



INFORMATIONSPFLICHTEN DER BEHERBERGER NACH DEM NEUEN PAUSCHAL- REISERECHT

INFORMATIONSPFLICHTEN

ENTSTEHT EINE PAUSCHALREISE BZW. VERBUNDENE REISELEISTUNGEN, so sind in Abhängigkeit der jeweiligen Buchungsform verschiedene Informationspflichten nach der neuen Pauschalreiserichtlinie (EU) 2015/2302 (nachfolgend „neue RL“) zu erfüllen. In Österreich erfolgte die Umsetzung dieser Informationspflichten mit dem neuen Pauschalreisegesetz, das mit 1. Juli 2018 in Kraft getreten ist. Die Bestimmungen sind auf Verträge anwendbar, die ab diesem Zeitpunkt geschlossen werden.

BUCHUNG VIA E-MAIL ODER ONLINE ÜBER DIE HOTELHOMEPAGE

ANFRAGE: Wenn sich der Gast via E-Mail oder mittels Onlineformular über eine Pauschalreise und ihre Verfügbarkeit erkundigt, so hat der Beherbergungsbetrieb – bevor der Gast an den Pauschalreisevertrag gebunden ist – vorvertragliche Informationspflichten zu erfüllen.

VORVERTRAGLICHE INFORMATIONSPFLICHTEN

Wenn Sie dem Gast die Verfügbarkeit bestätigen, müssen Sie dieser Bestätigung sogleich das **Standardinformationsblatt gemäß Anhang I Teil A (bei Hyperlink) oder B** hinzufügen **und** soweit zutreffend, über Folgendes *vorvertraglich* informieren:

- Bestimmungsort, Reiseroute und Aufenthaltsdauer bei etwaigen Transportmittel, Ort, Tag und Zeit der Abreise und Rückreise
- Lage, Hauptmerkmale und Einstufung der Unterbringung
- Mahlzeiten

- Besichtigungen, Ausflüge oder sonstige Leistungen
- Einzel- oder Gruppenreise
- Sprache, in der diese Leistungen erbracht werden (z.B. bei Bergtouren)
- Eignung für Personen mit eingeschränkter Mobilität
- Anschrift des Reiseveranstalters mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse
- Gesamtpreis der Pauschalreise einschließlich Steuern und Gebühren; wenn sich diese Kosten nicht vor Abschluss des Vertrags bestimmen lassen, so ist die Art von Mehrkosten anzugeben - wird dies unterlassen, so hat der Reisende Mehrkosten nicht zu tragen
- Zahlungsmodalitäten inkl. Anzahlung
- Erforderliche Mindestteilnehmerzahl mit Angabe der Rücktrittsfrist
- Pass- und Visumerfordernisse des Bestimmungslandes
- Rücktrittsmodalitäten und -gebühr
- Versicherungsmöglichkeiten

Mit diesen vorvertraglichen Informationen ist der Gast über die wichtigsten Rechte nach der neuen RL informiert. Ein Pauschalreisevertrag ist in diesem Stadium noch nicht zustande gekommen.

ANNAHME DES ANGEBOTES DURCH DEN GAST: Nachdem der Gast die vorvertraglichen Informationen zur angefragten Pauschalreise erhalten hat, kann dieser binnen einer angemessenen Frist das Angebot des Beherbergungsbetriebs beispielsweise via E-Mail annehmen. Sie sollten sich auch den Erhalt des Standardinformationsblattes bestätigen lassen. Hat der Gast nun das Angebot angenommen, so ist ein Pauschalreisevertrag zustande gekommen.

BUCHUNGSBESTÄTIGUNG BZW. INFORMATIONSPFLICHTEN BEI VERTRAGSABSCHLUSS

Reiseveranstalter haben dem Gast bei Abschluss des Pauschalreisevertrags (oder unverzüglich danach) eine Ausfertigung des Vertragsdokumentes oder eine

Bestätigung des Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen und nochmals die gesamten bereits angeführten Informationen zu übermitteln. Weiters sind auch folgende

Informationen mitzuteilen:

- Besondere Vorgaben des Reisenden (z.B. vereinbartes veganes Frühstück)
- Hinweis, dass der Reiseveranstalter für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag vorgesehenen Reiseleistungen verantwortlich ist und zum Beistand verpflichtet ist, wenn sich der Reisende in Schwierigkeiten befindet
- Hinweis darauf, dass dem Reiseveranstalter jede Vertragswidrigkeit während der Reise unverzüglich mitzuteilen ist
- Hinweis auf die Einrichtung der Insolvenzabsicherung
- Kontaktdaten des Vertreters des Reiseveranstalters vor Ort
- Besonderheiten bei Reisen von Minderjährigen sind zu beachten
- Hinweis im Reisevertrag zu alternativer Streitbeilegungsmöglichkeit
- Hinweis auf das Recht der Vertragsübertragung

TELEFONISCHE BUCHUNG

BEI TELEFONISCHER BUCHUNG müssen die vorvertraglichen Informationen sowie die Informationen aus dem **Standardinformationsblatt gemäß Anhang I Teil B** als auch die genannten Informationen bei Vertragsabschluss weitergegeben werden. Dies kann zwar telefonisch erfolgen, wobei eine elektronische Übermittlung empfohlen wird.

¹ Nähere Informationen zu den Begriffen „Pauschalreise“ und „verbundene Reiseleistungen“ siehe unter „Pauschalreiserecht in der Beherbergung“.

CLICK-THROUGH-BUCHUNG UND VERBUNDENE ONLINE- BUCHUNGSVERFAHREN

SPEZIELLE BUCHUNGSFORMEN erfordern nach der neuen RL zusätzlich besondere Informationspflichten.

CLICK-THROUGH-BUCHUNG

Wenn beispielsweise der Beherbergungsbetrieb, mit dem der Gast den ersten Vertrag geschlossen hat, den Namen des Gastes, dessen Zahlungsdaten und dessen E-Mail-Adresse an den Anbieter von Mietautos weiterleitet und der Gast einen Mietwagen binnen 24 Stunden nach Buchungsbestätigung des Beherbergungsvertrages bucht, so handelt es sich um ein verlinktes Online-Buchungsverfahren (Click-through-Buchung) und damit um eine Pauschalreise, sofern auch die übrigen Voraussetzungen einer Pauschalreise¹ erfüllt sind. Folgende Informationspflichten sind sodann einzuhalten:

- Der zweitvertragsschließende Unternehmer hat die Information über den Vertragsabschluss dem nunmehrigen Reiseveranstalter (=Beherbergungsbetrieb) weiterzugeben, sodass alle Vertragsparteien die jeweiligen Informationspflichten erfüllen können
- Der Beherbergungsbetrieb hat dem Gast vor Vertragsschluss des zweiten Vertrages das **Standardinformationsblatt gemäß Anhang I Teil C** bereitzustellen (damit wird darauf hingewiesen, dass eine Pauschalreise entstehen kann)

VERBUNDENE ONLINE- BUCHUNGSVERFAHREN

Im Unterschied zur Click-through-Buchung werden die Daten des Reisenden (Name, Zahlungsdaten und

² Nähere Informationen zu den Begriffen „Pauschalreise“ und „verbundene Reiseleistungen“ siehe unter „Pauschalreiserecht in der Beherbergung“.

E-Mail-Adresse) vom Beherbergungsbetrieb nicht weitergeleitet. Vielmehr entstehen verbundene Online-Buchungsverfahren durch eine „gezielte Vermittlung“. Wenn z.B. mit der Bestätigung der Nächtigungsbuchung der Gast einen elektronischen Link (z.B. zur Seite eines Mietwagenanbieters) samt Aufforderung erhält, ein weiteres Angebot bereits vorab online zu buchen. Erfolgt eine Buchung binnen 24 Stunden nach Erhalt der ersten Buchungsbestätigung, entstehen verbundene Reiseleistungen, sofern auch die übrigen Voraussetzungen erfüllt sind.² Bei verbundenen Reiseleistungen sind bestimmte vorvertragliche Informationspflichten einzuhalten. Hierfür ist das entsprechende **Standardinformationsblatt gemäß Anhang II** bereitzustellen. Werden die Informationspflichten nicht eingehalten, so kommen die Bestimmungen über Pauschalreisen zur Anwendung.

WEITERE INFORMATIONEN

DETAILLIERTE INFORMATIONEN

zum neuen Pauschalreiserecht finden Sie online unter hotelverband.at oder unter bmnt.gv.at/tourismus. Zusätzlich können Sie die Broschüren in unterschiedlichen Varianten unter tourism@bmnt.gv.at bestellen.

IMPRESSUM

Medieninhaber und Herausgeber:
BUNDESMINISTERIUM FÜR NACHHALTIGKEIT UND TOURISMUS
Stubenring 1, 1010 Wien
www.bmnt.gv.at

Text und Redaktion: Mag. Lisa Kristan (WKO), Mag. Viola Ponderfer (BMNT)
Grafikdesign: Mag. Viola Ponderfer (BMNT)
Lektorat: Mag. Lisa Kristan (WKO), Mag. Katharina Mayer-Ertl (BMNT),
Mag. Viola Ponderfer (BMNT)
Bildnachweis: Wirtschaftskammer Österreich, Fachverband Hotellerie
Gestaltungskonzept: WIEN NORD Werbeagentur

Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung der Autorinnen ist ausgeschlossen.

1. Auflage
Alle Rechte vorbehalten.
Wien, 1. 7. 2018



Original wurde gedruckt von: **Zentrale Kopierstelle des BMNT**, UW-Nr. 907, nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“ des Österreichischen Umweltzeichens.