerbsgleichheit zwischen dem stationärem und dem Online-Vertrieb.

4. Welche der folgenden Änderungen bei Geschäftspraktiken, einschließlich der Vertragsbedingungen, haben Sie im Hinblick auf Pauschalreisen nach Ausbruch der COVID-19-Pandemie und während der dadurch bedingten Gesundheitskrise festgestellt?

- Reisende haben mehr Möglichkeiten, ohne zusätzliche Gebühren Änderungen an der Pauschalreise vorzunehmen oder vom Vertrag zurückzutreten.
- Reiseveranstalter zögern, Pauschalreisen anzubieten.
- Sonstige Änderungen.

4a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

Während der Pandemie hat insbesondere die Rückerstattungspflicht gemäß Art 12 (4) zu schwerwiegenden finanziellen Folgen vor allem für KMU geführt. Reiseveranstalter tragen das volle Risiko von Großereignissen (unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände), während Reisende kostenfrei stornieren können. Reiseveranstalter mussten Rückzahlungen leisten, während sie selbst oft vergeblich auf die Rückerstattung von Anzahlungen bei ausländischen Reiseleistungserbringern warteten. Dies brachte Betriebe in finanzielle Schwierigkeiten. Art 12 (2) sollte nicht für Situationen gelten, in denen der Tourismus weltweit stillsteht, sondern nur für Situationen, in denen noch alternative Reisemöglichkeiten bestehen (andere Destination). In Ausnahmesituationen sollte die Rückzahlungspflicht vorübergehend generell ausgesetzt werden können. Es sollte ein rechtlicher Rahmen für Gutscheinelösungen gefunden werden, da diese beitragen können, Liquiditätsengpässe und damit verbundene Insolvenzen zu verhindern.

#### **1.2. Begriffsbestimmungen und Anwendungsbereich**

In ersten Rückmeldungen äußerten sich Interessenträger zum Anwendungsbereich der Pauschalreiserichtlinie und zu den Begriffsbestimmungen und gaben unter anderem an, dass es in bestimmten Situationen schwierig sein könnte, zwischen Pauschalreisen und verbundenen Reiseleistungen zu unterscheiden.

5. In der Pauschalreiserichtlinie wird eine „[Pauschalreise](#)“ als eine Kombination aus mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen (z. B. Beförderung und Unterkunft) für ein und dieselbe Reise definiert, wobei bestimmte Kriterien erfüllt sein müssen, die auf eine enge Verbindung zwischen den Leistungen hinweisen. Was halten Sie von der aktuellen Begriffsbestimmung der Pauschalreise?

- Sie sollte beibehalten werden.

- Sie sollte mehr Kombinationen an Reiseleistungen abdecken.
- Sie sollte weniger Kombinationen an Reiseleistungen abdecken.
- Sie sollte präzisiert werden.
- Weiß nicht.

5a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

Der Anwendungsbereich von Pauschalreisen sollte auf vorab zusammengestellte Pakete, Kombinationen von Reiseleistungen, die als Paket vermarktet oder zu einem Gesamtpreis verkauft werden, beschränkt werden.

Die Definition der „dynamischen Packages“ (Artikel 3 Z 2 b (i)) soll dafür in die Kategorie der verbundenen Reiseleistungen verschoben werden.

Die Definition von Pauschalreisen sollte insbesondere dann enger gefasst werden, wenn der Pauschalreiseanbieter selbst der Erbringer der wesentlichen Reiseleistung ist, bspw. ein Hotel, das den Großteil des Leistungspakets (=Nächtigungen) selbst erbringt.

6. Sind Sie der Meinung, dass durch eine Änderung der aktuellen Begriffsbestimmungen Unternehmer, die für Reisende unterschiedliche Reiseleistungen für ein und dieselbe Reise buchen, nicht länger als Reiseveranstalter in Haftung genommen werden sollten, auch wenn diese Leistungen zusammen in einer Vertriebsstelle ausgewählt werden?

- Ich stimme zu, auch wenn es für die ausgewählten Reiseleistungen einen Gesamtpreis gibt.
- Ich stimme zu, aber nur, wenn es für die ausgewählten Reiseleistungen keinen Gesamtpreis gibt.
- Ich stimme zu, aber ausschließlich für Pauschalreisen, die in einem Geschäft verkauft werden (d. h. nicht für Online-Buchungen).
- Ich stimme zu, aber ausschließlich für kleine Reiseagenturen mit Präsenz vor Ort (d. h. nicht für große Reiseagenturen und nicht für Online-Buchungen).
- Ich stimme zu, aber ausschließlich für Online-Buchungen mittels eines „Warenkorbs“.
- Ich stimme zu, aber nur wenn eindeutig darauf hingewiesen wird, dass Reisende in diesen Fällen nicht durch die für Pauschalreisen geltenden Bestimmungen geschützt sind.
- Stimme nicht zu.

6a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

Aufgrund von Artikel 3 Z 2 b (i) gelten kleine Reisebüros rechtlich als Reiseveranstalter, wenn sie als reine Vermittler den Abschluss von Verträgen zwischen Reisenden und Reiseveranstaltern oder Leistungsträgern vermitteln. Das ist jedenfalls nicht sachgerecht.

Beschränkt sich ein Reisebüro eindeutig auf eine Vermittlerrolle, so soll es nicht als Veranstalter gelten, wenn es auf Wunsch eines Reisenden mehrere touristische Leistungen zusammenstellt.

Daher sollte Artikel 3 Z 2 b (i) in die Kategorie der „verbundenen Reiseleistungen“ verschoben werden und nur vorgefertigte/im Voraus zusammengestellte Pakete oder Kombinationen von Reiseleistungen, die als Paket vermarktet oder zu einem Gesamt-/Inklusivpreis verkauft werden, sollten als Pauschalreise gelten.

## 7. Sollte die Begriffsbestimmung von Click-Through-Pauschalreisen Ihrer Meinung nach beibehalten oder geändert werden?

Click-Through-Pauschalreisen (Artikel 3 Nummer 2 Buchstabe b Ziffer v der Pauschalreiserichtlinie): Online-Buchungen bei verschiedenen Vertriebsstellen, die unter den Begriff „Pauschalreisen“ fallen, wenn der Unternehmer, mit dem ein erster Vertrag geschlossen wird, den Namen, die E-Mail-Adresse und die Zahlungsdaten des Kunden an den Unternehmer einer zweiten Reiseleistung weiterleitet und der zweite Vertrag innerhalb von 24 Stunden nach dem ersten Vertrag geschlossen wird.

- Die Begriffsbestimmung sollte beibehalten werden, da sich solche Click-Through-Buchungen auf ein Buchungsmodell beziehen, das reguliert und als Pauschalreise eingestuft werden sollte.
- Die Begriffsbestimmung sollte beibehalten werden, aber die Weitergabe von Zahlungsdaten von einem Unternehmer an einen zweiten Unternehmer sollte *keine* Bedingung sein, um die Kombination mehrerer Leistungen als Pauschalreise zu betrachten.
- Die Begriffsbestimmung sollte aufgehoben werden, da sie keinen oder nahezu keinen praktischen Wert hat oder schwer in der Praxis umzusetzen ist.
- Es sollten andere Änderungen an der Begriffsbestimmung vorgenommen werden.
- Weiß nicht.

### 7a. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

*höchstens 1000 Zeichen*

Die Unterscheidung zwischen verbundenen Reiseleistungen und Pauschalreisen ist zu komplex für die Praxis. Insbesondere die Überbetonung des Kriteriums der „getrennten“ Zahlung der jeweiligen Reiseleistungen (Art 3 Z 5 lit a PTD) sowie die Fokussierung auf ein Zeitfenster von 24 Stunden (Art 3 Z 5 lit b PTD) führen in der Praxis zu großer Rechtsunsicherheit.

Es herrscht derzeit keine Wettbewerbsgleichheit zwischen großen (oftmals international tätigen) Online-Vermittlern und kleinen, stationären Reisebüros. Während letztere durch Art 3 Z 2 b (i) schnell in die Veranstalterrolle gedrängt werden, wird der Onlinebereich nicht im selben Umfang von der PRRL erfasst.

8. Kombinationen von Unterkunfts- und Tourismusleistungen, ausgenommen Beförderung und Autovermietung, werden nicht als Pauschalreisen eingestuft und sind damit von der Pauschalreiserichtlinie ausgenommen, wenn der Wert der anderen touristischen Leistungen (z. B. Massagen und andere Spa-Angebote in einem Hotel) weniger als 25 % des Gesamtwerts der Kombination ausmacht. Sind Sie der Meinung, dass diese Kombinationen von Reiseleistungen von der Pauschalreiserichtlinie ausgenommen werden sollten, auch wenn der Wert der anderen touristischen Leistungen mehr als 25 % des Gesamtpreises ausmacht?

- Ja, sie sollten ausgenommen werden.
- Nein, sie sollten nicht ausgenommen werden.
- Nein, sie sollten nicht ausgenommen werden, aber die Bestimmungen sollten anderweitig geändert werden.
- Weiß nicht.

8a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

Werden Unterkunfts- und Tourismusleistung von einem Leistungserbringer nicht nur angeboten, sondern selbst erbracht, so wie dies in der Hotellerie regelmäßig der Fall ist, so sind diese Kombinationen von Leistungen vom Anwendungsbereich der Pauschalreiserichtlinie auszunehmen. Zudem müsste eine solche Ausnahme unabhängig vom die Reiseleistungen anbietenden Unternehmer gelten. Dh auch ein Reiseveranstalter, der eine Unterbringung in einem Hotel inklusive Massage etc. anbietet, soll auch dann nicht mehr unter die Pauschalreiserichtlinie fallen, wenn die anderen touristischen Reiseleistungen mehr als 25 % des Gesamtwerts der Kombination ausmachen.

9. Haben Sie weitere Vorschläge für Änderungen an den Begriffsbestimmungen der Begriffe „Reisender“, „Reiseleistung“, „Pauschalreise“ oder dem Anwendungsbereich der Pauschalreiserichtlinie? Falls ja, erläutern Sie diese bitte.

*höchstens 1000 Zeichen*

Gemäß Art 2 Abs 2 lit c sind Reiseverträge von Geschäftsleuten zu beruflichen Zwecken vom Anwendungsbereich erfasst, sofern die Reise nicht auf Grundlage eines Rahmenvertrages gebucht wird. Im Erwägungsgrund 7 ist festgehalten, dass Vertreter kleiner Unternehmen denselben Schutz wie Verbraucher benötigen. Demgegenüber stehen große Unternehmen, die mit Reisebüros Rahmenverträge abschließen. Es gibt aber auch viele Fälle dazwischen zB wenn ein kleines Reisebüro eine Incentive-Reise für ein großes Unternehmen ohne Rahmenvertrag organisiert; oder kleine Hotels schließen mit einem großen Konzern einen Vertrag ab. Es ist nicht sachgerecht, dass die volle Haftung hier beim Reisebüro oder Hotel liegt.

Art 2 sollte daher klar definieren, für wen die PRRL gilt. Derzeit werden alle Reisen erfasst, sofern kein Rahmenvertrag für Geschäftsreisen vorliegt. Die Regelung geht somit an der Intention des Gesetzgebers vorbei, nämlich kleine Geschäftsreisende entsprechend zu schützen.

### I.3. Stornierungen, Liquidität und Erstattungen

Die Pauschalreiserichtlinie ermöglicht es Reisenden, vor Beginn der Pauschalreise jederzeit vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten und alle bereits getätigten Zahlungen abzüglich einer angemessenen Rücktrittsgebühr erstattet zu bekommen. Außerdem sind Reisende (und Reiseveranstalter) berechtigt, vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten, wenn die Erfüllung des Vertrags durch „unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände“ erheblich beeinträchtigt wird ([Artikel 12 Absatz 2](#), [Artikel 12 Absatz 3](#) und [Artikel 3 Nummer 12](#) der Pauschalreiserichtlinie). In diesen Fällen haben Reisende Anspruch auf *eine vollständige Erstattung ihrer Anzahlungen innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug einer Rücktrittsgebühr*. Die COVID-19-Pandemie hat zu massenhaften Stornierungen von Reisen geführt. Reisenden wurden die Zahlungen aber oft erst viel später erstattet oder sie mussten Gutscheine anstelle von Erstattungen akzeptieren. Reiseveranstalter machten geltend, dass sie aufgrund der COVID-19-Pandemie Liquiditätsprobleme hätten und Reisenden die Zahlungen nicht zurückerstatten könnten, da sie von Leistungserbringern wie Fluggesellschaften keine Rückzahlungen erhalten hätten. Manchmal waren sich Reiseveranstalter und Reisende auch nicht einig darüber, ob eine Stornierung gerechtfertigt war. Die Pauschalreiserichtlinie enthält keine Bestimmungen darüber, ob Gutscheine angeboten werden können und welche Merkmale sie aufweisen müssen, und folglich keine Verpflichtung, für Gutscheine einen Insolvenzschutz bereitzustellen. In ihrer [Empfehlung \(EU\) 2020/648](#) vom 13. Mai 2020 stellte die Kommission Grundsätze auf, um Gutscheine für Reisende attraktiver zu machen, z. B. durch die Bereitstellung eines Insolvenzschutzes für Gutscheine.

10. Welchen der folgenden Aussagen zu Stornierungsrechten für Pauschalreisen stimmen Sie zu?

- Die aktuellen Bestimmungen zu Stornierungsrechten sind ausreichend klar.
- Die aktuellen Bestimmungen zu Stornierungsrechten könnten durch unverbindliche Leitlinien besser erläutert werden.
- Die aktuellen Bestimmungen zu Stornierungsrechten sind nicht ausreichend klar und sollten ergänzt werden.
- Weiß nicht.

10a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

Gemäß Art 12 Z 2 hat der Reisende bei unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen ein kostenfreies Rücktrittsrecht. Die Definition von unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen (Art 3 Abs 12) muss so verstanden werden, dass nur unvorhersehbare Ereignisse davon erfasst sind.

Es ist langjährige Rechtsprechung, dass jemand, der „sehenden Auges“ angesichts einer bestehenden Gefahrensituation am Reiseziel, dennoch eine Reise dorthin bucht, nicht schützenswert ist und somit kein kostenfreies Rücktrittsrecht zusteht. Es gilt dann vielmehr der Grundsatz *pacta sunt servanda*. Bei vorhersehbaren (aber unkontrollierbaren) Ereignissen steht dem Reiseveranstalter daher eine Stornogebühr (Entschädigung) zu. Dieser Punkt sollte in der PRRL noch deutlicher betont werden.

11. Sollten in der Pauschalreiserichtlinie die Folgen offizieller Reisewarnungen, z. B. ihre Rechtswirkung in Verbindung mit Stornierungen aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände, gesondert geregelt werden?

- Ja
- Nein
- Weitere Stellungnahmen

11a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

Europaweit bestehen sehr unterschiedliche Systeme von Reisewarnungen. Des Weiteren spielen bei Reisewarnungen mitunter auch politische Gründe eine Rolle, die nicht vollends die Sicherheitslage vor Ort widerspiegeln. Zu guter Letzt besteht der Grundsatz der freien Beweiswürdigung durch den Richter. Eine Reisewarnung kann somit nur allenfalls den Charakter eines Gutachtens haben und bindet den Richter nicht in seiner Entscheidung.

12. Sollte in der Pauschalreiserichtlinie festgelegt werden, dass Reiseveranstalter anstelle einer Erstattung innerhalb von 14 Tagen Gutscheine ausstellen können, vorausgesetzt a) die Reisenden stimmen dem zu, b) es wird garantiert, dass Reisende ihr Geld zurückerhalten, wenn der Gutschein nicht innerhalb seiner Gültigkeitsdauer eingelöst wird, und c) die Gutscheine müssen gegen die Insolvenz des Ausstellers abgesichert sein?

- Ja.
- Nein.
- Weiß nicht.

13. Gemäß der Pauschalreiserichtlinie müssen Reisende über die Identität des *Reiseveranstalters* der Pauschalreise informiert werden. Bei Rücktritt vom Vertrag ist der Reiseveranstalter verpflichtet, den Reisenden alle Anzahlungen zu erstatten. Wird eine Pauschalreise über einen Reisevermittler verkauft, sehen einige Mitgliedstaaten vor, dass die Reisevermittler ebenfalls für Erstattungen verantwortlich sind. In der Praxis verstehen Reisende vielleicht nicht immer die Rolle der einzelnen Unternehmer und welcher Unternehmer für eine Erstattung verantwortlich ist. Welchen der folgenden Aussagen stimmen Sie zu?

- Die aktuellen Regeln sind klar genug und müssen nicht ergänzt werden.
- In allen Mitgliedstaaten sollten sowohl Reiseveranstalter als auch Reisevermittler für Erstattungen gesetzlich haften.
- Unternehmer sollten verpflichtet werden, Reisende klar darüber zu informieren, welcher Unternehmer im Zusammenhang mit einer Pauschalreise als Reiseveranstalter, Reisevermittler oder Leistungserbringer tätig ist und welche Pflichten die Unternehmer gegenüber Reisenden haben.
- Weiß nicht.



14. Für den Fall, dass der Reiseveranstalter oder der Reisende vom Pauschalreisevertrag zurücktritt, muss gemäß der Pauschalreiserichtlinie der Reiseveranstalter, und nicht die einzelnen Leistungserbringer, dem Pauschalreisenden die Zahlungen erstatten, da der Reiseveranstalter für die Pauschalreise als Ganzes verantwortlich ist und Reisende nicht zwingend den Preis der einzelnen Leistungen kennen. Derselben Logik folgt die [Verordnung \(EG\) Nr. 261/2004 über die Rechte von Fluggästen](#), wonach für einen Flug, der Teil einer nicht durchgeführten Pauschalreise ist, der Reiseveranstalter und nicht die Fluggesellschaft für die Erstattung der Zahlungen der Reisenden verantwortlich ist. Einige Reiseveranstalter beklagen jedoch, dass die Erstattung an Pauschalreisende schwierig sei, wenn sie selbst keine Rückzahlungen von den Leistungserbringern erhalten. Welcher der folgenden Aussagen stimmen Sie vor diesem Hintergrund zu?

- Die aktuellen Bestimmungen sollten nicht geändert werden.
- Pauschalreisende sollten das Recht erhalten, eine Erstattung direkt von Leistungserbringern wie Fluggesellschaften oder Hotels zu verlangen. Leistungserbringer sollten die Erstattung ablehnen dürfen, wenn sie die Erstattung bereits an den Reiseveranstalter gezahlt haben.
- Reiseveranstalter sollten gegenüber Leistungserbringern wie Fluggesellschaften oder Hotels einen Anspruch auf Erstattung innerhalb einer bestimmten Frist haben, um Rückzahlungen an Reisende vornehmen zu können.
- Reiseveranstalter sollten gegenüber Leistungserbringern wie Fluggesellschaften oder Hotels einen Anspruch auf Erstattung innerhalb einer bestimmten Frist haben, um Rückzahlungen an Reisende vornehmen zu können, jedoch nur, wenn die betroffenen Leistungen von den Leistungserbringern storniert wurden.
- Es sollten andere Änderungen vorgenommen werden.

14a. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

*höchstens 1000 Zeichen*

Siehe auch Antwort 4a. Veranstalter/Reisebüros waren im Zuge der Corona-Krise schwer durch die Rückerstattungspflicht gegenüber Reisenden binnen 14 Tagen getroffen. Vor allem im Ausland befindliche Reiseleistungserbringer haben keine (raschen) Rückerstattungen geleistet. Veranstalter/Reisebüros sind aber direkt mit den Ansprüchen der Reisenden (=idR Verbraucher) konfrontiert, die intensiv auf ihre Rechte pochen (unabhängig von der Dramatik der Lage für die betroffenen Unternehmen). Die notwendige Balance zwischen den Verbraucherrechten und der wirtschaftlichen Verträglichkeit für Unternehmen ist nicht gewahrt:

In Krisensituationen (zB Pandemie) sollte die Möglichkeit bestehen, die Rückzahlungspflicht an Reisende vorübergehend generell auszusetzen. Ebenso sollte ein klarer Rahmen für Gutscheinelösungen gefunden werden. Über eine Änderung des Art 22 sollten auch Rückerstattungspflichten von ausländischen Reiseleistungserbringern im B2B-Bereich geregelt werden.

15. Werden Pauschalreiseverträge wegen unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände beendet, beträgt die Erstattungsfrist 14 Tage ab Beendigung des Vertrags. Diese Frist steht im Einklang mit anderen EU-Verbraucherschutzvorschriften. Die Erstattungsfristen für eigenständige Tickets, die vom Beförderungsdienstleister storniert werden, variieren hingegen je nach Verkehrsmittel zwischen sieben Tagen und einem Monat. Welcher der folgenden Aussagen stimmen Sie zu?

- Die aktuelle Frist von 14 Tagen in der Pauschalreiserichtlinie sollte für alle Pauschalreisen beibehalten werden.
- Die Erstattungsfrist für Pauschalreisen sollte vom in der Pauschalreise enthaltenen Verkehrsmittel abhängig sein und der Frist entsprechen, die für eigenständige Tickets in Bezug auf das betreffende Verkehrsmittel gelten.
- Keiner der beiden genannten Aussagen.

15a. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

*höchstens 1000 Zeichen*

Die Rückzahlungsfrist sollte auf einen Monat erhöht werden. Die Vertragssituation bei Pauschalreiseverträgen ist komplex, da verschiedene Unternehmen (Reiseveranstalter und immer mehrere Reisedienstleister) zusammenwirken und oft zahlreiche grenzüberschreitende Vertragsverhältnisse des Reiseveranstalters mit Reisedienstleistern hinter dem Pauschalreisevertrag mit dem Reisenden/Verbraucher selbst stehen. Die Situation ist daher nicht mit der Rückzahlung im Fall eines Widerrufs zB eines Fernabsatzvertrages vergleichbar, wo es um ein zweipersonales Verhältnis geht. Dass die 14-Tage-Frist im Einklang mit anderen EU-Verbraucherschutzvorschriften stünde, ist daher nicht überzeugend. Jedenfalls abzulehnen sind unterschiedliche Fristen abhängig vom Verkehrsmittel.

#### **I.4. Insolvenzschutz, Anzahlungen und Vorkehrungen für eine Liquiditätskrise**

Die Pauschalreiserichtlinie überlässt den Mitgliedstaaten die detaillierte Festlegung ihrer Insolvenzschutzsysteme, einschließlich der Wahl zwischen staatlichen oder privaten Reisegarantiefonds und einem auf Versicherungspolice oder Bankgarantien gründenden System. Die Pauschalreiserichtlinie enthält allerdings Kriterien im Hinblick auf die Wirksamkeit der nationalen Systeme. Außerdem stand die Kommission während der Umsetzung der Pauschalreiserichtlinie in einzelstaatliches Recht im regelmäßigen Austausch mit den Mitgliedstaaten bezüglich der Frage, wie ein wirksamer Insolvenzschutz sichergestellt werden kann.

Nach der Insolvenz von Thomas Cook im Jahr 2019 und vor dem Hintergrund der COVID-19-Pandemie sind Fragen zu möglichen Lücken in den nationalen Insolvenzschutzsystemen und zur Verfügbarkeit von Versicherungslösungen aufgetaucht. Außerdem deuten erste Rückmeldungen von Interessenträgern darauf hin, dass unbegrenzte Garantien nicht immer realistisch sind.

Daher könnten Möglichkeiten zur weiteren Vereinheitlichung, zusätzliche Mechanismen und/oder Einschränkungen bei Anzahlungen sowie Möglichkeiten zur Sicherstellung von Erstattungen in einer Liquiditätskrise untersucht werden.

16. Sind die Insolvenzschutzstandards für Reiseveranstalter (und ggf. für Reisevermittler) Ihrer Meinung nach in einigen Mitgliedstaaten deutlich niedriger als in anderen?

- Ja
- Nein
- Weiß nicht

17. Welche der folgenden Auswirkungen haben Ihrer Meinung nach die bestehenden Unterschiede zwischen den nationalen Insolvenzschutzsystemen?

- Unzureichender Schutz von Reisenden in einigen Mitgliedstaaten.
- Unlauterer Wettbewerb auf dem Binnenmarkt.
- Sie können die Entscheidung von Unternehmen beeinflussen, wo sie ihre Geschäftstätigkeit ausüben bzw. wo sie ihren Insolvenzschutz abschließen.
- Andere Auswirkungen.
- Weiß nicht.

17a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

18. Welchen der folgenden Aussagen stimmen Sie im Hinblick auf die Wirksamkeit und Robustheit nationaler Insolvenzschutzsysteme zu?

- Die aktuellen Bestimmungen der Pauschalreiserichtlinie sind angemessen und sollten nicht geändert werden.
- Die Kommission sollte die Bestimmungen gegenüber den Mitgliedstaaten besser durchsetzen.
- Die nationalen Insolvenzschutzsysteme sollten weiter vereinheitlicht werden.
- Es sollte ein Absicherungssystem auf EU-Ebene (z. B. ein Fonds) eingerichtet werden für die Fälle, in denen der Insolvenzschutz eines Reiseveranstalters nicht zur Deckung aller Erstattungen und Rückbeförderungen ausreicht, auch wenn keine allgemeine Krise besteht.
- Andere Vorschläge.

18a. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

Art 17 ist in seiner jetzigen Form zunehmend schwieriger umzusetzen. In Österreich haben sich beispielsweise alle Versicherungen mit entsprechenden Versicherungsprodukten vom Markt zurückgezogen (eine einzige Ausnahme besteht lediglich für den Beherbergungsbereich).

Bei Hotels und Vermittlern verbundener Reiseleistungen ist die Insolvenzabsicherung darüber hinaus überzogen und zeigt keinen praktischen Nutzen. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn der Vermittler verbundener Reiseleistungen selbst keine Reiseleistungen erbringt, so dass die Insolvenz des Vermittlers keine Auswirkungen auf die Reise des Reisenden hat. In Österreich ist aufgrund entsprechender Judikatur gewährleistet, dass im Falle der Insolvenz des Vermittlers, die an ihn geleisteten Zahlungen nicht ein zweites Mal (an Reiseveranstalter oder Leistungsträger) gezahlt werden müssen.

19. Derzeit sind Reiseveranstalter gemäß der Pauschalreiserichtlinie dazu verpflichtet, Sicherheiten für die Erstattung aller von Reisenden geleisteten Zahlungen bereitzustellen, „sofern die betreffenden Leistungen infolge der Insolvenz des Reiseveranstalters nicht erbracht werden“. Dieser Schutz umfasst nicht unbedingt Erstattungsansprüche oder Gutscheine, die vor der Insolvenz des Reiseveranstalters ausgestellt wurden. Welchen der folgenden Aussagen stimmen Sie zu?

- Erstattungsansprüche gegenüber einem Reiseveranstalter sollten im Falle einer Insolvenz geschützt sein.
- Von Reiseveranstaltern ausgestellte Gutscheine sollten im Falle einer Insolvenz geschützt sein.
- Ansprüche auf Preisminderung oder Entschädigung wegen mangelhafter Erfüllung, die vor der Insolvenz eines Reiseveranstalters bestanden, sollten im Falle einer Insolvenz geschützt werden.
- Keine der vorstehenden Aussagen trifft zu. Der bestehende Insolvenzschutz ist ausreichend. Eine Erweiterung des Schutzes würde zu unverhältnismäßigen Kosten führen.

20. Sehen Sie weitere Möglichkeiten, den Insolvenzschutz im Rahmen der Pauschalreiserichtlinie wirksamer, effizienter und nachhaltiger zu gestalten? Falls ja, erläutern Sie dies bitte.

Zur Insolvenzabsicherung bei verbundenen Reiseleistungen siehe Kommentar 18a.

21. In welchem Maße tragen Ihrer Erfahrung nach Schutzmechanismen im Rahmen von Zahlungssystemen, z. B. Kreditkarten (Rückbelastungen) und Systeme wie PayPal, zum Schutz von Zahlungen von Pauschalreisenden bei,

wenn von Verträgen zurückgetreten wird oder wenn ein Reiseveranstalter insolvent wird?

- In erheblichem Maße
- In gewissem Maße
- Nur in bestimmten Situationen
- Hängt vom betreffenden Mitgliedstaat ab

21a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

22. Die Begrenzung von Anzahlungen für Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen vor Erbringung der Leistung könnte den Bedarf an Insolvenzschutz und die Probleme im Zusammenhang mit Rückzahlungen verringern. Gleichzeitig können sich dadurch die Kosten für Reisende erhöhen. Welchen der folgenden Aussagen stimmen Sie zu?

- Anzahlungen für Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen sollten ganz verboten werden.
- Anzahlungen für Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen sollten auf höchstens 20 % zum Zeitpunkt der Buchung begrenzt werden. Die Restsumme wäre kurz vor Reisebeginn zu zahlen (z. B. drei Tage im Voraus).
- Anzahlungen für Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen sollten auf höchstens 50 % begrenzt und frühestens einen Monat vor Reisebeginn gezahlt werden. Die Restsumme wäre kurz vor Reisebeginn zu zahlen (z. B. drei Tage im Voraus).
- Pauschalreiseveranstalter sollten Reisenden die Möglichkeit einräumen, die Zahlung bis kurz vor Reisebeginn zurückzustellen.
- Es sollten andere Begrenzungen eingeführt werden.
- Es sollte keine Verbote oder Begrenzungen im Hinblick auf Anzahlungen für Pauschalreisen geben.
- Weiß nicht.

22a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

Auch in anderen Konsumgüter- und Dienstleistungsbranchen dürfen An- oder Vorauszahlungen seitens der Konsumenten verlangt werden. Gerade bei Pauschalreiseverträgen mit einer Vielzahl von häufig

grenzüberschreitenden Vertragsverhältnissen des Reiseveranstalters mit Reisedienstleistern, bedeuten Anzahlungsverbote für Veranstalter und Reisebüros in der Praxis eine große Herausforderung. Siehe dazu auch Antwort 58a und 59a zu spezifischen Fragen an Reiseveranstalter bzw Reisevermittler.

22b. Sind Sie der Meinung, dass Anzahlungen für Pauschalreisen nur verboten werden sollten, wenn die Erbringer anderer Reiseleistungen, einschließlich Fluggesellschaften und andere Beförderer, vergleichbaren Beschränkungen unterliegen?

- Ja
- Nein

23. Unterstützen Sie die Idee eines *Krisenfonds*, mit dem sichergestellt werden soll, dass Reiseveranstalter über ausreichend Liquidität verfügen, um im Falle massenhafter Stornierungen aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände Pauschalreisenden zeitnah Erstattungen zahlen zu können?

- Ja. Die Pauschalreiserichtlinie sollte die Mitgliedstaaten zur Einrichtung nationaler Krisenfonds verpflichten.
- Ja. Es sollte ein Krisenfonds auf EU-Ebene eingerichtet werden.
- Andere Ideen für den Umgang mit einer Liquiditätskrise.
- Ein solcher Fonds ist nicht notwendig. Die bestehenden Bestimmungen in der Pauschalreiserichtlinie und staatliche Ad-hoc-Beihilfen der Mitgliedstaaten reichen aus.
- Nein. Die Kosten eines solchen Fonds für Reisende würden die möglichen Vorteile überwiegen.

23a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

Ein solcher Fonds ist nicht notwendig.

In Fällen weltweiter Reisebeschränkungen (insbesondere bei Pandemien) sollte das Risiko der Stornierung einer Reise gerecht zwischen Unternehmern und Reisenden aufgeteilt werden. Daher sollte Artikel 12(2) überarbeitet und eine Aufteilung der Stornierungskosten auf beide Vertragsparteien zugelassen werden.

Der Unternehmer soll in bestimmten Fällen höherer Gewalt (zB Pandemie) darüber hinaus nicht zu einer sofortigen Bargelderstattung verpflichtet sein. Es sollte die Rückerstattungspflicht in Extremsituationen ausgesetzt werden. Zumindest Gutscheine sollen ausgestellt werden können, die später vom Reisenden für die Buchung anderer Reisen eingelöst werden können.

Diese Lösungen würden dazu beitragen, Liquiditätsengpässe und damit verbundene Insolvenzen zu vermeiden. Dies wiederum trägt zu einer Vielfalt kleinerer Anbieter und einem funktionierenden Wettbewerb bei.

24. Wenn auf nationaler oder EU-Ebene ein Krisenfonds zur Sicherstellung zeitnaher Erstattungen für Pauschalreisende eingerichtet würde, wer sollte in den Fonds einzahlen?

- Reiseveranstalter (und ggf. Reisevermittler) in Form regelmäßiger Beiträge.
- Alle Pauschalreisenden mit einem Pflichtbeitrag pro Pauschalreise.
- Erbringer von Reiseleistungen (z. B. Beförderer und Unterkünfte), die Teil einer Pauschalreise sind, sofern sie Anzahlungen erhalten.
- Vermittler, einschließlich Online-Plattformen, sofern sie Anzahlungen für eine Pauschalreise erhalten.
- Unternehmer außerhalb der EU/des EWR, die Pauschalreisen in der EU/im EWR anbieten, auf der Grundlage des in der EU/dem EWR oder in den betreffenden Mitgliedstaaten generierten Umsatzes.
- Jeder Mitgliedstaat über öffentliche Mittel, für die gesamte Summe des Fonds oder eine Teilsumme.
- Die Mitgliedstaaten gemeinsam über einen EU-Fonds.
- Andere

24a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

Mitgliedsbeiträge durch Reiseveranstalter sind abzulehnen, da sie die ohnehin bereits geringen Margen weiter belasten würden. Die Wettbewerbsfähigkeit europäischer Reiseveranstalter insbesondere vis a vis Veranstaltern mit Sitz in einem Drittstaat, würde weiter geschwächt werden.

25. Wird ein Reiseveranstalter während der Reise insolvent, garantiert die Pauschalreiserichtlinie die Rückbeförderung von Reisenden. Des Weiteren heißt es in der Pauschalreiserichtlinie: „Eine Fortsetzung der Pauschalreise kann angeboten werden“. Sollte in der Pauschalreiserichtlinie die Fortsetzung der Reise als Standardlösung festgelegt werden, sodass eine Rückbeförderung vor dem geplanten Ende der Reise nur erfolgt, wenn die Fortsetzung unmöglich oder sehr schwer ist?

- Ja.
- Nein. Die Pauschalreiserichtlinie bietet ausreichend Flexibilität für geeignete Lösungen.

#### **I.5. Verbundene Reiseleistungen**

Verbundene Reiseleistungen wurden als Kategorie zwischen Pauschalreisen und eigenständigen Reiseleistungen eingeführt. Es gibt zwei Arten von verbundenen Reiseleistungen, die in [Artikel 3 Nummer 5 Buchstaben a und b](#) definiert sind und sich auf unterschiedliche Buchungsszenarien beziehen. (Siehe auch das [Flussdiagramm\[de\]](#).)

Im Gegensatz zu Pauschalreisen ist kein Unternehmer für die Durchführung der Reise insgesamt verantwortlich, und die meisten für Pauschalreisen geltenden Rechte kommen nicht zur Anwendung. Reisende genießen Insolvenzschutz ([Artikel 19 Absatz 1](#)), wenn der Unternehmer, der die verbundenen Reiseleistungen vermittelt, von den Reisenden Anzahlungen erhält (was nicht immer der Fall ist) und der Unternehmer die Zahlung nicht an einen Leistungserbringer weiterleitet. Die Rückbeförderung wird mit abgedeckt, wenn der Unternehmer, der die verbundenen Reiseleistungen vermittelt, ein Beförderer ist. Reisende müssen in Bezug auf mögliche verbundene Reiseleistungen zwingend über Informationsblätter nach [Anhang II](#) der Pauschalreiserichtlinie darüber informiert werden, dass die Vorschriften für Pauschalreisen nicht gelten, ihre Zahlungen an den Unternehmer, der die verbundenen Reiseleistungen vermittelt, aber unter Insolvenzschutz stehen.

In ersten Rückmeldungen wurden Bedenken geäußert, dass die Regeln für verbundene Reiseleistungen zu komplex, schwer durchzusetzen und für Reisende verwirrend sein könnten.

Die folgenden Fragen beziehen sich mit Ausnahme der letzten Frage jeweils auf eine Art von verbundenen Reiseleistungen.

26. Laut [Artikel 3 Nummer 5 Buchstabe a](#) der Pauschalreiserichtlinie handelt es sich um „verbundene Reiseleistungen“, wenn der Reisende anlässlich eines einzigen Besuchs in einer Vertriebsstelle (z. B. eine Reiseagentur oder eine Online-Buchungsplattform) oder eines einzigen Kontakts mit dieser Vertriebsstelle unterschiedliche Arten von Reiseleistungen bucht, diese jedoch getrennt auswählt und bezahlt (z. B. zuerst einen Flug und danach eine Hotelunterkunft oder andersherum). Sind Sie der Meinung, dass die Bestimmungen zu dieser Art von verbundenen Reiseleistungen den Schutz von Reisenden verbessert haben und einen Beitrag zu lauterem Wettbewerb leisten?

- Ja.
- Nein. (Mögliche Gründe hierfür können Sie in der nächsten Frage angeben.)

26a. Wenn Sie die vorangegangene Frage mit „Nein“ beantwortet haben, was sind die Gründe dafür?

- Reisende genießen nicht den gleichen Schutz wie bei Pauschalreisen und oft auch keinen Insolvenzschutz bzw. hätten Schwierigkeiten, ihn in der Praxis geltend zu machen.
- Unternehmer könnten verbundene Reiseleistungen nutzen, um die Haftung von Pauschalreiseveranstaltern zu umgehen.
- Die Unterscheidung, ob die Leistungen zusammen (Pauschalreise) oder getrennt (verbundene Reiseleistungen) ausgewählt wurden, ist für Reisende und Behörden schwer nachvollziehbar.



- Für Reisende ist es schwer zu verstehen, welche Art von Schutz sie erwarten können und ob sie vom Insolvenzschutz profitieren.
- Sonstige Gründe

26b. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

*höchstens 1000 Zeichen*

Die komplexe Differenzierung zwischen verbundenen Reiseleistungen und der Definition von Pauschalreise des Art 3 Z 2 lit b i ist für niemanden sinnvoll, sondern völlig praxisfremd. Auch Verbrauchern ist nur schwer erklärbar, dass sie im Reisebüro für jede der von ihnen ausgewählten und gewünschten Reiseleistungen getrennt eine Zahlung vornehmen müssen und nicht die Gesamtsumme mit einem Zahlungsvorgang abwickeln können. Derartige Bürokratie löst Unverständnis aus, ist aber darin begründet, dass sonst der Reisevermittler zum Reiseveranstalter mutiert. Als Lösung sollten Kombinationen von Reiseleistungen, die derzeit unter Artikel 3 Abs 2 b (i) fallen und daher (derzeit) eine Pauschalreise darstellen, die problematische Definition von LTA ersetzen.

27. Sollten an den Bestimmungen für verbundene Reiseleistungen nach [Artikel 3 Nummer 5 Buchstabe a](#) der Pauschalreiserichtlinie Änderungen vorgenommen werden?

- Es sind keine Änderungen erforderlich, weil die aktuellen Bestimmungen ausreichend klar und wirksam sind.
- Das Kriterium „einziger Besuch in einer Vertriebsstelle“ oder „einziger Kontakt“ sollte definiert werden oder es sollte eine offizielle Leitlinie dazu geben, um verbundene Reiseleistungen besser von eigenständigen Leistungen unterscheiden zu können.
- Um falsche Erwartungen zu vermeiden, sollten Reisende vor Abschluss des Vertrags nur dann in den Informationsblättern ([Anhang II](#), Teile A, B und C) über den Insolvenzschutz informiert werden, wenn sie wirklich in den Genuss eines solchen Schutzes kommen.
- Genießen Reisende Insolvenzschutz, sollten sie nach Abschluss des Vertrags eine Bestätigung über diesen Schutz und seine Begrenzungen erhalten (bislang sind solche Informationen freiwillig), damit sie ihn bei Bedarf in Anspruch nehmen können.
- Diese Art von verbundenen Reiseleistungen sollte gestrichen und durch einfachere Bestimmungen ersetzt werden (siehe Frage 30).
- Diese Art von verbundenen Reiseleistungen sollte ersatzlos gestrichen werden.
- Sonstige Änderungen.
- Weiß nicht.

## 27a. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

*höchstens 1000 Zeichen*

Siehe Antwort zu Punkt 26 b. Kombinationen von Reiseleistungen, die derzeit unter Artikel 3 Abs 2 b (i) fallen und daher (derzeit) eine Pauschalreise darstellen, sollten die problematische Definition von verbundenen Reiseleistungen ersetzen.

Dies würde auch dazu beitragen, die derzeitige Ungleichbehandlung von Online- und Offline-Anbietern zu entschärfen, und würde darüber hinaus die Unterscheidung zwischen einer Pauschalreise und verbundenen Reiseleistungen vereinfachen. Darüber hinaus würde damit das völlig unverhältnismäßige Haftungsrisiko bei der Vermittlung von Verträgen mit Veranstaltern aus Drittstaaten (Artikel 20) beseitigt werden.

28. Laut [Artikel 3 Nummer 5 Buchstabe b](#) der Pauschalreiserichtlinie handelt es sich um „verbundene Reiseleistungen“, wenn ein Unternehmer (z. B. ein Beförderer), nachdem der Reisende bei ihm eine Reiseleistung gebucht hat, in gezielter Weise die Buchung von mindestens einer weiteren Reiseleistung eines anderen Unternehmers vermittelt und wenn innerhalb von 24 Stunden nach Bestätigung der ersten Buchung eine zusätzliche Buchung erfolgt. Im Gegensatz zu [Artikel 3 Nummer 5 Buchstabe a](#) der Pauschalreiserichtlinie finden Buchungen über mindestens zwei Vertriebsstellen (z. B. Websites) statt.

Nach ersten Rückmeldungen von Interessenträgern kommt diese Art von verbundenen Reiseleistungen in der Praxis eher selten vor, da oft nicht klar ist, ob die Vermittlung als „gezielt“ einzustufen ist, und da Unternehmer, die solche verbundenen Reiseleistungen vermitteln, oft keine Information von anderen Unternehmern darüber erhalten, dass innerhalb von 24 Stunden eine Buchung erfolgte. Hinzu kommt, dass Reisende oft keinen Beleg dafür haben, dass verbundene Reiseleistungen vorliegen und ob sie Anspruch auf Insolvenzschutz haben.

Sind Sie der Meinung, dass die Bestimmungen zu dieser Art von verbundenen Reiseleistungen ([Artikel 3 Nummer 5 Buchstabe b](#) der Pauschalreiserichtlinie) den Schutz von Reisenden verbessert haben und einen Beitrag zu lauterem Wettbewerb leisten?

- Ja.
- Nein. (Mögliche Gründe hierfür können Sie in der nächsten Frage angeben.)

28a. Wenn Sie die vorangegangene Frage mit „Nein“ beantwortet haben, was sind die Gründe dafür?

- Reisende genießen nicht den gleichen Schutz wie bei Pauschalreisen. Oft kommen sie auch nicht in den Genuss von Insolvenzschutz bzw. hätten Schwierigkeiten, ihn in der Praxis geltend zu machen.



Es ist oft nicht eindeutig, ob die Buchung einer zweiten Reiseleistung in gezielter Weise vermittelt wurde.

- Unternehmer, die eine potenzielle verbundene Reiseleistung vermitteln, wissen oft nicht, ob der betreffende Reisende innerhalb von 24 Stunden eine Buchung bei einem zweiten Unternehmer vorgenommen hat.
- Für Reisende ist es schwer zu verstehen, welche Art von Schutz sie erwarten können und ob sie vom Insolvenzschutz profitieren.
- Unternehmer könnten verbundene Reiseleistungen nutzen, um die Haftung von Pauschalreiseveranstaltern zu umgehen.
- Sonstige Gründe

28b. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

*höchstens 1000 Zeichen*

Die relevanten Punkte wurden bereits in der Beschreibung von Punkt 28 erwähnt.

29. Sollten an den Bestimmungen für verbundene Reiseleistungen nach [Artikel 3 Nummer 5 Buchstabe b](#) der Pauschalreiserichtlinie Änderungen vorgenommen werden?

- Es sind keine Änderungen erforderlich, weil die aktuellen Bestimmungen ausreichend klar und wirksam sind.
- Es sollten eine Begriffsbestimmung oder offizielle Leitlinien dazu bereitgestellt werden, wie das Kriterium „vermittelt in gezielter Weise“ auszulegen ist.
- Die Verpflichtung für Unternehmer, bei denen ein Reisender innerhalb von 24 Stunden eine zweite Buchung vornimmt, den Unternehmer, der verbundene Reiseleistungen vermittelt hat, über die zweite Buchung zu informieren, sollte durchgesetzt werden.
- Unternehmer sollten verpflichtet werden, Reisenden zu bestätigen, dass verbundene Reiseleistungen vorliegen, wenn Insolvenzschutz gegeben ist, sodass Reisende diesen Anspruch bei Bedarf geltend machen können.
- Diese Art von verbundenen Reiseleistungen sollte gestrichen und durch einfachere Bestimmungen ersetzt werden (siehe Frage 30).
- Diese Art von verbundenen Reiseleistungen sollte ersatzlos gestrichen werden.
- Sonstige Änderungen.
- Weiß nicht.

30. Wenn Sie Frage 27 bzw. Frage 29 damit beantwortet haben, das Konzept verbundener Reiseleistungen nach Artikel 3 Nummer 5 Buchstabe a bzw. b solle gestrichen bzw. durch einfachere Bestimmungen ersetzt werden: Was sind in diesem Zusammenhang Ihrer Meinung nach die wichtigsten Aspekte?

- Ob Unternehmer wie nach den bestehenden Regeln verpflichtet bleiben, Reisende darüber zu informieren, dass weitere Buchungen nicht zu einer Pauschalreise führen (sodass Reisende eine informierte Entscheidung treffen können).
- Ob für alle Unternehmer, die bei der Buchung von Reiseleistungen unterstützen, eine allgemeine Verpflichtung zur Bereitstellung vorvertraglicher Informationen besteht (z. B. Verpflichtung zur Nennung der haftenden Partei und Angabe des Empfängers der Zahlungen des Reisenden).
- Ob Beförderer (z. B. Fluggesellschaften) verpflichtet werden, einen Insolvenzschutz abzuschließen, unabhängig davon, ob sie die Buchung verbundener Reiseleistungen vermitteln. (Die Kommission prüft im Zusammenhang mit ihrer Strategie für nachhaltige und intelligente Mobilität Optionen für einen ausreichenden Schutz von Passagieren vor dem Risiko einer Liquiditätskrise oder einer Insolvenz im Hinblick auf die Erstattung von Tickets und, bei Bedarf, Rückbeförderung.)
- Ob alle Unternehmer, die bei der Buchung von Reiseleistungen unterstützen und Anzahlungen entgegennehmen, verpflichtet werden, einen Insolvenzschutz abzuschließen.
- Sonstige Faktoren.
- Weiß nicht.

30a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

Die Beseitigung dieser komplexen, unsicheren Rechtslage. Es besteht die Befürchtung, dass Unternehmen (zB Reiseveranstalter, Reisebüros, Hotels, Transportunternehmen durch das Setzen eines Links etwa zu anderen touristischen Angeboten in der Region, zum Vermittler verbundener Reiseleistungen werden.

## I.6. Weitere Fragen

31. Sollte die Pauschalreiserichtlinie mit dem Ziel geändert werden, die Auswirkungen von Reisen und Tourismus auf die Umwelt zu verringern?



Es sind keine neuen Bestimmungen in der Pauschalreiserichtlinie erforderlich. Die Auswirkungen von Reisen und Tourismus auf die Umwelt sollten in branchenspezifischen Rechtsvorschriften geregelt werden, z. B. im Bereich Verkehr.

- Unternehmer sollten durch die Pauschalreiserichtlinie verpflichtet werden, Reisende vor der Buchung über den ökologischen Fußabdruck von Pauschalreisen zu informieren.
- Es sollten Informationen zum ökologischen Fußabdruck von Pauschalreisen vorliegen (wie in der vorherigen Option). Zusätzlich sollte Pauschalreiserichtlinie auf andere Weise zur Verringerung der Auswirkungen von Reisen und Tourismus auf die Umwelt auf andere Weise beitragen.

32. Sollte es EU-Vorschriften zur Berufshaftpflichtversicherung von Pauschalreiseveranstaltern geben, die zum Beispiel Schadensersatzansprüche und das Risiko abdecken, Erbringer von Reiseleistungen ersetzen zu müssen?

- Ja
- Nein

33. Fallen Ihnen weitere Aspekte ein, die noch nicht genannt wurden, aber in der Pauschalreiserichtlinie geregelt werden sollten, um den Verbraucherschutz und /oder das Funktionieren des Binnenmarktes zu verbessern? Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

*höchstens 1000 Zeichen*

Verringerung des bürokratischen Aufwands: z.B. durch Reduktion der Anzahl von Standard- Informationsblättern (nur je eines für Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen). Vor allem bei verbundenen Reiseleistungen ist die Auswahl des richtigen Standardinformationsformulars angesichts der Vielzahl der verfügbaren Optionen kompliziert. Außerdem werden sie als zu "technisch" und schwer lesbar wahrgenommen.

Weitere Beispiele zur Verminderung des Aufwands: Es ist nicht möglich, im Voraus zu sagen, ob eine Reise für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist, da es verschiedene Grade und Formen von Einschränkungen gibt. Daher sollten spezifische Informationen nur auf Anfrage gegeben werden müssen. Zudem bestehen Unsicherheiten hinsichtlich der Informationspflicht über Pass- und Visumerfordernisse, da unklar ist, auf welche (europäischen oder anderen) Staaten sich diese Informationen beziehen müssen.

34. Die Pauschalreiserichtlinie verpflichtet die Mitgliedstaaten, über angemessene und wirksame Mittel zur Sicherstellung der Einhaltung der Vorschriften zu verfügen und wirksame, verhältnismäßige und abschreckende Sanktionen sicherzustellen ([Artikel 24 und 25](#)), enthält aber keine weiteren Details. Andere Richtlinien zum Verbraucherschutz (1) verpflichten die Mitgliedstaaten zur Festlegung genauer

Regeln zu Sanktionen, einschließlich Geldbußen für [weitverbreitete grenzüberschreitende Verstöße](#) mit einem Höchstsatz von mindestens 4 % des Jahresumsatzes des Unternehmers in dem/den betroffenen Mitgliedstaat(en).

Was sollte unternommen werden, um die Durchsetzung der Pauschalreiserichtlinie in allen Mitgliedstaaten zu verbessern?

---

(1) Siehe Richtlinie (EU) 2019/2161 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. November 2019 zur Änderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinien 98/6/EG, 2005/29/EG und 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates zur besseren Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union (ABl. L 328 vom 18.12.2019, S. 7).

- Es besteht kein Bedarf an zusätzlichen Bestimmungen in der Pauschalreiserichtlinie zur Durchsetzung und zu Geldbußen.
- Es sollte spezielle Vorschriften zu Sanktionen geben, auch für Verstöße gegen nationale Vorschriften zur Umsetzung der Pauschalreiserichtlinie.
- Für grenzüberschreitende Verstöße sollte es Geldbußen mit einem Höchstsatz von mindestens 4 % des Jahresumsatzes des Unternehmers in dem/den betroffenen Mitgliedstaat(en) geben.
- Es sollten andere Maßnahmen für eine verbesserte Durchsetzung der Pauschalreiserichtlinie ergriffen werden.

## II. ZUSÄTZLICHE FRAGEN FÜR PERSONEN, DIE REISELEISTUNGEN NUTZEN

---

35. Auf welche Probleme sind Sie seit dem Ausbruch der COVID-19-Pandemie im Februar/März 2020 sowie vor dem Hintergrund der damit verbundenen Gesundheitskrise vor oder während einer Pauschalreise hauptsächlich gestoßen?

- Es war schwierig, mit dem Reiseveranstalter/Reisevermittler in Kontakt zu treten/mit ihm zu kommunizieren, da der Reiseveranstalter/Reisevermittler nicht auf E-Mails oder Telefonanrufe reagierte oder das Büro geschlossen war.
- Die großen Unterschiede in den offiziellen Reisehinweisen und bei gesundheitsbezogenen Entscheidungen und ihre schnellen Änderungen in meinem Land, dem Zielland oder in Transitländern.
- Als ich von meinem Pauschalreisevertrag zurücktreten und um Rückzahlung bitten wollte, gab der Reiseveranstalter/Reisevermittler an, dass das Stornierungsrecht wegen unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände nicht für die COVID-19-Pandemie gelte.

- Reiseveranstalter/Reisevermittler erklärten, dass das Stornierungsrecht wegen unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände nicht in Zusammenhang mit Reisebeschränkungen oder Maßnahmen zum Gesundheitsschutz, z. B. Quarantäne, am Herkunftsort gelte.
- Der Reiseveranstalter/Reisevermittler akzeptierte die Stornierung nur für den Fall, dass eine Reisewarnung vorlag, die gegen die Reise sprach.
- Der Reiseveranstalter/Reisevermittler berechnete Stornogebühren, obwohl ich aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände vom Vertrag zurückgetreten bin.
- Es war schwer/unmöglich, von Reiseveranstaltern/Reisevermittlern eine Erstattung zu erhalten.
- Der Reiseveranstalter verwies mich an den Reisevermittler, über den ich die Pauschalreise erworben hatte, und der Reisevermittler verwies mich zurück an den Reiseveranstalter oder andersherum.
- Ich erhielt einen Gutschein, obwohl ich eine Rückzahlung bevorzugt hätte.
- Andere Probleme.
- Keine Probleme.

35a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

36. Haben Sie nach dem Februar 2020 eine vollständige Erstattung erhalten, nachdem der Vertrag aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände beendet worden war?

- Ja, ich habe innerhalb von 14 Tagen oder innerhalb kurzer Zeit (maximal ein Monat) eine vollständige Erstattung erhalten.
- Ich habe eine Erstattung erhalten, ohne mich zu beschweren, musste aber länger als einen Monat warten.
- Ich erhielt eine Erstattung, nachdem ich bei einer Verbraucherorganisation /Schlichtungsstelle/EVZ/Behörde/Gericht/Ombudsstelle/sonstigen Stelle Beschwerde eingereicht hatte.
- Anstelle einer Erstattung erhielt ich einen Gutschein in gleicher Höhe, den ich für eine alternative Reise nutzte bzw. für den ich am Ende mein Geld zurückerhielt.
-

Anstelle einer Erstattung erhielt ich einen Gutschein in gleicher Höhe, den ich aber bis zum Ablaufdatum nicht für eine alternative Reise nutzte, und warte bis heute auf mein Geld.

- Anstelle einer Erstattung erhielt ich einen Gutschein in gleicher Höhe, den ich aber bis zum Ablaufdatum nicht für eine alternative Reise nutzte. Der Unternehmer hat mir nach Ablauf des Gutscheins kein Geld zurückgezahlt und erklärt, dass er keine weiteren Verpflichtungen mir gegenüber habe.
- Ich habe kein Geld erhalten bzw. ich habe es mit erheblicher Verzögerung erhalten, da der Reiseveranstalter und der Reisevermittler sich nicht einigen konnten, wer für die Erstattung zuständig ist.
- Andere Erfahrungen.

36a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

### III. ZUSÄTZLICHE FRAGEN FÜR VERBRAUCHERORGANISATIONEN UND BEHÖRDEN

---

37. Inwieweit kommen Unternehmer Ihrer Erfahrung nach der Verpflichtung zur Bereitstellung eines Standardinformationsblatt gemäß [Anhang I](#) der Pauschalreiserichtlinie nach, wenn sie Pauschalreisen gemäß [Artikel 3 Nummer 2](#) der Pauschalreiserichtlinie anbieten?

- Hohes Maß an Einhaltung
- Moderates Maß an Einhaltung
- Geringes Maß an Einhaltung

38. Halten sich Unternehmer in Bezug auf verbundene Reiseleistungen nach [Artikel 3 Nummer 5 Buchstabe a](#) (eine Vertriebsstelle) im Allgemeinen an die Informationspflichten für potenzielle verbundene Reiseleistungen nach [Artikel 19 Absatz 2](#) und [Anhang II](#) (Teile A, B und C) der Pauschalreiserichtlinie?

- Hohes Maß an Einhaltung
- Moderates Maß an Einhaltung
- Geringes Maß an Einhaltung

39. Halten sich Unternehmer in Bezug auf verbundene Reiseleistungen nach [Artikel 3 Nummer 5 Buchstabe b](#) (Vermittlung in gezielter Weise) im Allgemeinen an die



Informationspflichten für potenzielle verbundene Reiseleistungen nach [Artikel 19 Absatz 2](#) und [Anhang II](#) (Teile A, B und C) der Pauschalreiserichtlinie?

- Hohes Maß an Einhaltung
- Moderates Maß an Einhaltung
- Geringes Maß an Einhaltung

40. Welche Probleme haben Sie in der Praxis in Bezug auf die verpflichtenden Informationsblätter für verbundene Reiseleistungen ([Anhang II](#), Teile A-E) beobachtet?

- Unternehmer stellen eines der Blätter nach Anhang II zur Verfügung, obwohl sie eine Pauschalreise anbieten und ein Blatt nach Anhang I verwenden müssten.
- Unternehmer stellen keine Informationsblätter nach Anhang II zur Verfügung, weil sie der Ansicht sind, dass es sich nicht um potenzielle verbundene Leistungen handelt (d. h. sie verkaufen nur eigenständige Leistungen).
- Reisende verstehen die Informationsblätter nach Anhang II nicht.
- Andere Probleme.
- Keine Probleme.

41. Auf welche Probleme sind Pauschalreisende seit dem Ausbruch der COVID-19-Pandemie im Februar/März 2020 sowie vor dem Hintergrund der damit verbundenen Gesundheitskrise vor oder während einer Pauschalreise hauptsächlich gestoßen?

- Es war schwierig, mit dem Reiseveranstalter/Reisevermittler in Kontakt zu treten/mit ihm zu kommunizieren, da der Reiseveranstalter/Reisevermittler nicht auf E-Mails oder Telefonanrufe reagierte oder das Büro geschlossen war.
- Die großen Unterschiede in den offiziellen Reisehinweisen und bei gesundheitsbezogenen Entscheidungen und ihre schnellen Änderungen im Heimatland, im Zielland oder in Transitländern.
- Wenn Reisende vom Pauschalreisevertrag zurücktreten und um Rückzahlung bitten wollten, gaben die Reiseveranstalter/Reisevermittler an, dass das Stornierungsrecht wegen unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände nicht für die COVID-19-Pandemie gelte.
- Reiseveranstalter/Reisevermittler erklärten, dass das Stornierungsrecht wegen unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände nicht in Zusammenhang mit Reisebeschränkungen oder Maßnahmen zum Gesundheitsschutz, z. B. Quarantäne, am Herkunftsort gelte.

- Der Reiseveranstalter/Reisevermittler akzeptierte die Stornierung nur für den Fall, dass eine Reisewarnung vorlag, die gegen die Reise sprach.
- Der Reiseveranstalter/Reisevermittler berechnete Stornogebühren, obwohl Reisende aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände vom Vertrag zurückgetreten sind.
- Es war für Reisende schwer/unmöglich, von Reiseveranstaltern /Reisevermittlern eine Erstattung zu erhalten.
- Der Reiseveranstalter verwies Reisende an den Reisevermittler, über den sie die Pauschalreise erworben hatten, und der Reisevermittler verwies sie zurück an den Reiseveranstalter oder andersherum.
- Reisende erhielten einen Gutschein, obwohl sie eine Rückzahlung bevorzugt hätten.
- Andere Probleme.
- Keine Probleme.

42. Kam es seit Februar 2020 zu einem erheblichen Anstieg von Konkursen von Reiseveranstaltern und/oder Reisevermittlern?

- Ja
- Nein
- Weiß nicht

43. Wenn Reisende aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände, die sich erheblich auf die Erfüllung der Pauschalreise auswirkten, vom Vertrag zurücktraten, wie oft haben Reiseveranstalter die Begründung akzeptiert und keine Rücktrittsgebühr verlangt?

- Häufig
- Selten
- Weiß nicht

44. Wenn Reiseveranstalter oder Reisende nach Februar 2020 aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände von einem Pauschalreisevertrag zurücktraten, was geschah dann häufig im Hinblick auf die Erstattung?

- Reisende haben innerhalb von 14 Tagen oder innerhalb kurzer Zeit (maximal ein Monat) eine vollständige Erstattung erhalten.
- Reisende haben eine Erstattung erhalten, mussten aber länger als einen Monat warten.

- Reisende erhielten eine Erstattung nur, nachdem sie bei einer Verbraucherorganisation/Schlichtungsstelle/EVZ/Behörde/Gericht /Ombudsstelle/sonstigen Stelle Beschwerde eingereicht hatten.
- Reisende erhielten anstelle einer Erstattung einen Gutschein in gleicher Höhe, den sie für alternative Reisen nutzten, oder erhielten am Ende ihr Geld zurück.
- Reisende erhielten einen Gutschein in gleicher Höhe, den sie aber bis zum Ablaufdatum nicht für eine alternative Reise nutzten, und warten bis heute auf ihr Geld.
- Reisende erhielten einen Gutschein in gleicher Höhe, den sie aber bis zum Ablaufdatum nicht für eine alternative Reise nutzten. Der Unternehmer hat nach Ablauf des Gutscheins kein Geld zurückgezahlt und erklärt, dass er keine weiteren Verpflichtungen gegenüber den Reisenden habe.
- Reisende haben kein Geld erhalten bzw. haben es mit erheblicher Verzögerung erhalten, da der Reiseveranstalter und der Reisevermittler sich nicht einigen konnten, wer für die Erstattung zuständig ist.
- Viele Reisende warten noch auf ihr Geld.
- Sonstige Situationen

#### IV. ZUSÄTZLICHE FRAGEN FÜR BEHÖRDEN

---

45. Auf welche Probleme bei der Durchsetzung der Pauschalreiserichtlinie sind Sie im Zeitraum 2018-2019 am häufigsten gestoßen?

*höchstens 1000 Zeichen*

46. Auf welche Probleme bei der Durchsetzung der Pauschalreiserichtlinie sind Sie seit Februar 2020 am häufigsten gestoßen?

*höchstens 1000 Zeichen*

47. Treten bei bestimmten Arten von Unternehmern (z. B. Reiseunternehmen, Online-Reiseagenturen und Reiseagenturen vor Ort, Beförderer usw.) bestimmte Probleme auf? Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

*höchstens 1000 Zeichen*

48. Gab es bestimmte Probleme mit der Durchsetzung, die Reiseveranstalter mit Sitz außerhalb des EWR betrafen? Falls ja, welche?

*höchstens 1000 Zeichen*

49. Welche Maßnahmen haben Sie ergriffen, um sicherzustellen, dass Reisende Erstattungen für stornierte Pauschalreisen a) im Zusammenhang mit der Insolvenz von Thomas Cook und b) im Zusammenhang mit COVID-19 erhalten?

*höchstens 1000 Zeichen*

50. Wie hoch waren die staatlichen Beihilfen Ihrer Regierung, um sicherzustellen, dass Reisende Erstattungen für a) im Zusammenhang mit der Insolvenz von Thomas Cook und b) im Zusammenhang mit COVID-19 stornierte Pauschalreisen erhalten?

*höchstens 1000 Zeichen*

51. Kooperieren die für die Durchsetzung von Rechten nach der Pauschalreiserrichtlinie und der Richtlinien zu Fahrgastrechten zuständigen nationalen Behörden miteinander, um die wirksame Durchsetzung beider Instrumente sicherzustellen? Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

*höchstens 1000 Zeichen*

## V. ZUSÄTZLICHE FRAGEN FÜR UNTERNEHMEN UND IHRE ORGANISATIONEN

---

52. Wie hat sich der Anteil von Pauschalreisen (einschließlich vorgefertigter *und* angepasster Pauschalreisen) laut den Ihnen zur Verfügung stehenden Daten oder nach Ihren besten Schätzungen seit 2018 auf dem EU-Markt für Reiseleistungen im Hinblick auf Anzahl der verkauften Reisen im Vergleich zur Zeit vor 2018 entwickelt? Wenn Sie diese Frage nicht für die gesamte EU beantworten können, antworten Sie bitte im Hinblick auf die nationalen Märkte, die Ihnen vertraut sind.

- Der Anteil der Pauschalreisen an allen Reiseleistungen ist stabil geblieben.
- Der Anteil der Pauschalreisen an allen Reiseleistungen hat zugenommen.
-

Der Anteil der Pauschalreisen an allen Reiseleistungen hat unabhängig von der COVID-19-Pandemie abgenommen.

- Der Anteil der Pauschalreisen an allen Reiseleistungen hat hauptsächlich wegen der COVID-19-Pandemie abgenommen.
- Weiß nicht.

**53. Reiseveranstalter/Reisevermittler:** Geben Sie bitte an, ob Sie oder Ihre Mitglieder Pauschalreisen in oder aus unterschiedlichen Mitgliedstaaten verkaufen und ob es Unterschiede darin gibt, wie Sie oder Ihre Mitglieder in den verschiedenen Mitgliedstaaten tätig sind und was der Grund dafür ist.

- Wir/unsere Mitglieder verkaufen Pauschalreisen nur in einem Mitgliedstaat bzw. von einem Mitgliedstaat aus.
- Wir/unsere Mitglieder verkaufen Pauschalreisen in mehr als einem Mitgliedstaat bzw. von mehreren Mitgliedstaaten aus.
- Es gibt keine wesentlichen Unterschiede in der Betriebsweise in den unterschiedlichen Mitgliedstaaten.
- Wir/unsere Mitglieder sind aufgrund der bestehenden Unterschiede in den nationalen Vorschriften zur Umsetzung der Pauschalreiserichtlinie in einem oder mehreren Mitgliedstaaten als Pauschalreiseveranstalter und in einem oder mehreren anderen Mitgliedstaaten als Reisevermittler tätig.
- Wir/unsere Mitglieder sind aufgrund von Unterschieden im nationalen Recht, die nichts mit Pauschalreisen zu tun haben, in einem oder mehreren Mitgliedstaaten als Pauschalreiseveranstalter und in einem oder mehreren anderen Mitgliedstaaten als Reisevermittler tätig.
- Wir/unsere Mitglieder sind aus anderen Gründen in einem oder mehreren Mitgliedstaaten als Pauschalreiseveranstalter und in einem oder mehreren anderen Mitgliedstaaten als Reisevermittler tätig.
- Wir/unsere Mitglieder sind aufgrund von Unterschieden in den nationalen Vorschriften zur Umsetzung der Pauschalreiserichtlinie in einem oder mehreren Mitgliedstaaten als Pauschalreiseveranstalter und in einem oder mehreren anderen Mitgliedstaaten als Unternehmer, die verbundene Reiseleistungen vermitteln, tätig.
- Wir/unsere Mitglieder sind aus anderen Gründen in einem oder mehreren Mitgliedstaaten als Pauschalreiseveranstalter und in einem oder mehreren anderen Mitgliedstaaten als Unternehmer, die verbundene Reiseleistungen vermitteln, tätig.

53a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

54. Wie könnte der Insolvenzschutz kosteneffizienter gestaltet werden? Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

*höchstens 1000 Zeichen*

55. Wie oft nutzen Sie bzw. Ihre Mitglieder den in der Pauschalreiserichtlinie festgelegten Mechanismus der gegenseitigen Anerkennung des Insolvenzschutzes?

- Häufig
- Selten
- Nie
- Weiß nicht

56. Hatten Sie oder Ihre Mitglieder Probleme mit den Mechanismen der gegenseitigen Anerkennung von Insolvenzschutz?

- Ja
- Nein

57. In welchem Maße gab es seit Februar 2020 Konkurse bei Reiseveranstaltern und/oder Reisevermittlern?

*höchstens 1000 Zeichen*

Staatliche Unterstützungsmaßnahmen haben geholfen, in der ersten Phase der Pandemie Insolvenzen zu verhindern. Eine nachhaltige Erholung des Reisegeschäfts ist jedoch nach wie vor nicht erfolgt, während staatliche Unterstützungen nach und nach heruntergefahren werden. Mit dem Ukrainekrieg wird darüber hinaus die Erholung des Reisemarktes weiter abgeschwächt.

58. **Für Reiseveranstalter:** Wie stark ist der Einfluss folgender Faktoren auf Ihre Vorgehensweise/die Vorgehensweise Ihrer Mitglieder in Bezug auf Anzahlungen durch Reisende?

	Stark	Mäßig	Schwach	Weiß nicht
Beschränkungen für Anzahlungen durch nationales Recht oder Rechtsprechung	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kosten für den Insolvenzschutz	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Möglichkeit, attraktivere/wettbewerbsfähigere Pauschalreisen anbieten zu können	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Von Beförderern, z. B. Fluggesellschaften, verlangte Anzahlungen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Für Unterkünfte, z. B. Hotels, verlangte Anzahlungen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstige Faktoren	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 58a. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

*höchstens 1000 Zeichen*

In Österreich wird die Anzahlungshöhe durch die Pauschalreiseverordnung begrenzt. Für Reiseveranstalter und Reisebüros bedeutet dies in der Praxis enorme Herausforderungen, da Leistungsträger bereits bei Vertragsabschluss hohe Anzahlungen (bis zu 100%) verlangen. Reiseveranstalter und Reisebüros sind deshalb unter Umständen nicht in der Lage Pauschalreisen anzubieten, da sie in zu hohem Maße in Vorleistung gehen müssten, während gleichzeitig die Anzahlungshöhe vis a vis ihrer Kunden beschränkt ist.

### 59. Für Reisevermittler: Wie stark ist der Einfluss folgender Faktoren auf Ihre Vorgehensweise/die Vorgehensweise Ihrer Mitglieder in Bezug auf Anzahlungen durch Reisende?

	Stark	Mäßig	Schwach	Weiß nicht
Beschränkungen für Anzahlungen durch nationales Recht oder Rechtsprechung	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kosten für den Insolvenzschutz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Anzahlungspolitik des Reiseveranstalters	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unsere eigene Vorgehensweise/die Vorgehensweise unserer Mitglieder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Sonstige Faktoren	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 59a. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

*höchstens 1000 Zeichen*

Werden Verträge vermittelt, ergeben sich die Anzahlungshöhen aus den jeweils vermittelten Verträgen (z.B. die Vorgaben des vermittelten Reiseveranstalters hinsichtlich der Anzahlungshöhe). Der Reisevermittler hat darauf grundsätzlich keinen Einfluss. Die Beschränkung der Anzahlungshöhe gilt in Österreich aber dennoch auch für Vermittler verbundener Reiseleistungen.

### 60. Für Reisevermittler: Wie oft verkaufen Sie bzw. Ihre Mitglieder Pauschalreisen, die von Reiseveranstaltern in anderen EU- oder EWR-Mitgliedstaaten zusammengestellt werden?

- Überhaupt nicht

- Selten
- Häufig

61. **Für Reisevermittler:** Wie oft verkaufen Sie bzw. Ihre Mitglieder Pauschalreisen, die von Reiseveranstaltern außerhalb der EU bzw. des EWR zusammengestellt werden?

- Überhaupt nicht
- Selten
- Häufig

62. **Für Reisevermittler:** Wenn Reisevermittler Pauschalreisen eines Veranstalters außerhalb der EU bzw. des EWR vermarkten, haften laut Pauschalreiserichtlinie die Reisevermittler in vollem Umfang für die Durchführung der Pauschalreise und müssen einen Insolvenzschutz abschließen, wenn der Veranstalter diese Bedingungen nicht erfüllt. Dies gilt auch, wenn Reisevermittler nach dem entsprechenden nationalen Recht im Allgemeinen nicht für den Insolvenzschutz haften und nicht dafür verantwortlich sind. Hat diese Bestimmung in der Praxis Probleme bereitet?

- Ja
- Nein

62a. Bitte erläutern Sie Ihre Antwort.

*höchstens 1000 Zeichen*

Bei der Vermittlung von Reiseveranstaltern mit Sitz außerhalb der europäischen Union steht das durch die Pauschalreiserichtlinie gegebene Haftungsrisiko in keinem angemessenen Verhältnis zum möglichen wirtschaftlichen Erfolg (z.B. Buchungsgebühr vom Reisenden, Provision vom Reiseveranstalter).

63. **Für Unternehmer, die verbundene Reiseleistungen vermitteln**

**/Insolvenzschutzanbieter:** Kennen Sie/die Unternehmen den Umfang von Anzahlungen aus der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen gemäß [Artikel 3 Nummer 5 Buchstabe a](#) der Pauschalreiserichtlinie und, soweit zutreffend, die für Rückbeförderungen notwendigen Absicherungen, für die Sie/sie Insolvenzschutz benötigen?

- Wir/sie haben eine klare Vorstellung von dem Umfang.
- Wir/sie haben nur eine grobe Vorstellung von dem Umfang.
- Wir/sie sind der Auffassung, dass wir/sie nicht verpflichtet sind, für Insolvenzschutz zu sorgen, da wir/sie keine Anzahlungen erhalten.



63a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

#### 64. Für Unternehmer, die verbundene Reiseleistungen vermitteln

**/Insolvenzschutzanbieter:** Kennen Sie/die Unternehmen den Umfang von Anzahlungen aus der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen gemäß [Artikel 3 Nummer 5 Buchstabe b](#) der Pauschalreiserichtlinie und, soweit zutreffend, die für Rückbeförderungen notwendigen Absicherungen, für die Sie/sie Insolvenzschutz benötigen?

- Wir/sie haben eine klare Vorstellung von dem Umfang.
- Wir/sie haben nur eine grobe Vorstellung von dem Umfang.
- Wir/sie sind der Auffassung, dass wir/sie nicht verpflichtet sind, für Insolvenzschutz zu sorgen, da wir/sie keine Anzahlungen erhalten.

64a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

## VI. ZUSÄTZLICHE FRAGEN FÜR INSOLVENZSCHUTZANBIETER

---

65. Haben Sie aufgrund des erweiterten Begriffs der Pauschalreise bzw. den neuen Insolvenzschutzanforderungen für einige verbundene Reiseleistungen seit Juli 2018 einen Anstieg der für Insolvenzschutz gezahlten Summen festgestellt (z. B. größerer Umfang der Beiträge zu Garantiefonds, zusätzliche Versicherungsverträge, Verlängerung bestehender Verträge usw.)?

- Ja. Erheblicher Anstieg aufgrund des erweiterten Begriffs der Pauschalreise.
- Ja. Erheblicher Anstieg aufgrund der Einführung der verbundenen Reiseleistungen.
- Ja. Erheblicher Anstieg aufgrund des erweiterten Begriffs der Pauschalreise und der Einführung der verbundenen Reiseleistungen.
- Ja. Erheblicher Anstieg, aber es ist nicht klar, ob dieser auf den erweiterten Begriff der Pauschalreise oder die Einführung der verbundenen Reiseleistungen zurückzuführen ist.
- Kein erheblicher Anstieg.

65a. Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Anmerkungen mitzuteilen.

*höchstens 1000 Zeichen*

66. Beschreiben Sie bitte die Auswirkungen der Insolvenz von Thomas Cook auf Insolvenzschutzanbieter.

*höchstens 1000 Zeichen*

67. Beschreiben Sie bitte die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf den Insolvenzschutz für Pauschalreisen, einschließlich der bereitzustellenden Absicherung (inklusive für die Erstattung infolge von Stornierungen und Gutscheine), der Kosten, der Zahl der Insolvenzen und anderer Herausforderungen.

*höchstens 1000 Zeichen*

68. Welche Folgen hätte es Ihrer Meinung nach für die bestehenden Insolvenzschutzsysteme, wenn Erstattungsansprüche (die vor der Insolvenz eines Reiseveranstalters/Reisevermittlers bestehen) und Gutscheine dauerhaft durch einen Insolvenzschutz abgesichert werden müssten?

*höchstens 1000 Zeichen*

69. Durch welche zusätzlichen Bestimmungen in der Pauschalreiserichtlinie könnten Insolvenzschutzsysteme wirksamer, effizienter und nachhaltiger gestaltet werden?

*höchstens 1000 Zeichen*

70. Wäre ein (privat und/oder öffentlich finanzierter) EU-Fonds als Unterstützung der nationalen Insolvenzschutzsysteme eine gute Idee? Und wenn ja, zu welchen Bedingungen und wie sollten die Beiträge organisiert werden?

*höchstens 1000 Zeichen*

Sie können ein Strategiepapier oder andere Dokumente hochladen.

Zulässiges Dateiformat: pdf,txt,doc,docx,odt,rtf

## Contact

JUST-E2@ec.europa.eu