

# Warum ist ein Befähigungsnachweis für die Ausübung des Reisebürogewerbes wichtig?

## Schutz vor Gefahren für die Gesundheit und Sicherheit

### Schutz-, Treue- und Fürsorgepflichten

Die Hauptleistungspflicht des Reiseveranstalters besteht darin, die Reiseleistungen gemäß der vertraglichen Vereinbarung und frei von Mängeln zu erbringen. Neben der Hauptleistungspflicht treffen den Reiseveranstalter aber auch zahlreiche Nebenpflichten. Zu den wichtigsten Nebenpflichten des Reiseveranstalters zählen die Schutz-, Treue- und Fürsorgepflichten gegenüber den Rechtsgütern und Interessen des Reisenden. Demnach ist ein Reiseveranstalter dazu verpflichtet, die geschuldeten Reiseleistungen so zu organisieren und zu erbringen, dass eine über das allgemein bestehende Risiko auf Reisen hinausgehende Gefährdung des Reisenden so gut wie ausgeschlossen ist. Das gilt grundsätzlich für alle Reisen. Bei manchen Reisen (z.B. Abenteuer-, Bergsport- oder Tauchreisen) ist lediglich das vorab bestehende Risiko etwas erhöht. Das befreit den Reiseveranstalter aber nicht davon, alles zu unterlassen was das ohnehin bestehende Risiko noch weiter erhöht.

<http://www.krone.at/wien/wiener-starb-beim-tauchen-mit-haien-reisebuero-haftet-ogh-urteil-story-274916>

### Beobachtungs-, Erkundigungs- und Informationspflichten

Bereits bei ersten Anzeichen einer Gefahrenlage muss der Reiseveranstalter die weiteren Entwicklungen mit der „verkehrsüblichen Sorgfalt“ eines ordentlichen Reisekaufmanns beobachten. Die Beobachtungs- und Erkundigungspflicht betrifft nicht nur politische Umstände (Unruhen, Bürgerkrieg, Krieg, ...), Gesundheitsrisiken (Epidemien, Seuchen, ...) und Naturkatastrophen (Überschwemmungen, Wirbelstürme, Erdbeben, Waldbrände, Verstrahlung, ...), sondern auch eine auffällig hohe Kriminalitätsrate (Gefahr von Einbrüchen, Überfällen, Geiselnahmen, ...).

Je instabiler die Sicherheitslage im Reisegebiet ist, umso höher sind die Anforderungen an die Erkundigungspflicht. Zu der verkehrsüblichen Sorgfalt gehört, dass der Reiseveranstalter seine vor Ort befindlichen Reiseleiter oder seine Leistungsträger bezüglich der Sicherheitslage kontaktiert. Der Veranstalter muss dafür alle ihm zur Verfügung stehenden Informationsquellen nützen. Dazu zählen neben den Warnhinweisen des Außenministeriums, Erkundigungen bei Botschaften sowie örtlichen Polizei- und Sicherheitsbehörden auch die Recherche im Internet.

Verdichten sich die Anzeichen für eine Gefahr, muss das den Reiseveranstalter zur „Beachtung äußerster Sorgfalt“ veranlassen. Er muss daher jene Kunden, die vor der Abreise stehen, über die Gefahrenlage informieren und ihnen die Entscheidung über das einzugehende Risiko überlassen. Bezüglich jener Kunden, die bereits vor Ort sind, hat er zu prüfen, welche Maßnahmen von ihm bzw. seinen Leistungsträgern konkret getroffen werden können bzw. müssen. Dazu zählen etwa verstärkte Sicherheitskontrollen vor Hotelanlagen, die Aufstockung von Sicherheitspersonal, die Absage von Ausflügen in gefährdete Gebiete bzw. Einrichtungen und Vorsorgemaßnahmen bzw. die Organisation zur Evakuierung und gegebenenfalls Repatriierung der Reisenden.

<http://derstandard.at/1280984227533/Erste-Oesterreicher-aus-Krisengebiet-ausgeflogen>  
<http://www.derbund.ch/bern/Globetrotter-holt-Reisende-aus-Indien-zurueck/story/10020894>

#### **Verkehrssicherungspflicht:**

Die Verkehrssicherungspflicht erstreckt sich nicht nur auf die Auswahl und Kontrolle des eigenen Personals und eigener Transportmittel, sondern auch auf die Auswahl und Kontrolle seiner Leistungsträger und deren Einrichtungen. Er hat daher z.B. seine Vertragshotels und deren Einrichtungen in regelmäßigen Abständen darauf zu überprüfen, ob sie einen ausreichenden Sicherheitsstandard bieten.

[http://www.focus.de/reisen/service/toedlicher-balkonsturz-reiseveranstalter-muss-zahlen\\_aid\\_121395.html](http://www.focus.de/reisen/service/toedlicher-balkonsturz-reiseveranstalter-muss-zahlen_aid_121395.html)

<http://www.welt.de/vermishtes/article234515/Tragischer-Tod-im-Urlaub.html>

#### **Beistandspflichten**

Die Beistandspflichten des Reiseveranstalters gelten auch, wenn sich der Reisende selbst vorsätzlich oder grob fahrlässig in Schwierigkeiten begeben hat.

### **Konsumentenschutz**

Beratungsqualität und Fachkenntnisse sind Grundvoraussetzung, auf dem das Vertrauen der Konsumenten basiert.

Es ist zu befürchten, dass es aufgrund der Aufhebung der Reglementierung zu vermehrten Betrugsfällen kommt.

<http://www.verbaende.com/news.php/Unserioese-Reiseanbieter-Reisen-nach-nirgendwo-ADAC-warnt-vor-wwwanker-travelde?m=35371>

### **Image des Tourismuslandes Österreich - Sicherung der Qualität**

Das Image Österreichs als Top-Qualitätstourismusland würde abgewertet, wenn es kein Mindestqualifikationslevel gibt. Das Vertrauen in die Expertise der Reisebürobranche würde durch unqualifizierte Anbieter leicht zerstört.

Reisebüros stehen mit ihrem Angebot im direkten Wettbewerb zu neuen Medien wie auch zu branchenfremden Anbietern. Die Reisevermittlung ist einer jener Bereiche, in denen das Internet als Vertriebsform bereits jetzt in unmittelbarer Konkurrenz zu traditionellen Reisebüros steht. Reisebüros, die sich diesem Konkurrenzdruck der neuen Medien stellen wollen, stehen vor der Herausforderung, einen professionellen Beratungsservice zu bieten, um individuelle und maßgeschneiderte Reiseangebote zu konzipieren.

Doch das Kundenverhalten hat sich in den letzten Jahren grundlegend verändert. Die Kunden sind heute besser ausgebildet, verfügen über mehr Reiseerfahrung und erwarten vom Besuch im Reisebüro einen konkreten und spürbaren Mehrwert. Die Kunden sind heute wesentlich anspruchsvoller. Nur bunte Kataloge in den Reisebüros auszulegen und zu hoffen, dass der Preis attraktiv genug ist, reicht nicht mehr aus, um genügend Kunden zu gewinnen. Der Reisebürokunde von heute will umworben, intensiv betreut und vor allem fachmännisch beraten werden. Beratungsqualität und das dafür notwendige Wissen wird für klassische Reisebüros in Anbetracht der multimedialen Konkurrenz immer wichtiger und

avanciert zu einem entscheidenden Element der zukünftigen Marketingstrategie im stationären Vertrieb.

Und damit ist nicht gemeint, dass man weiß, wie man mit Google und Wikipedia richtig umgeht. Mit „Wissen“ ist in diesem Zusammenhang die sinnvolle Verknüpfung von Fachwissen und Informationen, maßgeschneidert auf die jeweilige Situation, gemeint. Dafür muss man nicht nur eine entsprechende Ausbildung vorweisen, sondern auch bereit sein, stetig zu lernen, sich weiterzubilden, um sich damit vor jenen Informationen einen Vorsprung zu sichern, die ohnehin für jedermann zugänglich sind.

Der Beratungsqualität kommt für die Erfolgssicherung der Reisebüros eine immens große Bedeutung zu. Die mögliche Freigabe des Reisebürogewerbes nimmt den stationären Reisebüros ihr herausragendes Leistungsmerkmal (USP), durch das sich ihr Angebot bislang noch deutlich vom Wettbewerb abhebt.

### **Zunehmende Insolvenzen mangels Branchenkenntnissen**

Vermehrte Insolvenzen von Reiseveranstaltern, für die in manchen Fällen die Republik Österreich selbst gerade stehen muss, würden zu einem weiteren Imageverlust der Reisebüros führen.

Man macht mit der Freigabe des Reisebürogewerbes auch potentiellen Interessenten am Reisegeschäft keinen wirklichen Gefallen, weil sie ohne das besondere Wissen auf Dauer nicht auf dem Markt bestehen werden.

### **Garant für eine qualifizierte Lehrlingsausbildung und solide Mitarbeiterqualifikation**

Das System der dualen Lehrlingsausbildung würde nicht mehr funktionieren, weil es nicht mehr ausreichend qualifizierte Ausbildungsbetriebe geben wird, die Fachkräfte ausbilden können und wollen.

### **Haftungsdilemma**

Die einzuhaltenden Vorschriften werden immer komplexer, die Qualifikation der Verantwortlichen immer geringer.

### **Anwendbarkeit der Kollektivverträge**

Die kollektivvertragliche Zuordnung wäre bei Einführung eines einheitlichen freien Gewerbes de facto kaum überprüfbar.

### **Kosten**

Die von der EU-Kommission gelegentlich vorgeschlagene Alternative zum Meisterbrief bzw. zur Befähigungsprüfung sind kostenpflichtige Zertifizierungen auf freiwilliger Basis. Das Reisebürogeschäft ist aber enorm vielfältig. Dadurch wären viele einzelne Zertifizierungen notwendig. Die Befähigungsprüfung ist hier nicht nur kostengünstiger, sondern auch unbürokratischer.