

# Pauschalreiserecht

Orientierungshilfe für  
Beherbergungsbetriebe



Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird in dieser Broschüre auf die grammatikalische weibliche Form bzw. die Kombination von männlicher und weiblicher Form verzichtet. In der gesamten Broschüre sind mit der männlichen Form Männer und Frauen gleichberechtigt gemeint.

### **Haftungsausschluss**

Diese Broschüre enthält allgemeine Informationen und soll Beherbergungsbetrieben als Orientierungshilfe dienen. Trotz sorgfältiger Bearbeitung nach bestem Wissen und Gewissen kann keine Gewähr für die Richtigkeit aller Angaben übernommen werden. Weiters können aus der Broschüre keinerlei Rechtsansprüche abgeleitet werden.

**November 2017, 2. Auflage**

## **IMPRESSUM**

### **Herausgeber:**

Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft  
Sektion Tourismus und Historische Objekte  
Stubenring 1  
1010 Wien

Wirtschaftskammer Österreich  
Fachverband Hotellerie  
Wiedner Hauptstraße 63  
1045 Wien

### **Autorinnen:**

Mag. Lisa Kristan, WKO, Fachverband Hotellerie  
Mag. Katharina Mayer-Ertl, BMWFW, Tourismus-Servicestelle  
Mag. Viola Pondorfer, BMWFW, Tourismus-Servicestelle

**Layout:** Carmen Sommer, BA, MA - Colorphyll GmbH

**Druck:** Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft

# Einleitung

Die neue Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (PauschalreiseRL) ersetzt die bisherige Richtlinie (90/314/EWG) über Pauschalreisen. Die Überarbeitung der Richtlinie aus dem Jahr 1990 war aus Sicht der Europäischen Kommission notwendig, um den Erfordernissen des Internetzeitalters und der damit notwendigen Anhebung und Vereinheitlichung des Verbraucherschutzniveaus Rechnung zu tragen.

Durch die neue PauschalreiseRL wurde insbesondere der Pauschalreisebegriff ausgedehnt und ein neuer Begriff der „verbundenen Reiseleistungen“ aufgenommen. Die zivilrechtlichen Vorgaben wurden in dem dafür geschaffenen Bundesgesetz über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (PRG) umgesetzt. Für die innerstaatliche Umsetzung der Verpflichtung zur Insolvenzabsicherung wird die bisherige Reisebürosicherungsverordnung (RSV) neu erlassen.

Diese Kurzinformation gibt Beherbergungsbetrieben einen kurzen Überblick über das neue Pauschalreiserecht. Zudem bietet ein Einlageblatt eine rasche Orientierung, ob man eine Pauschalreise oder verbundene Reiseleistungen anbietet. Für detailliertere Informationen werden die ausführliche **Broschüre „Pauschalreiserecht in der Beherbergung“** und die entsprechenden Rechtsvorschriften empfohlen.

Die Vorgaben gelten sowohl für gewerbliche Beherbergungsbetriebe nach der Gewerbeordnung 1994 (GewO) als auch für sonstige nicht-gewerbliche Beherbergungsanbieter.

# Was ist eine Pauschalreise?

Eine Pauschalreise liegt vor, wenn mindestens zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise kombiniert werden. Wenn ein Beherbergungsbetrieb Pauschalreisen anbietet, wird er zum Reiseveranstalter nach dem PRG.

## Reiseleistungen

Für eine Pauschalreise müssen mindestens zwei der folgenden Arten von Reiseleistungen kombiniert werden:

- » Personenbeförderung
- » Unterbringung einer Person
- » Vermietung von Kraftfahrzeugen/Krafträdern
- » andere touristische Leistungen (z.B. Eintrittskarten, Führungen, Skipässe, Vermietung von Sportausrüstungen, Wellnessbehandlungen)



**Beachte:** Es liegt keine Pauschalreise vor, wenn zwei gleiche Reiseleistungen kombiniert werden.

Eine Kombination von anderen touristischen Leistungen mit beispielsweise einer Unterbringung führt zu keiner Pauschalreise, wenn die anderen touristischen Leistungen:

- » wesensmäßig Bestandteil der Unterbringung sind (z.B. kleine Beförderungsleistungen, Mahlzeiten, Getränke, Reinigung, Zugang zu betriebs-eigenen Einrichtungen im Rahmen der Unterbringung);
- » keinen erheblichen Anteil am Gesamtwert der Kombination ausmachen (erheblich bedeutet in der Regel 25 % oder mehr), nicht als wesentliches Merkmal beworben werden und auch kein wesentliches Merkmal der Kombination sind;
- » oder erst nach Beginn der Erbringung einer Reiseleistung (bei Beherbergungsbetrieben nach Ankunft des Reisenden) ausgewählt und erworben werden.

## **Zusammenstellung von Pauschalreisen**

Sowohl im Voraus vom Reiseveranstalter festgelegte Kombinationen von Reiseleistungen als auch Kombinationen, die auf Wunsch oder entsprechend der Auswahl des Reisenden vor Abschluss eines einzigen Vertrags zusammengestellt werden, führen zu einer Pauschalreise. Dabei macht es keinen Unterschied, ob sie online oder in einer physischen Vertriebsstelle gebucht werden.

Außerdem kann auch der Abschluss von separaten Verträgen mit einzelnen Erbringern von Reiseleistungen in verschiedenen Konstellationen eine Pauschalreise begründen.

In folgenden Fällen handelt es sich somit um eine Pauschalreise:

- » Wenn die kombinierten Reiseleistungen in der Vertriebsstelle (= Geschäftsräume, Websites, Telefondienste) einzeln vom Reisenden ausgewählt wurden, bevor dieser zur Zahlung zustimmt. Darunter fallen auch Reiseleistungen, die online in einem „Warenkorb“ gesammelt werden.
- » Wenn mehrere Reiseleistungen zu einem Pauschal- oder Gesamtpreis angeboten, zugesichert oder verrechnet werden.
- » Wenn die Reise als „Pauschalreise“ oder unter einer ähnlichen Bezeichnung beworben oder zugesagt wird.
- » Wenn nach Vertragsabschluss noch eine Auswahl von bestimmten Reiseleistungen möglich ist - z.B. Reise-Geschenkbbox.
- » Bei verlinkten Online-Buchungsverfahren: Dies liegt vor, wenn der Unternehmer, mit dem der erste Vertrag geschlossen wurde, bestimmte Daten des Reisenden (Name, E-Mail-Adresse, Zahlungsdaten) an einen oder mehrere Unternehmer weiterleitet und der Reisende bei diesem/diesen binnen 24 Stunden (ab Erhalt der Bestätigung der ersten Reiseleistung) einen Vertrag über eine weitere Reiseleistung abschließt.

# Was sind verbundene Reiseleistungen?

Verbundene Reiseleistungen stellen ebenfalls eine Kombination von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen<sup>1</sup> für den Zweck derselben Reise dar. Jedoch schließt der Reisende unter Vermittlung eines Unternehmers separate Verträge mit den einzelnen Leistungserbringern.

In folgenden Fällen handelt es sich somit um verbundene Reiseleistungen:

- » bei getrennter Auswahl und getrennter Zahlung der einzelnen Reiseleistungen anlässlich eines einzigen Besuchs in einer Vertriebsstelle des vermittelnden Unternehmens oder eines einzigen Kontaktes mit dessen Vertriebsstelle (physisch oder online)
- » bei verbundenen Online-Buchungsverfahren: Dies liegt vor, wenn weitere Reiseleistungen eines anderen Anbieters erworben werden, wobei diese durch den ersten Unternehmer gezielt vermittelt werden und der weitere Vertrag innerhalb von 24 Stunden nach Bestätigung der ersten Buchung geschlossen wird

Bei verbundenen Reiseleistungen gelten in Bezug auf die Reiseleistungen dieselben Voraussetzungen wie bei Pauschalreisen.

---

<sup>1</sup> siehe dazu Reiseleistungen bei der Begriffserklärung „Was ist eine Pauschalreise?“.

# Was muss man bei Pauschalreisen bzw. verbundenen Reiseleistungen beachten?

Beim Anbieten von Pauschalreisen bzw. bei der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen ergeben sich folgende Verpflichtungen:

## Informationspflichten

Die Informationspflichten unterteilen sich in vorvertragliche Informationspflichten und jene bei Vertragsabschluss. Für die Weitergabe der Informationen sind unter anderem die hierfür vorgesehenen Standardinformationsblätter heranzuziehen.<sup>2</sup>

- » Vorvertragliche Informationen: Vor Abschluss eines Pauschalreisevertrags und damit vor Bindung des Reisenden müssen Reiseveranstalter bestimmte Informationen zu den Reiseleistungen (z.B. Lage, Hauptmerkmale, Einstufung der Unterbringung, Gesamtpreis, Zahlungs- und Rücktrittsmodalitäten etc.) und das [Standardinformationsblatt gemäß Anhang I](#) des PRG zur Verfügung stellen. Bei verbundenen Reiseleistungen beschränkt sich die Informationspflicht auf das [Standardinformationsblatt gemäß Anhang II](#) des PRG.
- » Informationspflichten bei Vertragsabschluss: Reiseveranstalter von Pauschalreisen haben bei Abschluss des Pauschalreisevertrags (oder unverzüglich danach) eine Ausfertigung des Vertragsdokuments oder eine Bestätigung des Vertrags mit weiteren verpflichtenden Informationen (u.a. besondere Vorgaben des Reisenden) zur Verfügung zu stellen.

## Haftung

Bei einer Pauschalreise haftet der Reiseveranstalter für die ordnungsgemäße Erfüllung sämtlicher vereinbarten Reiseleistungen. Dies gilt unabhängig davon, ob die Leistungen von ihm selbst oder anderen erbracht werden. Demgegenüber haftet bei verbundenen Reiseleistungen jeder Leistungserbringer selbst für die vertragsmäßige Erfüllung seiner Leistungen.

---

<sup>2</sup> Detaillierte Ausführungen zu den Informationspflichten in der Broschüre „Pauschalreiserecht in der Beherbergung“.

## Insolvenzabsicherung

Reiseveranstalter und Vermittler von verbundenen Reiseleistungen haben für den Fall der Insolvenz eine Insolvenzabsicherung sicherzustellen.

Der Schutz umfasst

- » die Rückerstattung bereits an den Veranstalter bzw. Vermittler entrichteter Zahlungen, wenn Leistungen infolge von Liquiditätsproblemen nicht oder nur teilweise erbracht werden können und
- » die Rückbeförderung, falls eine Beförderungsleistung in der Reise inbegriffen ist.

Bislang wurden die insolvenzrechtlichen Bestimmungen in der RSV geregelt. Diese wird derzeit aufgrund der Vorgaben der neuen PauschalreiseRL überarbeitet.<sup>3</sup>

Die gesetzlich geforderte Insolvenzabsicherung kann lt. derzeitigem Gesetzestext entweder durch Ausstellung einer unwiderruflichen und abstrakten Bankgarantie eines Kreditinstitutes (z.B. Hausbank ) erfolgen, oder durch Abschluss eines Versicherungsvertrages. Ein auf die Bedürfnisse österreichischer Beherberger zugeschnittenes Versicherungsmodell bietet die Österreichische Hotel- und Tourismusbank GmbH. Diese Versicherungsverträge bilden exakt die Vorgaben der RSV ab und liefern dem BMFW als verantwortliche Behörde alle notwendigen Informationen. Der Verwaltungsaufwand ist minimal, die entstehenden Kosten sind gering und der Versicherungsvertrag eignet sich damit für Privatzimmervermieter, Urlaub-am-Bauernhof-Anbieter und Hotels sämtlicher Kapazitäten und Kategorien gleichermaßen - nähere Informationen auf: [www.tourismus-versicherung.at](http://www.tourismus-versicherung.at).

---

<sup>3</sup> Nähere Informationen zu den neuen Bestimmungen zur Insolvenzabsicherung folgen nach Verlautbarung der neuen RSV in einer 2. Auflage dieser Kurzinformation.



## **Gewerberechtliche Vorgaben**

In Österreich bedarf es zur Veranstaltung und Vermittlung von Pauschalreisen gemäß der GewO 1994 einer Gewerbeberechtigung für das Gewerbe der Reisebüros (§ 126 GewO 1994). Gastgewerbetreibende können jedoch seit der Novellierung der GewO 1994 im Jahr 2017 (§ 111 Abs. 4 Z 3 GewO 1994) Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen auch ohne eine Gewerbeberechtigung für Reisebüros anbieten und veranstalten bzw. vertraglich zusagen, wenn sie zusätzlich zur Unterbringung im eigenen Betrieb folgende sonstige touristische Leistungen anbieten:

- » Ski- und Liftkarten,
- » Verleih von Sportausrüstung (z.B. Wintersportausrüstung, Jetski, Segways, E-Bikes, Pfeil & Bogen, etc.),
- » Sport- und Wanderführungen (z.B. Tanzkurse),
- » Eintrittskarten für Veranstaltungen und Freizeiteinrichtungen (z.B. Green-fees für Golfplätze),
- » Wellnessbehandlungen,
- » Veranstaltung von Tagesausflügen (d.h. die Organisation entsprechender Fahrten, nicht aber die Durchführung dieser mit eigenen Kraftfahrzeugen).

Die Ausnahme vom Reisebürogewerbe umfasst nur das Anbieten der kombinierten Leistungen (Pauschalreisen/verbundene Reiseleistungen). Mögliche zusätzlich erforderliche Gewerbeberechtigungen, die für die konkrete Tätigkeit erforderlich sein können, bleiben dadurch unberührt.

# Gegenüberstellung Pauschalreise - verbundene Reiseleistungen

	<b>Pauschalreise</b>	<b>Verbundene Reiseleistungen</b>
<b>Reiseleistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» mind. zwei unterschiedliche Arten von Reiseleistungen</li> <li>» bei Kombination von anderen touristischen Leistungen mit nur einer anderen Reiseleistung: erheblicher Anteil bzw. wesentliches Merkmal</li> <li>» bei Auswahl und Erwerb erst nach Beginn der Reise: weder Pauschalreise noch verbundene Reiseleistungen</li> </ul>	
<b>Vertragsgestaltung</b>	Ein Vertrag oder separate Verträge	Separate Verträge
<b>Online Buchungsverfahren</b>	<p>= verlinktes Online-Buchungsverfahren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Übermittlung von Kundendaten (Name, E-Mail-Adresse, Zahlungsdaten)</li> <li>» Buchung innerhalb von 24h</li> </ul>	<p>= verbundenes Online-Buchungsverfahren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» gezielte Vermittlung: Aufforderung zur Buchung einer zusätzlichen Reiseleistung + Link zur weiteren Buchungsplattform oder Website</li> <li>» nur teilweise Übermittlung von Kundendaten</li> <li>» Buchung innerhalb von 24h</li> </ul>
<b>Preis</b>	Pauschalpreis möglich	Kein Pauschalpreis
<b>Informationspflicht gegenüber Reisenden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» vorvertragliche Informationspflicht</li> <li>» Informationspflicht bei Vertragsabschluss</li> </ul>	» eingeschränkte vorvertragliche Informationspflicht
<b>Haftung</b>	Veranstalter haftet für ordnungsgemäße Erfüllung sämtlicher vereinbarter Reiseleistungen	Jeder Erbringer haftet für ordnungsgemäße Erfüllung seiner Leistung
<b>Abschluss einer Insolvenzabsicherung</b>	<p>Bei Insolvenz des Reiseveranstalters oder Vermittlers von verbundenen Reiseleistungen Schutz für:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» erhaltene Zahlungen (Anzahlungen/Teilzahlungen)</li> <li>» Rückbeförderung, sofern als Reiseleistung inkludiert</li> </ul>	

# Ansprechpartner in den Landesammern der WKÖ

## [Fachgruppe Hotellerie Burgenland](#)

Robert-Graf-Platz 1  
7001 Eisenstadt  
Tel.: +43 5 90 907-3610  
Fax.: +43 5 90 907-3615  
E-Mail: [franz.perner@wkbqld.at](mailto:franz.perner@wkbqld.at)

## [Fachgruppe Hotellerie Kärnten](#)

Europaplatz 1  
9021 Klagenfurt  
Tel.: +43 5 90 904-600  
Fax.: +43 5 90 904-604  
E-Mail: [wolfgang.kuttinig@wkk.or.at](mailto:wolfgang.kuttinig@wkk.or.at)

## [Fachgruppe Hotellerie Niederösterreich](#)

Wirtschaftskammer-Platz 1  
3100 St. Pölten  
Tel.: +43 2742 851-18600  
Fax.: +43 2742 851-19619  
E-Mail: [tf1@wknoe.at](mailto:tf1@wknoe.at)

## [Fachgruppe Hotellerie Oberösterreich](#)

Hessenplatz 3  
4020 Linz  
Tel.: +43 5 90 909-4600  
Fax.: +43 5 90 909-4609  
E-Mail: [stefan.praher@wkooe.at](mailto:stefan.praher@wkooe.at)

## [Fachgruppe Hotellerie Salzburg](#)

Julius-Raab-Platz 1  
5027 Salzburg  
Tel.: +43 662 8888 249  
Fax.: +43 662 8888 586  
E-Mail: [rhauk@wks.at](mailto:rhauk@wks.at)

## [Fachgruppe Hotellerie Steiermark](#)

Körlberggasse 111-113  
8010 Graz  
Tel.: +43 316 601-464  
Fax.: +43 316 601-309  
E-Mail: [gerhard.kienzl@wkstmk.at](mailto:gerhard.kienzl@wkstmk.at)

## [Fachgruppe Hotellerie Tirol](#)

Wilhelm-Greil-Straße 7  
6020 Innsbruck  
Tel.: +43 5 90 905-1218  
Fax.: +43 5 90 905-1479  
E-Mail: [sabine.pinggera@wktirol.at](mailto:sabine.pinggera@wktirol.at)

## [Fachgruppe Hotellerie Vorarlberg](#)

Wichnergasse 9  
6800 Feldkirch  
Tel.: +43 5522 305-273  
Fax.: +43 5522 305-106  
E-Mail: [furtner.harald@wkv.at](mailto:furtner.harald@wkv.at)

## [Fachgruppe Hotellerie Wien](#)

Lothringerstraße 4  
1040 Wien  
Tel.: +43 1 51450 3108  
Fax.: +43 1 51450 3117  
E-Mail: [andreas.daenemark@wkw.at](mailto:andreas.daenemark@wkw.at)

