

EU-PAUSCHALREISERICHTLINIE 2015

Kurzdarstellung der Auswirkungen auf die Reisebürobranche - Übertragung in österreichisches Recht bis Ende 2017

Stand 19.11.2015

Nach mehr als sieben Verhandlungsjahren wurde die neue Pauschalreise-Richtlinie am 27.10.2015 im EU-Parlament verabschiedet. Der Fachverband der Reisebüros hat den Entstehungsprozess der Richtlinie auf europäischer und auf nationaler Ebene von Beginn an sehr intensiv begleitet. In zahlreichen öffentlichen Stellungnahmen, Positionspapieren, Schreiben an Europaabgeordnete, Kommissionsmitglieder und andere politische Entscheidungsträger, sowie in Gesprächen und Verhandlungen mit den zuständigen Ministerien und mit Verbraucherschutzorganisationen hat der Fachverband seinen Standpunkt von Beginn an immer wieder ausführlich dargestellt und die Interessen der Mitgliedsbetriebe mit Nachdruck vertreten. In einigen Punkten konnten in Zusammenarbeit mit dem Europäischen Reisebüro- und Reiseveranstalterverband ECTAA, den Branchenverbänden anderer Mitgliedstaaten und dem in Österreich federführenden Justizministerium substantielle Verbesserungen durchgesetzt oder drohende Belastungen abgewehrt werden (z.B. die drohende Einführung eines kostenlosen 24-Stunden-Widerrufsrechts bei Fernabsatzverträgen, die anfänglich überzogene Haftung des Vermittlers von verbundenen Reiseleistungen, bei den Zeitstaffeln im Zusammenhang mit dem Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl, bei der Wertschwelle von 25 % für sonstige touristische Leistungen, bei der Erheblichkeitsschwelle für den ideellen Schadenersatz, etc.).

In anderen Punkten (z.B. bei der Einbeziehung von verbundenen Reiseleistungen, bei der aus unserer Sicht unsinnigen Insolvenzabsicherung für die Vermittler von verbundenen Reiseleistungen und bei der Haftung des Reisebüros bei der Vermittlung von Veranstaltern mit Sitz in Drittstaaten) konnten Belastungen für die Reisebürobranche trotz größter Anstrengungen leider nicht abgewendet werden.

Die neue Richtlinie ist nicht der erhoffte große Wurf und scheitert an den selbst gesteckten Zielen der EU-Kommission. Andererseits war auch die begründete Sorge der Branche vor einem Übermaß an Verbraucherschutz nicht berechtigt. Die in der neuen Richtlinie vorgesehenen Rechte der Reisenden entsprechen im Wesentlichen der Judikatur der österreichischen Gerichte bzw. des Europäischen Gerichtshofes und der aktuellen Gesetzgebung.

Für **klassische Reiseveranstalter** ergeben sich abgesehen von den neuen Informationspflichten de facto kaum Änderungen. Für sie gibt es sogar sehr positive Aspekte, wie z.B. die Herausnahme organisierter Geschäftsreisen aus dem Anwendungsbereich der Richtlinie und die betrags- und zeitmäßige Beschränkung der Kostentragung des unfreiwillig verlängerten Aufenthalts in Fällen höherer Gewalt. Auch die ansatzweise Erfassung von Click-Through-Angeboten der Mitbewerber ist für klassische Reiseveranstalter grundsätzlich positiv, wenngleich die Voraussetzungen dafür unrealistisch und leicht zu umgehen sind.

Für **stationäre Reisebüros**, die bislang auf Kundenwunsch individuelle Reiseprogramme erstellt haben, werden die bürokratischen und finanziellen Lasten, z.B. im Bereich der Auskunftspflichten, der Haftung und Absicherungspflicht für Veranstalterangebote aus Drittstaaten und bei der Kundengeldabsicherung für verbundene Reiseleistungen zweifellos zunehmen. Hier gilt es bei der Umsetzung der Richtlinie in nationales Recht praxistaugliche und möglichst unbürokratische Lösungen zu erarbeiten.

Die neue Richtlinie muss nach der Veröffentlichung des Textes im Amtsblatt der EU innerhalb von 24 Monaten, also bis Ende 2017, in nationales Recht übertragen werden. Dazu werden Änderungen im Konsumentenschutzgesetz (§§ 31b ff KSchG), den Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe (IVO), der Reisebürosicherungsverordnung (RSV), der Allgemeinen Reisebedingungen (ARB 1992), und aller Voraussicht nach auch in der Gewerbeordnung (GewO) notwendig werden.

Der Fachverband der Reisebüros hat dazu bereits den Kontakt mit den politischen Entscheidungsträgern in den zuständigen Ministerien aufgenommen.

Im Detail:

Die nachfolgende Darstellung geht ganz bewusst nicht auf alle Bestimmungen der neuen Richtlinie ein und beschränkt sich auf jene Punkte, die eine Neuerung darstellen und in der Praxis vermutlich die größte Bedeutung für die Reisebürobranche haben werden.

1. Ausnahme von organisierten Geschäftsreisen

Bislang waren alle Geschäftsreisen vom Anwendungsbereich der Richtlinie erfasst.

Künftig werden jene Geschäftsreisen vom Anwendungsbereich der Richtlinie ausgenommen, die **auf Grundlage einer allgemeinen Vereinbarung** für die Organisation von Geschäftsreisen (d.h. einem Rahmenvertrag) zwischen einem Unternehmer und einer anderen natürlichen oder juristischen Person, die zu Zwecken ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit reist, erworben werden (Art 2 Abs 2 lit c).

Reine Geschäftsreisebüros werden dadurch von den Kosten und den bürokratischen Lasten der Reisebürosicherungsverordnung (RSV) befreit, bei allen anderen Reiseveranstaltern, die unter anderem organisierte Geschäftsreisen anbieten, verringert sich der für die RSV maßgebliche Veranstalterumsatz und damit die Versicherungs- bzw. Garantiesumme.

2. Autovermietung bzw. Vermietung anderer Kraftfahrzeuge

Als Pauschalreise galt bislang eine im Vorhinein festgelegte Verbindung von mindestens zwei der folgenden Dienstleistungen, nämlich Beförderung, Unterkunft und sonstige touristische Leistungen, die keine bloßen Nebenleistungen von Beförderung oder Unterkunft sind und einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung ausmachen. Weiters war erforderlich, dass die Reise zu einem Gesamtpreis verkauft oder zum Verkauf angeboten wird, und eine Übernachtung umfasst bzw. länger als 24 Stunden dauert.

Die Autovermietung stellt nun neben der Unterkunft und Beförderung eine **eigenständige Kategorie** von Reiseleistungen dar (Art 3 Abs 1 lit c). Diese Änderung geht vor allem auf die „fly & drive“ Angebote der Fluglinien zurück.

Die Autovermietung ist bislang unter den Begriff der sonstigen touristischen Leistung gefallen. Die Verbindung aus Beförderung oder Unterkunft mit einem Mietwagen war daher schon nach der aktuellen Richtlinie als Pauschalreise zu qualifizieren, sofern die Wagenmiete einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung ausmachte. Nach der neuen Richtlinie wird die Verbindung aus Beförderung und Mietwagen bzw. Unterkunft und Mietwagen in jedem Fall zum Vorliegen einer Pauschalreise

führen, selbst wenn die Wagenmiete wertmäßig nur einen untergeordneten Bestandteil des Reisepakets darstellt.

Darüber hinaus kann nun auch ein Mietwagen in Verbindung mit einer sonstigen touristischen Leistung zum Vorliegen einer Pauschalreise führen, sofern diese sonstige touristische Leistung einen erheblichen Anteil am Gesamtwert der Kombination (d.h. 25 % - siehe Punkt 3) ausmacht.

3. Wertschwelle bei sonstigen touristischen Leistungen

Nach der aktuellen Richtlinie wurde darauf abgestellt, dass die sonstige touristische Leistung einen erheblichen Anteil an der Gesamtleistung ausmacht. Sie musste daher einen gewissen Eigenwert aufweisen, wobei eine Wertschwelle nicht gesetzlich vorgegeben war.

Künftig soll eine sonstige touristische Leistungen nur dann ein maßgebliches Kriterium für das Vorliegen einer Pauschalreise darstellen, wenn sie 25 % des Gesamtpreises oder begrifflich einen wesentlichen Bestandteil der Reise ausmacht (z.B. Opernkarten bei einer Musikreise).

4. Neue Definition der Pauschalreise

4.1 Kombinationen von Reiseleistungen in einem Vertrag

Als Pauschalreisen gelten auch Kombinationen von Reiseleistungen, die von einem Unternehmer „auf Wunsch oder Vorauswahl des Reisenden vor Abschluss eines Vertrages über sämtliche Leistungen“ zusammengestellt werden (Art 3 Abs 2 lit a).

Diese Bestimmung bringt keine wesentliche Änderung der bisherigen Rechtslage. Wenn es nur einen Vertrag gibt (*...eines Vertrages über sämtliche Leistungen*), dann gilt der Vertragspartner des Reisenden bereits jetzt als Reiseveranstalter.

4.2 Kombinationen von Reiseleistungen durch separat vermittelte Verträge

Um eine Umgehung der RL durch den **Abschluss „separater Verträge mit einzelnen Anbietern von Reiseleistungen“** zu verhindern, liegt eine Pauschalreise auch dann vor, wenn die Leistungen **„in einer einzigen Vertriebsstelle vor der Zustimmung des Reisenden zur Zahlung ausgewählt wurden“** (Art 3 Abs 2 lit b Unterpunkt i).

Die neue Bestimmung ist rechtlich insofern problematisch, als der Vermittler nach wie vor nicht Vertragspartner der vermittelten Verträge ist. Er müsste daher bei geltend gemachten Mängel (z.B. beanstandeten Hotelzimmern) ohne rechtliche Grundlage in bestehende fremde Verträge eingreifen. Dieser Bruch mit dem Zivilrecht, das keine verschuldensunabhängige Haftung kennt und dem vermittelnden Reisebüro das Risiko des Leistungsträgers aufbürdet, ist aus unserer Sicht höchst bedenklich, aber eine zu akzeptierende Tatsache.

4.3 Verbundene Online-Buchungsverfahren – Click-Through-Buchungen

Künftig gelten auch Kombinationen von Reiseleistungen als Pauschalreise, die von einzelnen Unternehmern über verbundene Online-Buchungsverfahren erworben wurden, bei denen der **Name des Reisenden, Zahlungsdaten** und die **E-Mailadresse** vom ersten Unternehmer an einen anderen Unternehmer übermittelt werden (Art 3 Abs 2 lit b Unterpunkt v).

Diese Regelung geht auf die Zusatzangebote von Fluglinien, wie z.B. Mietwagen oder Hotels, zurück. Die drei genannten Kriterien (Name des Reisenden, Zahlungsdaten und die E-Mailadresse) wurden gewählt, um eine möglichst klare Abgrenzung zwischen dem bewussten Anbieten von Reisepaketten und der bloßen Information oder der Werbung für die Leistungen anderer Unternehmer zu treffen. Gerade dadurch gibt man aber Online-Anbietern eine klare Handlungsanweisung zur Umgehung der Richtlinie, denn durch das bloße Weglassen eines der geforderten Merkmale, können sich diese ohne weitere Probleme aus dem Anwendungsbereich der Richtlinie verabschieden. Werden nämlich weniger Angaben oder andere Angaben zum Reisenden zwischen den Unternehmen weitergeleitet, dann führt eine derartige Click-Through-Buchung nicht zum Vorliegen einer Pauschalreise, sondern allenfalls zu sogenannten verbundenen Reiseleistungen.

In diesem Punkt ist eine Revisionsklausel vorgesehen, wonach die Entwicklung im Online-Segment nach einiger Zeit evaluiert und im Fall von massiver Umgehung nachjustiert werden kann.

5. Verbundene Reiseleistungen

Eine sogenannte verbundene Reiseleistung liegt vor, wenn mindestens zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise „**anlässlich eines einzigen Besuchs in der Vertriebsstelle bzw. eines einzigen Kontakts mit der Vertriebsstelle**“ erworben werden, die zum **Abschluss von separaten Verträgen** mit den jeweiligen Leistungserbringern führen, **wobei eine getrennte Auswahl und getrennte Zahlung der Reiseleistung durch den Reisenden erfolgt** (Art 3 Abs 5).

Die in der neuen Richtlinie getroffene Unterscheidung zwischen ad hoc zusammengestellten Pauschalreisen (Punkt 4.2) und sogenannten verbundenen Reiseleistungen ist auf den ersten Blick nicht leicht nachvollziehbar. Im stationären Vertrieb geht es in beiden Fällen um den Abschluss „separater Verträge“ mit „verschiedenen Anbietern“ bei nur einem „einzigen Besuch im Reisebüro“. Der **Unterschied** besteht lediglich darin, **ob der Kunde der Zahlung erst dann zustimmt, wenn die Leistungen bereits kombiniert wurden** (d.h. er möchte ein Gesamtpaket erwerben), oder, **ob eine getrennte Auswahl und getrennte Zahlung der Reiseleistungen erfolgt** (d.h. der Kunde entscheidet sich zunächst für eine Leistung und erwirbt im unmittelbaren zeitlichen Zusammenhang eine weitere Leistung). In der Praxis wird man die beiden Kategorien oft nur danach unterscheiden können, ob der Anbieter den Informationspflichten nach Art 19 der Richtlinie nachgekommen ist. Kommt das Reisebüro diesen Verpflichtungen nicht nach, dann gilt es als Veranstalter einer Pauschalreise.

Veranstalter und Vermittler werden künftig dazu verpflichtet, den Reisenden darüber zu informieren, ob er nun eine Pauschalreise oder verbundene Reiseleistungen erwirbt, und in welchem Umfang der Reisende abgesichert ist. Zu diesem Zweck enthält die Richtlinie im Anhang nun **Formblätter**, die dem Reisenden übergeben werden müssen (Art 19 Abs 2 letzter Absatz). Ohne diese Formblätter könnte der Verbraucher den Unterschied zwischen einer Pauschalreise und verbundenen Reiseleistungen vermutlich nicht erkennen.

Reisebüros, die verbundene Reiseleistungen vermitteln, müssen **Sicherheit für die Erstattung aller Zahlungen** bieten, die sie von Reisenden erhalten, soweit eine der vermittelten Leistungen infolge ihrer Insolvenz nicht erbracht wird. Ist ein derartiger Unternehmer für die Beförderung von Personen verantwortlich (z.B. Airline oder Busunternehmen), so erstreckt sich die Sicherheit auch auf die Rückbeförderung der Reisenden (Art 19 Abs 1). Diese Unternehmer haften aber nicht für die vertragsgemäße Erbringung der vermittelten Reiseleistungen, hier haftet der jeweilige Leistungserbringer für seine Leistung selbst (Art 19 Abs 2).

6. Kostentragung des unfreiwillig verlängerten Aufenthalts in Fällen höherer Gewalt

In der neuen Richtlinie findet sich eine Regelung zur Kostentragung des unfreiwillig verlängerten Aufenthalts in Fällen höherer Gewalt. Ist demnach die vertraglich vereinbarte Rückbeförderung des Reisenden aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände nicht möglich, so übernimmt der Reiseveranstalter die Kosten für die notwendige Unterbringung, nach Möglichkeit in einer gleichwertigen Kategorie **für höchstens drei Nächte pro Reisenden**. Sind in den Unionsvorschriften für bestimmte Verkehrsmittel längere Zeiträume vorgesehen, so gelten diese Zeiträume (Art 13 Abs 7).

Mit dieser Bestimmung wollten die Institutionen auf Ereignisse, wie z.B. die mehrtägige Sperre des Luftraumes aufgrund der isländischen Aschewolke, reagieren. Die Beschränkung der Kostentragung ist für Veranstalter im Vergleich zu der von der österr. Rechtsprechung derzeit angenommenen, zeitlich und betragsmäßig unbegrenzten Kostentragung des Veranstalters, eine ganz wesentliche Verbesserung.

7. Insolvenzschutz bei verbundenen Reiseleistungen

Reisevermittler, die bei der Zusammenstellung von verbundenen Reiseleistungen behilflich sind, haben dafür zu sorgen, dass **im Fall „ihrer“ Insolvenz** die effektive, **prompte Erstattung „aller von Reisenden geleisteten Zahlungen“** und, soweit der Vermittler für die Beförderung von Personen verantwortlich ist, auch deren Rückbeförderung abgedeckt ist (Art 19 Abs 1).

Das bedeutet, dass sich nahezu alle Reisebüros künftig um eine Insolvenzabsicherung bemühen müssen. Eine derartige Insolvenzabsicherung für Vermittler ist jedoch widersinnig. Die Insolvenz des Vermittlers hat in der Regel keinerlei Einfluss auf die Leistungserbringung, da die eigentlichen Vertragspartner des Verbrauchers, d.h. die Leistungserbringer (z.B. Airlines, Reedereien, Hotels, Mietwagenunternehmungen,...) nach wie vor leistungsfähig und leistungsbereit sind. Es geht hier also nur um die Frage, ob das vermittelnde Reisebüro die Zahlungen des Kunden rechtzeitig vor Eintritt der Insolvenz an die vermittelten Leistungserbringer weitergeleitet hat.

Hier gilt es innerstaatlich eine Lösung zu finden, die nach vernünftigem Ermessen vorhersehbare Kosten abdeckt.

8. Vermittlung außerhalb des EWR niedergelassene Veranstalter

Wenn der Reiseveranstalter seinen Sitz in einem Drittstaat hat, dann unterliegt der Reisevermittler den Vorgaben der Kapitel IV (Haftung) und V (Insolvenzabsicherung). Es sei denn, er weist nach, dass der Veranstalter diesen Bestimmungen nachkommt (Artikel 20).