Bundesministerium
Nachhaltigkeit und
Tourismus

WKO
Reisebüros

Pauschalreiserecht – Neu

Die wichtigsten Neuerungen aufgrund der Pauschalreiserichtlinie (EU) 2015/2302

Haftungsausschluss

Diese Broschüre enthält allgemeine Informationen zum neuen Pauschalreiserecht. 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.

April 2019, 3. Auflage

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:
Bundesministerium für Nachhaltigkeit und Tourismus
Stubenring 1, 1010 Wien
bmnt.gv.at

Wirtschaftskammer Österreich
Fachverband der Reisebüros
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien
reisebueros.at

Autorinnen und Autor:
Mag. Daniel Frings:
Der Jurist im Fachverband der Reisebüros betreut inhaltlich unter anderem die Umsetzung der Pauschalreiserichtlinie in der Reisebürobranche.

Mag.ª Katharina Mayer-Ertl:
Als stellvertretende Leiterin der Tourismus-Servicestelle im Bundesministerium für Nachhaltigkeit und Tourismus betreute sie die Entwicklungen zur Pauschalreiserichtlinie von Beginn an und nahm an den Verhandlungen zur Umsetzung der Pauschalreiserichtlinie teil.

Mag.ª Viola Pondorfer:
Die Juristin im Bundesministerium für Nachhaltigkeit und Tourismus betreut die außergerichtliche Konfliktlösungsstelle der Tourismus-Servicestelle, hierbei hat sie sich auf das Pauschalreiserecht spezialisiert und ist Mitglied der Expertengruppe zur Pauschalreiserichtlinie der Europäischen Kommission.

Fotonachweis Titelbild: Gregory Bajor/flickr/gettyimages
Gestaltung: Carmen Sommer, BA, Msc - Colorphyll GmbH

Wien 2019

Vorworte

Elisabeth Köstinger
Bundesministerin für Nachhaltigkeit und Tourismus

Urlaubsangebote wie Einzelleistungen oder Packages werden zunehmend auf allen Informationskanälen zur bequemen Abrufbarkeit zur Verfügung gestellt. Bedingt durch diese und weitere Entwicklungen wurde die inzwischen über 25 Jahre alte Pauschalreiserichtlinie neu gefasst und ins digitale Zeitalter überführt. Sie verfolgt unter anderem die Stärkung des Verbraucherschutzes und bringt für Reisebüros eine Reihe von neuen Regelungen mit sich, die zu beachten sind. Diese Broschüre gibt Einblicke in das neue Pauschalreiserecht.

Seit 1.7.2018 gilt in Österreich erstmals ein eigenes Pauschalreisegesetz, das die bisherigen Regelungen zum Reisevertrag ablöst. Inhaltlich übernimmt das Pauschalreisegesetz die Vorgaben der neuen EU-Pauschalreiserichtlinie, welche die Stärkung des Konsumentenschutzes verfolgt und für Unternehmen die Einhaltung neuer Verpflichtungen bedeutet. Diese Broschüre soll die Betriebe dabei unterstützen, die neuen Herausforderungen bestmöglich zu meistern, damit sie ihren Kunden auch weiterhin umfangreiches Service und ausgezeichnete Beratung bieten können.

Mag. Gregor Kadanka
Obmann des Fachverbandes der Reisebüros in der WKO

Inhalt

1 Einleitung

Die neue Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (nachfolgend „neue RL“) ersetzt die bisherige Richtlinie (90/314/EWG) über Pauschalreisen (nachfolgend „alte RL“). Die Überarbeitung der alten RL aus dem Jahr 1990 war aus Sicht der Europäischen Kommission notwendig, um den Anforderungen des Internet-Zeitalters (wie bspw. die Erfassung von Buchungsvorgängen im Internet) und der damit notwendigen Anhebung und Vereinheitlichung des Verbraucherschutzniveaus Rechnung zu tragen.

Durch die neue RL wurde zum einen der Anwendungsbereich des Pauschalreisebegriffs erweitert und zum anderen die neue Kategorie der verbundenen Reiseleistungen eingeführt. Darüber hinaus erfolgen durch die neue RL wichtige Klarstellungen in Bezug auf „andere touristische Leistungen“.

In Österreich wurden die zivilrechtlichen Bestimmungen der neuen RL mit dem Bundesgesetz über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (Pauschalreisegesetz – PRG) BGBl. I Nr. 50/2017 umgesetzt. Das PRG trat mit 1. Juli 2018 in Kraft und ist auf Verträge anwendbar, die ab diesem Zeitpunkt geschlossen werden. Für die Umsetzung der Verpflichtungen zur Insolvenzabsicherung wurde die bisherige Reisebürosicherungsverordnung („RSV“) durch die Pauschalreiseverordnung (nachfolgend „PRV“) ersetzt. Die nachfolgenden Kapitel geben einen Überblick über alle Punkte, die nach der neuen Rechtslage zu beachten sind. Wesentliche Neuerungen werden mit NEU gekennzeichnet.

2 Anwendungsbereich des Pauschalreisegesetzes

Das PRG ist anzuwenden auf **Pauschalreiseverträge** und **Verträge über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen**, die zwischen Unternehmen und Reisenden geschlossen werden.

NEU Explizit ausgenommen vom Anwendungsbereich des PRG sind:

- Einzelreiseleistung
- Geschäftsreisen, die auf Grundlage eines Rahmenvertrages zwischen zwei Unternehmen[1] organisiert werden
- Tagesreisen mit einer Dauer von weniger als 24h, die keine Übernachtung enthalten
- Reisen von Gelegenheitsveranstaltern[2], z.B. Vereins- oder Schulausflüge

3 Arten der Reiseleistungen

Grundsätzlich führt die Kombination aus mindestens zwei unterschiedlichen Arten der folgenden Reiseleistungen zu einer Pauschalreise oder zu verbundenen Reiseleistungen:

- **Personenbeförderung** (z.B. Bus, Eisenbahn, Schiff und Flugzeug).

---

1 Wenn zwischen einer Reiseagentur und einem Unternehmen ein Rahmenvertrag geschlossen wird und auf dieser Grundlage sodann für das Unternehmen selbst oder beispielsweise für dessen Dienstnehmer konkrete Reisearrangements angeboten und erbracht werden.

2 Um die Ausnahme zu erwirken müssen die drei Kriterien (gelegentlich, Fehlen einer Gewinnabsicht, beschränkter Personenkreis) kumulativ vorliegen.

- **Unterbringung** einer Person, wobei keine Unterbringung bei Wohnzwecken vorliegt (z.B. Langzeit-Sprachkurse). Ebenso liegt keine eigenständige Reiseleistung der Unterbringung bei einer Übernachtung im Zuge der Beförderung von Personen mit Bus, Eisenbahn, Schiff oder Flugzeug vor, wenn die Beförderung eindeutig den Hauptbestandteil der angebotenen Leistung darstellt. Bei Kreuzfahrten stellt jedoch die Unterbringung eine eigenständige Reiseleistung dar.
- **KFZ-Vermietung** (mind. 4 Räder und Höchstgeschwindigkeit von mehr als 25 km/h) bzw. **Vermietung von Krafträdern** der Führerscheinklasse A.

Beachte: Bei einer Kombination der Reiseleistungen „KFZ-Vermietung und Unterbringung“ oder „KFZ-Vermietung und Beförderung“ handelt es sich entgegen der alten Rechtslage jedenfalls um eine Pauschalreise oder um verbundene Reiseleistungen, auch wenn die Fahrzeugmiete wertmäßig nur einen untergeordneten Teil der Gesamtleistung ausmacht. NEU

- **Jede andere touristische Leistung**, die nicht wesensmäßig Bestandteil einer der ersten drei genannten Leistungen ist. Unter diese anderen touristischen Leistungen fallen beispielsweise:
  - Eintrittskarten für Konzerte, Sportveranstaltungen, Ausflüge oder Themenparks
  - Führungen
  - Skipässe
  - Wellnessbehandlungen
  - Vermietung von Sportausrüstung (z.B. Skiausrüstung)

3.1 Andere touristische Leistungen

Die Reiseleistungen der Personenbeförderung, der Unterbringung und der KFZ-Vermietung (bzw. Vermietung von Krafträdern) führen in Kombination immer zu einer Pauschalreise oder zu verbundenen Reiseleistungen. Aber Kombinationen aus anderen touristischen Leistungen mit einer Personenbeförderung, Unterbringung oder KFZ-Vermietung werden nur zu einer Pauschalreise oder zu verbundenen Reiseleistungen, sofern die anderen (oder auch nur die eine) touristischen Leistungen:

- nicht wesensmäßig Bestandteil einer der anderen genannten Reiseleistungen (=Personenbeförderung, Unterbringung und Auto- bzw. Krafträdervermietung) sind und
- einen erheblichen Anteil (in der Regel 25 % oder mehr) am Gesamtwert der Kombination ausmachen oder
- als wesentliches Merkmal der Kombination beworben werden oder
- ein wesentliches Merkmal der Kombination sind.

Wesensmäßiger Bestandteil:

Leistungen, die wesensmäßig Bestandteil einer anderen Reiseleistung sind, werden nicht als eigenständige Reiseleistungen angesehen und führen daher zu keiner Pauschalreise bzw. zu keinen verbundenen Reiseleistungen. Folgende Leistungen sind wesensmäßig Bestandteil anderer Reiseleistungen:

- Gepäckbeförderung im Zuge der Beförderung von Personen
- Kleine Beförderungsleistungen (z.B. zwischen Hotel und Bahnhof)
- Mahlzeiten, Getränke oder Reinigung im Rahmen der Unterbringung
- Inkludierter Zugang zu hoteleigenen Einrichtungen wie Schwimmbad, Sauna, Wellnessbereiche oder Fitnessraum

Beispiel:
Eine Kombination aus Übernachtung inklusive Halbpension, Zugang zum hoteleigenen Wellnessbereich und Abholung vom Bahnhof stellt demnach **keine Pauschalreise** dar.

Erheblicher Anteil:
Darüber hinaus führt jede andere touristische Leistung, die nicht wesensmäßig Bestandteil anderer Reiseleistungen ist, in Kombination jedenfalls zu einer Pauschalreise oder zu verbundenen Reiseleistungen, wenn sie einen erheblichen Anteil am Gesamtwert der Kombination ausmacht. Von einem erheblichen Anteil ist **in der Regel** dann auszugehen, wenn die andere touristische Leistung **25 % oder mehr der Gesamtkombination** ausmacht. Nicht relevant ist, ob dieser Orientierungswert bereits durch das Hinzufügen einer anderen touristischen Leistung erreicht wird, oder erst durch eine Kombination mit mehreren anderen touristischen Leistungen - beiderlei führt zur Pauschalreise bzw. zu verbundenen Reiseleistungen.

Beispiel:
HOTEL „Petit Paris“
3 Übernachtungen – EUR 300,- pro Person
Inklusive:
- 3 Übernachtungen im Hotel „Petit Paris“
- 3 x Frühstück
- 1 x Ganzkörpermassage (im Wert von EUR 50,-)
- 1 x Konzerteintritt (im Wert von EUR 50,-)

Das Angebot enthält keine Flüge!
Bei diesem Angebot handelt es sich um eine **Pauschalreise**, da die anderen touristischen Leistungen (= Ganzkörpermassage und

Konzerteintritt) im Wert von insgesamt EUR 100,- bei einem Gesamtpreis von EUR 300,- über dem Orientierungswert (25 % des Gesamtwertes der Kombination) liegen.

Wesentliches Merkmal:
Unabhängig vom Orientierungswert führt auch dann jede andere touristische Leistung (sofern sie nicht wesensmäßig Bestandteil einer anderen Reiseleistung ist) in Kombination zu einer Pauschalreise oder zu verbundenen Reiseleistungen, wenn sie **als wesentliches Merkmal der Kombination beworben** wird oder auch sonst ein **wesentliches Merkmal der Kombination** ist (z.B. Skiliftkarten bei Skiwochen, Green-Fee bei Golfwochen, Festspielkarten bei Festspielwochenenden).

Beispiel:
Golfen am Gardasee
4 Übernachtungen – EUR 800,- pro Person
Inklusive:
- 4 Übernachtungen im Hotel Mustermann
- 4 x Frühstück
- Gratis Shuttlebus vom Hotel zu den Golfplätzen
- 2 x Green-Fee (im Wert von je EUR 50,-)
- 2 x Golfcart (im Wert von je EUR 15,-)
- Hoteleigener Wellnessbereich

Das Angebot enthält keine Flüge!
Das Angebot umfasst neben den Übernachtungen zwei andere touristische Leistungen, nämlich die Green-Fee und das Golfcart.
Der hoteleigene Wellnessbereich und das Frühstück stellen wesensmäßige Bestandteile der Unterbringung dar.

Obwohl die anderen touristischen Leistungen nicht den Orientierungswert (25 % des Gesamtwertes der Kombination) erreichen, handelt es sich hierbei aufgrund der Bewerbung der Kombination um **eine Pauschalreise**. Die inkludierte Green-Fee ist eindeutig ein wesentliches Merkmal des Packages „Golfen am Gardasee“ und wird auch als wesentliches Merkmal beworben.

Beachte: Auch wenn die Golfleistungen im Paket „Golfen am Gardasee“ nicht als wesentliches Merkmal „beworben“ werden, stellen diese für den Reisenden wohl ein wesentliches Merkmal der Reise dar, welches zum Vorliegen einer Pauschalreise führt.

Beispiel:

Grandprix-Wochenende in Monaco

2 Übernachtungen – EUR 1.000,- pro Person

Inklusive:

- 2 Übernachtungen im Hotel Mustermann
- 2 x Frühstück
- Gratis Shuttlebus vom Hotel zur Rennstrecke
- 2 x Tageskarte (im Wert von je EUR 110,-)
- Hoteleigener Wellnessbereich

Das Angebot enthält keine Flüge!

Das Angebot umfasst neben den Übernachtungen eine andere touristische Leistung, nämlich die zwei Tageskarten für den Grandprix. Der hoteleigene Wellnessbereich und das Frühstück stellen wesensmäßige Bestandteile der Unterbringung dar.

Obwohl die andere touristische Leistung nicht den Orientierungswert (25 % des Gesamtwertes der Kombination) erreicht, handelt es sich hierbei aufgrund der Bewerbung der Kombination als „Grandprix-Wochenende in Monaco“ um **eine Pauschalreise**. Die inkludierten Tageskarten sind eindeutig ein wesentliches Merkmal des Packages und werden auch als wesentliches Merkmal beworben.

Beachte: Auch wenn die Leistungen im Paket „Grandprix-Wochenende in Monaco“ nicht als wesentliches Merkmal „beworben“ werden, stellen sie für den Reisenden wohl ein wesentliches Merkmal der Reise dar, welches zum Vorliegen einer Pauschalreise führt.

4 Reiseveranstalter, Reisevermittler und Vermittler von verbundenen Reiseleistungen

Das Pauschalreisegesetz nennt konkrete objektive Fallkonstellationen, die zum Vorliegen einer Pauschalreise und so auch zur Erfüllung der Reiseveranstaltereigenschaft führen. Diese Fallkonstellationen kodifizieren im Prinzip die bisherige Judikatur.[3] Es kam bei der Abgrenzung zwischen den Reiseveranstaltern und Reisevermittlern bisher insbesondere darauf an, wie

3 Vgl EuGH vom 30.04.2002 in der Rechtssache C-400/00 [Club-Tour-Urteil], ECLI:EU:C:2002:272.

ein Reisebüro Reisenden gegenüber auftritt und wie redliche Empfänger die Erklärungen des Reisebüros verstehen durften.

Nach der neuen Rechtslage wird jedes Unternehmen zum Reiseveranstalter, das

- Pauschalreisen zusammenstellt und vertraglich zusagt bzw. anbietet, wobei es nicht darauf ankommt, ob dies direkt, über andere Unternehmen oder gemeinsam mit anderen Unternehmen geschieht, oder
- Daten von Reisenden (Name, E-Mail-Adresse, Zahlungsdaten) bei Online-Buchungsverfahren an andere Unternehmen übermittelt und daraus die Buchung einer weiteren Reiseleistung resultiert.

Reisevermittler bieten – gemäß der neuen RL – von einem Reiseveranstalter zusammengestellte Pauschalreisen an, oder sagen sie vertraglich zu.

Bei **verbundenen Reiseleistungen** schließen Reisende unter Vermittlung eines Unternehmens (=Vermittler verbundener Reiseleistungen) mehrere separate Verträge mit einzelnen Leistungserbringern über mindestens zwei unterschiedliche Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise ab.

5 Zusammenstellung von Pauschalreisen

Eine Pauschalreise liegt vor, wenn mindestens zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise kombiniert werden. Keine Pauschalreise liegt vor, wenn zwei gleiche Reiseleistungsarten kombiniert werden.

Beispiel:
Bei einer Reisekombination von Hotelübernachtung und Übernachtung in einer Berghütte handelt es sich um **keine Pauschalreise**.

Ebenso wenig handelt es sich bei der Buchung von mehreren Flügen zu unterschiedlichen Urlaubsorten um eine Pauschalreise.

Sowohl im Voraus vom Reiseveranstalter festgelegte Kombinationen von Reiseleistungen (z.B. klassische Rundreise aus dem Katalog) als auch Kombinationen, die auf Wunsch oder entsprechend der Auswahl der Reisenden **vor Abschluss eines einzigen Vertrages** über diese Reiseleistungen zusammengestellt werden, führen zu einer Pauschalreise.[4] Dabei macht es keinen Unterschied, ob diese online oder in einer physischen Vertriebsstelle gebucht werden.

NEU Außerdem kann auch der **Abschluss von separaten Verträgen** mit einzelnen Erbringern von Reiseleistungen in verschiedenen Konstellationen eine Pauschalreise begründen. In den folgenden Fallkonstellationen handelt es sich somit auch um eine Pauschalreise:

Beachte: Bei einer Kombination mit anderen touristischen Leistungen sind stets die Ausführungen unter Pkt. 3 heranzuziehen.

- Wenn die kombinierten Reiseleistungen in der Vertriebsstelle (= Geschäftsräume, Websites, Telefondienste) einzeln von den Reisenden ausgewählt wurden, **bevor diese zur Zahlung zustimmen**.

---

4 schon bislang EuGH vom 30.04.2002 in der Rechtssache C-400/00 über die Auslegung von Artikel 2 Nummer 1 der Richtlinie 90/314/EWG „im Voraus festgelegte Verbindung“ - Reisen, die auf Wunsch und Anregung eines Verbrauchers durch einen Reiseveranstalter organisiert werden [Club-Tour-Urteil], ECLI:EU:C:2002:272.

Darunter fallen auch Reiseleistungen, die online in einem „Warenkorb“ gesammelt werden (= ad hoc zusammengestellte Pauschalreise).

- Wenn zumindest zwei verschiedene Reiseleistungen zu einem **Pauschal- oder Gesamtpreis** angeboten, **vertraglich zugesagt** oder **in Rechnung** gestellt werden.
- Wenn die Leistungen unter der **Bezeichnung** „Pauschalreise“ oder einer ähnlichen Bezeichnung (z.B. „Kombireise“, „All-inclusive“ oder „Komplettangebot“) beworben oder vertraglich zugesagt werden.

Beachte: Bei „All-Inclusive“-Angeboten, welche lediglich Leistungen inkludieren, die wesensmäßig Bestandteil der Übernachtungsleistung sind (z.B. Mahlzeiten und Wellness im eigenen SPA; Details siehe Pkt. 3.1.), handelt es sich trotz der Bezeichnung um keine Pauschalreise.

- Wenn den Reisenden nach Vertragsabschluss das Recht eingeräumt wird, eine **Auswahl** unter verschiedenen Arten von Reiseleistungen zu treffen, wie etwa bei einer „Reise-Geschenkebox“.
- Wenn es sich um ein **„verlinktes Online-Buchungsverfahren“** (auch bekannt als „Click-through-Buchung“) handelt: Hier übermittelt das erstvertragsschließende Unternehmen, den **Namen der Reisenden**, deren **Zahlungsdaten** und deren **E-Mail-Adressen** an eine oder mehrere andere Unternehmen (Anbieter anderer Reiseleistungen) und die Reisenden schließen bei diesem/n **binnen 24 Stunden** (ab Erhalt der Buchungsbestätigung) einen Folgevertrag über Reiseleistungen ab.
  Das Unternehmen, dem die Daten übermittelt werden, hat sodann das Unternehmen, bei dem die Reisenden den ersten Vertrag abgeschlossen haben, über den Abschluss des weiteren Vertrags, der zum Zustandekommen einer Pauschalreise führt, in Kenntnis zu setzen. Als Reiseveranstalter gilt das erstvertragsschließende Unternehmen.

Beachte: Dies gilt nur, wenn der **Name**, die **Zahlungsdaten** als auch die **E-Mail-Adresse** der Reisenden an das Unternehmen weitergeleitet werden.

Beispiel:
Nach Buchung eines Fluges auf der Homepage der Airline wird ein Mietwagen bei einem anderen Unternehmen auf dessen Website für den Zweck derselben Reise gebucht (sog. „Fly and drive"-Angebote). Die Airline übermittelt die Daten der Reisenden (**Name, Zahlungsdaten, E-Mail-Adresse**) an den Mietwagenanbieter. Sollte die Reisende bzw. der Reisende den Mietwagen binnen 24 Stunden nach Erhalt der Buchungsbestätigung des Fluges buchen, so handelt es sich um ein **verlinktes Online-Buchungsverfahren** und damit um eine **Pauschalreise**.

6 Einzelleistungen als Pauschalreise? – Die gewillkürte Pauschalreise!

Vor allem deutsche Unternehmen als Reiseveranstalter versuchen seit dem Inkrafttreten des neuen Reiserechts den Anwendungsbereich der neuen Bestimmungen auf Einzelleistungen auszudehnen. So sollen beispielsweise auch bloße Einzelleistungen (wie die Unterbringung) zu einer Pauschalreise erklärt werden. Dies geschieht entweder durch eine Klausel in den AGB, wonach auch für Einzelleistungen das Pauschalreiserecht gilt (sogenannte „gewillkürte Pauschalreise") oder aber durch Kombination einer Einzelleistung

mit Servicepaketen (z.B. digitaler Reiseführer, Notfallnummer), welche laut Veranstalter „andere touristische Leistungen“ im Sinne des Gesetzes darstellen sollen. Diese Vorgehensweisen können im Reisebüro zu Unklarheiten führen, so ist beispielsweise nicht abschließend geklärt, ob bzw. welches Standardinformationsblatt bereitzustellen ist.

In Deutschland bestehen sowohl von Seiten einiger juristischen Stellen, als auch des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) sowie von „Kundengeldabsicherern“ Bedenken betreffend die rechtliche Zulässigkeit der „gewillkürten Pauschalreise“.[5] Unterstellt man Einzelleistungen dem Pauschalreiserecht, so kann dies für Kunden nicht nur vorteilhaft sein, sondern in einzelnen Bereichen auch Nachteile bringen. Deshalb ist im Einzelfall zu prüfen, ob Kunden durch die Veranstalter-Lösung ausschließlich bessergestellt sind. Auch die rechtliche Qualifizierung von Servicepaketen als andere touristische Reiseleistung ist offen. Die genannten Vorgehensweisen führen daher zu Unklarheiten und Bedenken und können derzeit noch nicht abschließend beurteilt werden. Wie die Modelle letztlich rechtlich zu bewerten sind, hängt von ihrer Ausgestaltung im Einzelfall ab. Ob sie den gesetzlichen Vorgaben entsprechen, unterliegt im Streitfall der Beurteilung durch die Gerichte.

7 Definition von verbundenen Reiseleistungen NEU

Der Begriff der „verbundenen Reiseleistungen“ ist ein Terminus der neuen RL. Auch hier handelt es sich um eine Kombination von mindestens zwei

5 Vgl *Führich*, NJW 2018, 2926, „Gewillkürte Pauschalreise und touristische Scheinleistung eines Servicepakets ohne Rechtsgrundlage“.

verschiedenen Reiseleistungsarten (siehe hierzu Pkt. 3) für den Zweck derselben Reise. Jedoch schließt die Reisende bzw. der Reisende unter Vermittlung eines Unternehmens jedenfalls **separate Verträge** mit den einzelnen Leistungserbringern.

In den folgenden Fällen handelt es sich um **verbundene Reiseleistungen:**

- Wenn die Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise in separaten Verträgen anlässlich eines einzigen Besuchs in der Vertriebsstelle des vermittelnden Unternehmens oder eines einzigen Kontakts mit dessen Vertriebsstelle (etwa über eine Online-Plattform) **gesondert ausgewählt** und **separat bezahlt** werden (siehe auch Pkt. 8.).

Beachte: Der Unterschied zwischen einer Pauschalreise und verbundenen Reiseleistungen liegt im Verlauf des jeweiligen Buchungsvorgangs. Eine Pauschalreise liegt vor, wenn bereits alle Leistungen ausgewählt wurden und erst danach zur Zahlung zugestimmt wird.

- Wenn beispielsweise im Rahmen eines **verbundenen Online-Buchungsverfahrens** eine weitere Reiseleistung von einem anderen Anbieter gebucht wurde, vorausgesetzt das Unternehmen der ersten gebuchten Reiseleistung hat die Buchung der weiteren Reiseleistung **gezielt vermittelt** (=vermittelndes Unternehmen) und der anschließende Vertrag wurde **binnen 24 Stunden** ab Erhalt der Buchungsbestätigung, geschlossen. Dies liegt z.B. vor, wenn Reisende zusammen mit der Buchungsbestätigung der ersten Reiseleistung einen elektronischen Link zum Buchungsportal eines anderen Leistungserbringers/Reisevermittlers erhalten und aufgefordert werden (=gezielt vermittelt), eine zusätzliche Reiseleistung zu buchen. Nicht unter den Begriff der **„gezielten Vermittlung“** fallen etwa lediglich verlinkte Websites, die

keinen Vertragsabschluss mit den Reisenden zum Ziel haben. Ebenso wenig entstehen verbundene Reiseleistungen, wenn beispielsweise das Unternehmen auf der Website Betreiber auflistet, die unabhängig von einer Buchung Leistungen anbieten, oder wenn Cookies oder Metadaten zur Platzierung von Werbung auf Websites benutzt werden.

Beachte: Die „gezielte Vermittlung“ kann auch stationär im Reisebüro erfolgen (beispielweise durch gezielte Bewerbung während des Beratungsgespräches) - da es in einem solchen Fall strenggenommen kein passendes Standardinformationsblatt gibt, ist eines der bestehenden Informationsblätter entsprechend anzupassen. Ein Beispiel finden Sie auf folgender Homepage www.reisebueros.at/pauschalreiserichtlinie.

Beispiel:
Reisende buchen über eine Homepage eine Übernachtung in einem Hotel und erhalten bei der Bestätigung dieser Buchung zusammen mit einem elektronischen Link (z.B. zur Seite eines Mietwagenanbieters) eine Aufforderung, den Mietwagen bereits vorab online zu buchen. Hierbei handelt es sich um eine **gezielte Vermittlung** einer weiteren Reiseleistung. Sollte die weitere Buchung, also der Mietwagen, binnen 24 Stunden nach Erhalt der Buchungsbestätigung der ersten Reiseleistung (also der Übernachtung im Hotel) erfolgen, so handelt es sich um **verbundene Reiseleistungen.**

Beachte: Im Unterschied zur „Click-through-Buchung“ (=Pauschalreise) erfolgt bei verbundenen Online-Buchungsverfahren eine gezielte Vermittlung, die Kundendaten (Namen, Zahlungsdaten und E-Mail-Adresse) werden jedoch nicht oder nicht vollständig weitergegeben.

8 Kombinationen, die keine Pauschalreisen bzw. verbundene Reiseleistungen darstellen

In nachfolgenden Fällen liegen weder Pauschalreisen noch verbundene Reiseleistungen vor:

- Wenn zwei **gleiche Arten von Reiseleistungen** kombiniert werden.

Beispiel:
Bei einer Reisekombination von Hotelübernachtung und Übernachtung in einer Berghütte handelt es sich um **keine Pauschalreise.** Ebenso wenig handelt es sich bei der Buchung von mehreren Flügen zu unterschiedlichen Urlaubsorten um eine Pauschalreise.

- Bei Kombinationen mit Leistungen, die wesensmäßig Bestandteil einer anderen Reiseleistung sind, werden diese nicht als eigenständige Reiseleistungen angesehen und führen daher zu keiner Pauschalreise oder verbundenen Reiseleistungen.

Beispiel:
Eine Kombination von Hotelübernachtung mit Vollpension oder Halbpension führt zu **keiner Pauschalreise bzw. verbundene Reiseleistungen.**

- Wenn erst **nach Beginn der Erbringung einer Reiseleistung** weitere andere touristische Reiseleistungen ausgewählt und erworben werden, führt dies zu keiner Pauschalreise.

Beachte: Dies darf aber nicht zur **Umgehung des Pauschalreise-regimes** führen, indem angeboten wird, dass Reisende zusätzliche touristische Leistungen bereits im Voraus auswählen können, der Vertragsabschluss über diese Leistungen jedoch erst nach Beginn der ersten Reiseleistung erfolgt.

- Bei Kombinationen von anderen touristischen Leistungen mit einer weiteren Reiseleistungsart (z.B. Übernachtung), wenn die anderen touristischen Leistungen **weniger als 25 %** der Gesamtkombination ausmachen, **nicht als wesentliches Merkmal** der Reise beworben werden und auch sonst **kein wesentliches Merkmal** der Reise sind.

Beispiel:

„Zeit zu zweit“

2 Übernachtungen – EUR 300,- pro Person

Inklusive:

- 2 Übernachtungen im Hotel Mustermann
- 2 x reichhaltiges Frühstück
- 2 x 3-Gang Menü im hoteleigenen Restaurant
- 1 x Eintritt in der nahegelegenen Therme im Wert von EUR 45,-
- inkl. Bademantel und Badetasche für die Dauer des Aufenthalts

Bei diesem Angebot handelt es sich um **keine Pauschalreise**, da die anderen touristischen Leistungen (Thermeneintritt) den Orientierungswert von 25 % der Kombination nicht überschreiten und auch nicht als wesentliches Merkmal beworben werden bzw. kein wesentliches Merkmal sind. Es handelt sich auch um **keine verbundenen Reiseleistungen.**

9 Informationspflichten

Wesentliches Ziel der neuen Informationspflichten ist es, Kunden vor der Buchung über die Art der gewünschten Reiseleistung (Pauschalreise oder verbundene Reiseleistungen) aufzuklären. Beim Kundengespräch wird es also zukünftig notwendig sein, die Unterschiede zwischen Pauschalreisen und verbundenen Reiseleistungen aufzuzeigen. Vor der Buchung selbst hat das Reisebüro den Kunden das entsprechende Standardinformationsblatt und bei Pauschalreisen weitere vorvertragliche Informationen zu erteilen.

Beachte: Die Beweislast[6] für die korrekte Aufklärung der Reisenden trägt der Veranstalter und gegebenenfalls der Reisevermittler. Empfehlenswert sind daher die Dokumentation der Aufklärung und die etwaige Einholung einer Bestätigung bei Erhalt durch die Reisenden mittels Unterschrift. Bei Online-Buchungen ist es ratsam, die erfolgte Aufklärung vorab per E-mail oder per Klick bestätigen zu lassen. Handelt es sich um eine telefonische Buchung, sollte die Aufklärung in einem Protokoll schriftlich vermerkt werden. Um im Streitfall keine Nachweisprobleme zu haben, sollten diese Dokumente archiviert werden.

9.1 Vorvertragliche Informationspflichten

Reiseveranstalter und Reisevermittler müssen vorvertraglich, d.h. bevor die Reisenden durch einen **Pauschalreisevertrag** gebunden sind, das jeweils zutreffende **Standardinformationsblatt gemäß Anhang I Teil A oder B**[7] NEU bereitstellen und zusätzlich soweit zutreffend, über Folgendes klar, verständlich und deutlich informieren[8]:

- Bestimmungsort, Reiseroute und Aufenthaltsdauer mit den jeweiligen Daten, gegebenenfalls Anzahl der Übernachtungen
- Transportmittel, Ort, Tag und Zeit der Abreise und Rückreise
- Lage, Hauptmerkmale und Einstufung der Unterbringung
- Mahlzeiten

---

6 Siehe im Detail § 4 PRG.

7 Die beiden Informationsformulare in **Teil A** und **Teil B** sind inhaltsgleich. Der Unterschied zwischen den zwei Formularen liegt darin, dass Teil A für jene Fälle vorgesehen ist, in denen ein **Hyperlink** zur Informationserteilung verwendet werden kann, während Teil B in den übrigen Fällen heranzuziehen ist.

8 Siehe im Detail § 4 PRG.

- Besichtigungen, Ausflüge oder sonstige Leistungen
- Einzel- oder Gruppenreise NEU
- Sprache, in der andere touristische Leistungen erbracht werden NEU
- Allgemeine Eignung für Personen mit eingeschränkter Mobilität NEU
- Vollständiger Firmenname und Anschrift des Reiseveranstalters (und gegebenenfalls des Reisevermittlers) 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 haben Reisende Mehrkosten nicht zu tragen
- Zahlungsmodalitäten inkl. Anzahlung
- Erforderliche Mindestteilnehmerzahl mit Angabe der Rücktrittsfrist
- Allgemeine Pass- und Visumerfordernisse inklusive ungefährer Fristen für Abwicklung von Visa und gesundheitspolizeilichen Formalitäten des Bestimmungslands für sämtliche Reisende[9] NEU
- Rücktrittsmodalitäten und Entschädigungspauschalen NEU
- Versicherungsmöglichkeiten

---

9 Entgegen der alten Rechtslage müssen sämtliche Reisende, das heißt nicht nur österreichische Staatsbürger, über mögliche Pass- und Visumerfordernisse des Bestimmungslandes aufgeklärt werden.

Beachte: Die vorvertraglich bereitgestellten Informationen sind Bestandteil des Pauschalreisevertrags. Änderungen der wesentlichen Eigenschaften, des Preises, der Zahlungsmodalitäten, des Rücktrittsrechts der Reisenden gegen Zahlung einer Entschädigung oder der Mindestteilnehmeranzahl vor Vertragsabschluss sind nur dann wirksam, wenn diese von den Vertragsparteien ausdrücklich vereinbart wurden. Der Reiseveranstalter und gegebenenfalls der Reisevermittler haben den Reisenden vor Abschluss des Pauschalreisevertrags alle Änderungen der vorvertraglichen Informationen klar, verständlich und deutlich mitzuteilen.

Sollte die Pauschalreise telefonisch abgeschlossen worden sein, so müssen sowohl die oben genannten Informationen als auch die Informationen aus dem Standardinformationsblatt gemäß Anhang I Teil B (dies kann wieder telefonisch erfolgen) weitergegeben werden.[10]

Auch im Falle eines verlinkten Online-Buchungsverfahrens (Click-through-Buchung) sind vorvertragliche Informationspflichten einzuhalten. Bei dieser Kombination von Reiseleistungen wird ein Pauschalreisevertrag online durch zumindest zwei Verträge mit unterschiedlichen Leistungserbringern abgeschlossen, sodass das Unternehmen, bei dem zuerst gebucht wurde, zunächst in der Regel noch keine Kenntnis von der zweiten Buchung und damit über das Zustandekommen einer Pauschalreise und der Eigenschaft als Reiseveranstalter hat. Das erstvertragsschließende Unternehmen stellt den Reisenden zunächst vor Vertragsschluss das **Standardinformationsblatt gemäß Anhang I Teil C**

10 Vgl § 9 Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) bei einem vom Unternehmen eingeleiteten telefonischen Vertragsabschluss betreffend Pauschalreiseverträge und Verträge über verbundene Reiseleistungen.

bereit. Darüber hinaus teilt es den Reisenden die oben genannten Informationen (siehe Aufzählung) mit, sofern sie die vom Unternehmen angebotene Reiseleistung betreffen. Kommt es zum Abschluss eines Folgevertrages und somit zum Entstehen einer Pauschalreise, hat das zweite Unternehmen[11] dies dem ersten Unternehmen und nunmehrigen Reiseveranstalter mitzuteilen.
Auch das zweite Unternehmen stellt den Reisenden, vor Abschluss des Folgevertrages, die auf die vom Unternehmen angebotenen Reiseleistungen zutreffenden Informationen (siehe wieder Aufzählung oben) zur Verfügung. Im Ergebnis teilen sich das erste und das zweite Unternehmen die Informationspflichten, indem sie die jeweils auf „ihre" Reiseleistungen zutreffenden Informationen bereitstellen.

Vermittler von **verbundenen Reiseleistungen** haben eingeschränkte vorvertragliche Informationspflichten.[12] Bevor Reisende durch einen Vertrag, der zu verbundenen Reiseleistungen führt, gebunden sind, hat der Vermittler genau und deutlich anzugeben,

1. ob eine Pauschalreise oder verbundene Reiseleistungen angeboten wird/werden,
2. dass Reisende keine Rechte in Anspruch nehmen können, die ausschließlich für Pauschalreisen gelten (d.h. dass die Reisenden nicht so umfangreich wie bei Vorliegen einer Pauschalreise geschützt sind),

---

11 Wenn das **zweitvertragsschließende Unternehmen** die Information über den Vertragsabschluss nicht an den nunmehrigen Reiseveranstalter weitergibt, begeht es eine Verwaltungsübertretung, welche mit einer Geldstrafe von bis zu EUR 1.450,- zu bestrafen ist.

12 Auch hier begeht das **zweitvertragsschließende Unternehmen** (d.h. das nicht vermittelnde Unternehmen der verbundenen Reiseleistungen) eine Verwaltungsübertretung, sofern es das erstvertragliche Unternehmen (d.h. das vermittelnde Unternehmen der verbundenen Reiseleistungen) nicht über den Abschluss des betreffenden Vertrags informiert.

3. dass jeder Leistungserbringer lediglich für die vertragsgemäße Erbringung seiner Leistung haftet und
4. dass Insolvenzschutz besteht.

Die Erteilung dieser Informationen erfolgt durch Bereitstellung des entsprechenden **Standardinformationsblattes gemäß Anhang II** - sofern die Art der verbundenen Reiseleistungen in einem dieser Formblätter gedeckt ist. Falls keines dieser fünf Standardinformationsblätter auf den konkreten Fall passt, sind die genannten Informationen auf andere Weise zu erteilen. Hält der Vermittler von verbundenen Reiseleistungen die Informationspflicht nicht ein, wird er wie ein Veranstalter behandelt und demnach kommen die Bestimmungen über Pauschalreisen zur Anwendung (Übertragung des Reisevertrags, Rücktritt vom Vertrag, Erbringung der Reiseleistung, Gewährleistung und Schadenersatz, Bestimmungen über die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme sowie die Beistandspflicht).

Beachte: Die Standardinformationsblätter müssen in dieser Form übernommen werden.[13] Änderungen betreffend Inhalt bzw. Struktur sind unzulässig. Wer falsche Angaben aufnimmt oder die Informationspflichten nicht oder nicht vollständig erfüllt, begeht eine Verwaltungsübertretung, welche mit einer Geldstrafe von bis zu EUR 1.450,- zu bestrafen ist.

13 Ein Muster wie die Standardinformationsblätter in ausgefüllter Form aussehen können, finden Sie unter www.reisebueros.at/pauschalreiserichtlinie (Punkt „Zum Webinar“).

9.2 Informationspflichten bei Vertragsabschluss

Reiseveranstalter oder **Reisevermittler** haben den Reisenden bei Abschluss des **Pauschalreisevertrags** oder unverzüglich danach eine Ausfertigung des Vertragsdokumentes (=Pauschalreisevertrag)[14] oder eine Bestätigung des Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger bzw. bei gleichzeitiger Anwesenheit (wenn gewünscht in Papierform) zur Verfügung zu stellen. Die Bestätigung hat den gesamten Inhalt des Vertrags einschließlich der oben genannten vorvertraglichen Informationen (siehe Pkt. 8) samt nachfolgenden Informationen wiederzugeben:

- Besondere Vorgaben der Reisenden
- Hinweis, dass der Reiseveranstalter für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag vorgesehenen Reiseleistungen verantwortlich ist und zum Beistand verpflichtet ist, wenn sich die Reisenden in Schwierigkeiten befinden NEU
- Hinweis darauf, dass dem Reiseveranstalter jede Vertragswidrigkeit während der Reise unverzüglich mitzuteilen ist NEU
- Hinweis auf die Einrichtung der Insolvenzabsicherung
- Kontaktdaten des Vertreters des Reiseveranstalters vor Ort oder eines anderen Dienstes, an den sich die Reisenden wenden können, um mit dem Veranstalter Kontakt aufzunehmen
- Angaben darüber, wie der Kontakt zu minderjährigen Reisenden hergestellt werden kann, sofern die Pauschalreise die Unterbringung beinhaltet und sie nicht von einem Elternteil oder Erziehungsberechtigten begleitet werden NEU

---

14 Ein Muster wie ein Pauschalreisevertrag aussehen kann, finden Sie unter www.reisebueros.at/pauschalreiserichtlinie (Punkt „Muster Pauschalreisevertrag“).

- Hinweis im Reisevertag zu alternativer Streitbeilegungsmöglichkeit NEU
- Hinweis auf das Recht der Vertragsübertragung NEU

NEU **Beachte:** Ein reiner Verweis auf die den Reisenden zur Verfügung gestellten Werbeunterlagen ist nicht ausreichend.

Der Reiseveranstalter hat folgende **Unterlagen** rechtzeitig vor Beginn der Pauschalreise bereitzustellen:

- Buchungsbelege, Gutscheine, Beförderungsausweise und Eintrittskarten
- Informationen zu den geplanten Abreisezeiten und gegebenenfalls zu den Fristen für das Check-in
- Informationen zu den Zwischenstationen, Anschlussverbindungen und Ankunftszeiten

Beachte: Die Beweislast für die Erteilung der genannten Informationen und Bereitstellung der genannten Unterlagen trägt wieder der Veranstalter und gegebenenfalls der Reisevermittler (siehe auch Punkt 8).

10 Vertragsänderungen bei Pauschalreiseverträgen

Unter gewissen Voraussetzungen sind bei Pauschalreiseverträgen nachträgliche Preisänderungen, Änderungen hinsichtlich der Reiseleistungen und Übertragungen des Vertrages auf andere Personen zulässig.

Der Vollständigkeit halber sei darauf hingewiesen, dass bei verbundenen Reiseleistungen hinsichtlich dieser Punkte grundsätzlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der einzelnen Leistungsanbieter zur Anwendung kommen. Zudem ist bei Verträgen mit Verbrauchern das KSchG zu berücksichtigen.

10.1 Preisänderungen

Preisänderungen durch den Reiseveranstalter sind möglich, allerdings ist hierbei einiges zu beachten! Bei Pauschalreisen muss wie bisher die Möglichkeit einer Preiserhöhung (samt Angabe einer Formel zur Preisänderungsberechnung) vertraglich **vereinbart** worden sein, um diese auch in Anspruch nehmen zu können, wobei zugleich auch ein korrespondierender Anspruch auf Preissenkung vertraglich zugesichert werden muss.

Eine Preiserhöhung ist nur möglich bei

- Änderungen hinsichtlich Steuern und Abgaben, welche von Dritten erhoben werden,
- Änderung der Personenbeförderungskosten infolge der Kosten von Treibstoff oder anderen Energiequellen sowie
- Änderung der für die Pauschalreise maßgeblichen Wechselkurse.

Zudem muss die Reisende bzw. der Reisende mindestens 20 Tage vor Reisebeginn über eine Preiserhöhung inklusive der Gründe dafür samt genauer Angabe der Preisänderungsberechnung informiert werden. Beträgt die (zulässige) **Preiserhöhung mehr als 8 % des Gesamtpreises**, so können die Reisenden kostenfrei vom Vertrag zurücktreten. Neu

10.2 Leistungsänderungen

Ist ein Reiseveranstalter vor Beginn der Pauschalreise **gezwungen**, eine **wesentliche Eigenschaft** der Reiseleistungen (z.B. Verringerung der Qualität oder des Werts der Reiseleistungen) **erheblich** zu ändern, hat er die Reisenden unverzüglich über die vorgeschlagenen Änderungen und gegebenenfalls ihre Auswirkungen auf den Reisepreis zu informieren. Gleiches gilt, wenn der Reiseveranstalter den vereinbarten Sonderwünschen der Reisenden nicht nachkommen kann.

Beachte: Im Allgemeinen sind die Hauptleistungen (Preis, Termin, Art, Zeit und Dauer, Kategorie und Lage der Unterkunft) als wesentliche Eigenschaften anzusehen.[15] Wesentlich ist auch der Zweck der Reise (Badeurlaub, Golfreise, Tauchreise...).

Im Fall einer solchen Leistungsänderung hat die Reisende bzw. der Reisende die Möglichkeit kostenlos vom Vertrag **zurückzutreten** oder den Änderungen **zuzustimmen**. Dazu hat der Reiseveranstalter eine angemessene Frist, innerhalb derer die Reisenden vom Wahlrecht Gebrauch zu machen haben, mitzuteilen.[16] Die Reisenden können auch eine gegebenenfalls angebotene Ersatzreise akzeptieren.[17] Falls diese von geringerer Qualität oder kostengünstiger ist, steht eine angemessene **Preisminderung** zu. Wenn die Reisenden aber mit

15 Vgl OGH 21.12.2000, 2 Ob 258/99a.

16 Geben die Reisenden innerhalb dieser Frist keine Erklärung ab, gilt dies als Zustimmung zu den Änderungen. Über die Folge des Schweigens sind die Reisenden vom Reiseveranstalter aufzuklären.

17 Der Reiseveranstalter hat dabei die Reisenden insbesondere über den Preis der Ersatzreise zu informieren.

der als Ersatz angebotenen Reise nicht einverstanden sind und vom Vertrag zurücktreten, sind die geleisteten Beträge zurückzuerstatten.

Beachte: Unerhebliche Änderungen sind grundsätzlich zulässig, sofern dieses Recht im Vertrag vereinbart wurde und die Reisenden darüber informiert wurden.

Eine Änderung der im Pauschalreisevertrag angegebenen Abreise- oder Ankunftszeiten würde beispielsweise dann als **erheblich** gelten, wenn sie den Reisenden beträchtliche Unannehmlichkeiten oder zusätzliche Kosten verursachen würden, etwa aufgrund einer Umdisponierung der Beförderung oder Unterbringung. Sollte dies nicht der Fall sein, so handelt es sich um unerhebliche Änderungen, welche – sofern dies im Vertrag zulässigerweise vereinbart worden ist – möglich sind.

10.3 Übertragung von Pauschalreiseverträgen

Binnen einer angemessenen Frist (spätestens 7 Tage vor Reiseantritt gelten zumindest laut PRG jedenfalls als angemessen) kann die Reisende bzw. der Reisende den Pauschalreisevertrag auf eine andere Person mittels **Mitteilung** an den Reiseveranstalter übertragen, sofern diese Person alle Vertragsbedingungen (z.B. Visa, gültige Reisedokumente) erfüllt. Beide haften dem Reiseveranstalter für die noch ausstehenden Beträge der Pauschalreise und die zusätzlich entstandenen Gebühren, Entgelte und sonstigen Kosten aufgrund der Übertragung. Der Reiseveranstalter hat der Person, die den Vertrag

überträgt, die tatsächlichen Kosten[18] der Übertragung mitzuteilen und einen Beleg über die sich aus der Übertragung des Vertrages ergebenden zusätzlichen Gebühren, Entgelte und sonstigen Kosten auszustellen. Neu ist, dass Reisende jederzeit – auch ohne Vorliegen eines Hinderungsgrundes – von der Übertragung binnen angemessener Frist Gebrauch machen können. NEU

11 Rücktritt vor Beginn der Pauschalreise

Rücktrittsrechte stehen – mit jeweils unterschiedlichen Voraussetzungen – sowohl dem Reiseveranstalter, als auch den Reisenden zu. Weiters wird zwischen dem „kostenlosen" Rücktrittsrecht und jenem gegen Zahlung einer Entschädigung (Stornogebühr) unterschieden.

11.1 Reiseveranstalter

Der Reiseveranstalter kann einerseits bei Nichterreichung der vertraglich vorgesehenen **Mindestteilnehmerzahl** (Rücktritt zeitlich gebunden) und anderseits bei **Unmöglichkeit der Durchführung der Pauschalreise** aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände (Rücktritt unverzüglich, spätestens jedoch vor Beginn der Reise) **entschädigungslos** zurücktreten. Wenn die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird, hat die Rücktritts-

18 Die Kosten dürfen laut Gesetz nicht unangemessen sein und dürfen die tatsächlichen Kosten des Reiseveranstalters, die infolge der Übertragung entstehen, nicht übersteigen.

erklärung innerhalb einer vertraglich festgelten Frist zu erfolgen, spätestens jedoch:

- 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen von mehr als sechs Tagen,
- sieben Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen zwischen zwei und sechs Tagen,
- 48 Stunden vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen, die weniger als zwei Tage dauern.

Den Reisenden sind alle in deren Namen für die Pauschalreise geleisteten Beträge unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung zu erstatten.

11.2 Reisende

Den Reisenden stehen folgende Rücktrittsrechte zu:

- Jederzeitiges Rücktrittsrecht gegen Zahlung einer **Entschädigung (Stornogebühr)**, deren Höhe (oft zeitlich gestaffelt) zumeist vertraglich vereinbart ist.
- **Ohne Zahlung einer Entschädigung (Stornogebühr)** ist ein Rücktritt seitens der Reisenden nur bei unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe möglich (z.B. Kriegshandlungen, Naturkatastrophen). In diesem Fall werden den Reisenden alle für die Pauschalreise getätigten Zahlungen rückerstattet. Sie erhalten allerdings keine zusätzliche Entschädigung wegen des Entfalls der Reise.

Beachte: Möchte der Reiseveranstalter selbst eine Entschädigung vorgeben, muss diese angemessen sein und im Pauschalreisevertrag vereinbart werden. Die Entschädigung hat sich laut PRG nach dem zeitlichen Abstand zwischen Rücktritt und dem Beginn der Reise sowie nach den erwarteten ersparten Aufwendungen und Einnahmen aus der anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen zu bemessen. Bei Fehlen einer vertraglichen Vereinbarung, hat die Entschädigung dem Preis der Pauschalreise abzüglich der ersparten Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitiger Verwendung der Reiseleistungen zu entsprechen.

12 Vertragswidrigkeiten bei Pauschalreisen

Im Folgenden wird auf Vertragswidrigkeiten, d.h. auf Regelungen über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung der in einer Pauschalreise zusammengefassten Reiseleistungen und sonstigen Rechtsfolgen, eingegangen.

12.1 Haftung der Reiseveranstalter

Die Haftung für die ordnungsgemäße Erbringung der im Pauschalreisevertrag vereinbarten Reiseleistungen liegt beim Veranstalter, auch wenn er selbst nicht der Erbringer der konkreten Reiseleistung ist. Der Reiseveranstalter ist beim Pauschalreisevertrag entweder der einzige oder zumindest der zentrale Vertragspartner der Reisenden. Bei verbundenen Reiseleistungen haftet jeder Leistungserbringer selbst für die ordnungsgemäße Erfüllung.

Die Rügeobliegenheit der Reisenden

Damit der Reiseveranstalter seinen Pflichten bei Auftreten einer Vertragswidrigkeit nachkommen kann, muss er Kenntnis von einer etwaigen Vertragswidrigkeit erlangen. Aus diesem Grund ist gesetzlich nach wie vor vorgeschrieben, dass die Reisenden jede wahrgenommene Vertragswidrigkeit der vereinbarten Reiseleistung unverzüglich dem Reiseveranstalter mitzuteilen haben. Bei Verletzung dieser Obliegenheit kann dies bei etwaigem Schadenersatzanspruch als Mitverschulden der Reisenden berücksichtigt werden.

Die Pflicht zur Behebung von Mängeln

Der Reiseveranstalter ist grundsätzlich binnen einer angemessenen Frist zur Behebung der Vertragswidrigkeit verpflichtet (dies gilt bei mangelhafter Erfüllung und bei Nichterfüllung). Kann ein erheblicher Teil nicht vertragsgemäß erbracht werden, so hat der Reiseveranstalter angemessene andere Vorkehrungen zur Fortsetzung der Pauschalreise anzubieten, die den vertraglich vereinbarten Leistungen qualitativ gleichwertig (oder höherwertig) sind. Entsprechen sie qualitativ nicht den vertraglich vereinbarten Leistungen, so hat der Reiseveranstalter eine angemessene Preisminderung zu gewähren. Die Reisenden können solche Vorkehrungen ablehnen, wenn diese mit den vereinbarten Leistungen nicht vergleichbar sind oder die gewährte Preisminderung nicht angemessen ist. Unabhängig von einem Rücktritt können auch gegebenenfalls gewährleistungs- oder schadenersatzrechtliche Ansprüche geltend gemacht werden.

Bei Vertragswidrigkeit mit erheblicher Auswirkung und mangelnder Behebung (binnen angemessener Frist) durch den Reiseveranstalter kann die Reisende bzw. der Reisende kostenlos vom Vertrag zurücktreten und gegebenenfalls Preisminderung oder Schadenersatz verlangen.

Eigenständige Abhilfe der Reisenden

Die Reisenden sind zur eigenständigen Abhilfe berechtigt, wenn der Reiseveranstalter die Behebung binnen angemessener Frist nicht durchführt oder wenn unverzügliche Abhilfe nötig ist. Der Ersatz der dafür notwendigen Ausgaben kann gefordert werden.

> **Beispiel:** Aufgrund der Verspätung des vom Reiseveranstalter organisierten Busses können die Reisenden ein Taxi nehmen, um den Flug rechtzeitig zu erlangen.

Einschränkungen der Pflicht zur Behebung von Mängeln

Die Pflicht zur Behebung der Vertragswidrigkeit ist insofern eingeschränkt, als sie bei Unmöglichkeit oder Untunlichkeit der Behebung nicht besteht. Hier kann die Reisende bzw. der Reisende (nur) vom Vertrag zurücktreten oder Preisminderung verlangen.

12.2 Rückreise

Bei Rücktritt ist für eine unverzügliche Rückreise mit einem gleichwertigen Verkehrsmittel ohne Mehrkosten für die Reisenden zu sorgen, sofern die Rückbeförderung eine inkludierte Beförderungsleistung der Pauschalreise ist. Anlässlich einer Unmöglichkeit der Rückreise (bei unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen) ist eine Unterbringung für bis zu drei Neu Nächten in gleichwertiger Kategorie zur Verfügung zu stellen. Für bestimmte Personengruppen (z.B. Schwangerschaft oder Personen mit eingeschränkter Mobilität) gilt die Beschränkung der Obergrenze von drei Nächten nicht, sofern der Reiseveranstalter mindestens 48 Stunden vor Reisebeginn über die besonderen Bedürfnisse der Betroffenen informiert wurde.

12.3 Preisminderung

Preisminderung ist ein Gewährleistungsbehelf und setzt somit kein Verschulden des Reiseveranstalters voraus. Die Reisende bzw. der Reisende ist berechtigt, angemessene Preisminderung für jeden Zeitraum zu verlangen, der von einer Vertragswidrigkeit betroffen ist, außer die Reisenden sind dafür selbst verantwortlich. Die Beweislast dafür, dass eine Vertragswidrigkeit der Reisenden bzw. dem Reisenden zuzurechnen ist, trifft den Reiseveranstalter. Eine Einschränkung oder ein Ausschluss von Gewährleistungsansprüchen (vor Kenntnis des Mangels) ist bei Verträgen mit Konsumenten nicht wirksam.[19]

Beispiel: Die Reisenden buchen beim Reiseveranstalter eine Pauschalreise bestehend aus Flug und 5 Übernachtungen in einem Hotel mit Pool. Aufgrund notwendiger Sanierungsarbeiten kann der Pool einige Tage nicht benützt werden. In diesem Fall haben die Reisenden gegenüber dem Reiseveranstalter **Anspruch auf Preisminderung.**

12.4 Schadenersatz

Die Reisende bzw. der Reisende kann vom Reiseveranstalter angemessenen Ersatz jenes Schadens verlangen, der durch die Vertragswidrigkeiten entstanden ist. Der Schadenersatzanspruch ist (im Gegensatz zur Gewährleistung) **verschuldensabhängig**.

---

19 Vgl § 9 KSchG.

Umfang des Schadenersatzes

Ersetzt wird grundsätzlich jener Schaden, der schuldhaft durch die Vertragswidrigkeit entstanden ist. Bei folgenden Vertragswidrigkeiten haben die Reisenden somit **keinen Ersatzanspruch:**

- Wenn die Vertragswidrigkeit ihnen **selbst** oder
- einem **unbeteiligten Dritten** zuzurechnen ist, der an der Erbringung der Reiseleistung nicht beteiligt ist und die Vertragswidrigkeit weder vorhersehbar noch vermeidbar war oder
- wenn die Vertragswidrigkeit auf **unvermeidbare** und **außergewöhnliche** Umstände zurückzuführen ist.

Der Schadenersatz umfasst auch den Anspruch **auf angemessenen Ersatz entgangener Urlaubsfreude** (immaterieller Schaden) infolge **erheblicher** Vertragswidrigkeiten bei der Erbringung der betreffenden Reiseleistungen.[20]

Bei der Festlegung des Schadenersatzes kann eine Verletzung der Mitteilungsobliegenheit (iSv Mitverschulden § 1304 ABGB) der Reisenden berücksichtigt werden. Für die hier nicht geregelten Fragen des vertraglichen Schadenersatzes ist auf das allgemeine österreichische Schadenersatzrecht zurückzugreifen.

---

20 Vgl schon bislang EuGH vom 12. 3. 2002 in der Rechtssache C-168/00 über die Auslegung von Art 5 der Richtlinie 90/314/EWG und § 31e Abs 3 KSchG; die Kriterien (Schwere und Dauer des Mangels, Grad des Verschuldens, vereinbarter Zweck der Reise und die Höhe des Reisepreises) des bisherigen § 31e Abs 3 letzter Satz KSchG werden für die Bemessung des immateriellen Schadenersatzanspruchs weiterhin herangezogen werden.

12.5 Verjährung

Vereinbarungen, welche die Gewährleistungsfrist (zwei Jahre) einschränken, sind in Geschäften mit Verbrauchern generell unwirksam, gleiches gilt für Schadenersatzansprüche (drei Jahre). Unabhängig von einem Verbrauchergeschäft, sind Vereinbarungen, die für Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche eine Verjährungsfrist von weniger als zwei Jahren vorsehen, auch im Falle eines Vertragsverhältnisses gemäß PRG unwirksam.[21]

12.6 Haftung für Buchungsfehler

- Reiseveranstalter,
- Reisevermittler,
- Unternehmen, die verbundene Reiseleistungen vermitteln und
- Unternehmen, die Reiseleistungen erbringen

haften für Buchungsfehler, die ihnen zuzurechnen sind. Dabei kann es sich um Fehler aufgrund technischer Mängel im Buchungssystem oder, wenn das Unternehmen die Buchung auf Wunsch der Reisenden selbst vornimmt, um Fehler während des Buchungsvorgangs (insbesondere Eingabefehler) handeln. Ausgenommen von der Haftung sind Buchungsfehler, die den Reisenden zuzurechnen sind oder auf unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen beruhen.

---

21 Vgl ErläutRV 1513 BlgNR 25. GP 16 zu § 12 Abs 6 PRG.

13 Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme und Beistandspflichten bei Pauschalreisen

Die Reisenden können Nachrichten, Ersuchen oder Beschwerden fristwahrend nicht nur an Vertreter des Reiseveranstalters vor Ort, Kontaktstellen oder andere Dienste richten, sondern auch an Vermittler, über die der Pauschalreisevertrag geschlossen wurde. Diese haben die Nachrichten, Ersuchen oder Beschwerden unverzüglich an den Veranstalter weiterzuleiten. Vermittler werden damit auch zu einer Anlaufstelle für die Reisenden und dürfen diese nicht an den Veranstalter verweisen. Für die Einhaltung von Fristen gilt der Eingang von Nachrichten, Ersuchen oder Beschwerden bei Reisevermittlern auch als beim Reiseveranstalter zugegangen. Erfolgt die Mitteilungen nicht unverzüglich an den Reiseveranstalter, begehen Vermittler eine Verwaltungsübertretung (Strafe von bis zu EUR 1.450,-). NEU

Beachte: Bei Weiterleitung der Mängel an den Reiseveranstalter sollten Vermittler eine Eingangsbestätigung des Reiseveranstalters verlangen, um im Streitfall die unverzügliche Weiterleitung beweisen zu können.

Weiters hat der Reiseveranstalter den Reisenden in Schwierigkeiten **Beistand** zu leisten. Die Hilfestellungen bestehen in erster Linie aus **Informationen**, wie die Bereitstellungen von Informationen über Gesundheitsdienste, Behörden und konsularischen Beistand, sowie Unterstützung bei der Fernkommunikation oder der Suche nach Ersatzreisearrangements. Für die Unterstützung kann der Reiseveranstalter, soweit die Schwierigkeiten von den Reisenden fahrlässig

verursacht wurden, eine Vergütung verlangen. Diese Vergütung darf die dem Veranstalter tatsächlich entstandenen Kosten nicht überschreiten.

14 Pflichten der Reisevermittler bei außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes niedergelassene Reiseveranstalter

Bei Reiseveranstaltern, die außerhalb des europäischen Wirtschaftsraumes niedergelassen sind, unterliegen die **Reisevermittler** den erwähnten Pflichten hinsichtlich der Erbringung der Reiseleistungen, der Gewährleistung, des Schadenersatzes, der Kontaktaufnahmemöglichkeit und der Beistandsleistung, sofern sie nicht nachweisen, dass der jeweilige Reiseveranstalter diesen Pflichten nachkommt. NEU

15 Haftung bei Vermittlern von verbundenen Reiseleistungen

Der Haftungsumfang eines Reiseveranstalters unterscheidet sich grundlegend von Vermittlern von verbundenen Reiseleistungen. Wie bereits ausgeführt, haften Reiseveranstalter umfassend für die Erbringung der im Pauschalreisevertrag festgelegten Reiseleistungen. Bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen haften hingegen die jeweiligen Leistungsträger selbst.
Zum Schutz der Reisenden sieht die neue Rechtslage mehrere Fälle vor, in denen auch Vermittler verbundener Reiseleistungen de facto zum Reiseveranstalter werden und umfassend wie ein solcher zu haften haben:

- Wenn bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen nicht das richtige Standardinformationsblatt gemäß Anhang II zur Aufklärung der Reisenden über das Bestehen verbundener Reiseleistungen und über das entsprechende Schutzniveau bereitgestellt wird. (für nähere Informationen siehe Pkt. 8)
- Wenn keine getrennte Auswahl und separate Bezahlung der Reiseleistungen stattfindet, also beispielsweise ein Gesamtbetrag auf einer Rechnung ausgewiesen wird. (s. Pkt. 5)
- Wenn bei Online-Buchungen der Name der Reisenden, ihre Zahlungsdaten und ihre E-Mail-Adresse an ein weiteres Unternehmen übermittelt werden. Wie bereits ausgeführt, wird bei Online-Buchungen das Unternehmen, das die genannten Daten weiterleitet, zum Reiseveranstalter, sofern durch einen weiteren Vertragsabschluss eine Pauschalreise zustande kommt. (s. Pkt. 4 und 5)
- Wenn die vermittelten Reiseleistungen unter der Bezeichnung Pauschalreise oder Ähnliches beworben bzw. zugesagt werden. (s. Pkt. 4)

16 Bestimmungen zur Insolvenzabsicherung

Die insolvenzrechtlichen Bestimmungen aus Art 7 der alten RL wurden durch die RSV umgesetzt. Die Vorgaben der neuen RL wurden in Österreich nun mit der sogenannten Pauschalreiseverordnung (nachfolgend „PRV“) umgesetzt, die mit 29. September 2018 in Kraft getreten ist. Die neue RL gibt vor, dass Veranstalter von Pauschalreisen und Vermittler von verbundenen Reiseleistungen (= Reiseleistungsausübungsberechtigte) durch eine **Insolvenzabsicherung** sicherstellen müssen, dass bereits entrichtete Beträge (wie Anzahlungen und Teilzahlungen) und die notwendigen Aufwendungen für die Rückreise bzw. Fortsetzung der Reise im Falle einer Insolvenz zurückerstattet werden.

16.1 Abdeckung des Risikos

Entsprechend wurde dies auch in der PRV umgesetzt. Folgendes ist den Reisenden im Falle einer Insolvenz zu erstatten:

- Bereits entrichtete Zahlungen (Anzahlungen und Restzahlungen), soweit infolge der Insolvenz des Reiseleistungsausübungsberechtigten die Reiseleistungen gänzlich oder teilweise nicht erbracht werden oder der Leistungserbringer von den Reisenden deren Bezahlung verlangt
- Notwendige Aufwendungen für die Rückbeförderung (falls eine Beförderungsleistung in der Reise inbegriffen ist) und, falls erforderlich, entstandene Kosten von Unterkünften vor der Rückbeförderung
- Gegebenenfalls die notwendigen Kosten für die Fortsetzung der Pauschalreise oder der vermittelten verbundenen Reiseleistungen

Diese Ansprüche sind allerdings nur dann zu befriedigen, wenn die Reisenden diese innerhalb von acht Wochen ab Eintritt des Ereignisses bei der Abwicklungsstelle angemeldet haben (es sei denn, die Reisenden haben diese Frist unverschuldet versäumt).

Die gesetzlich geforderte Insolvenzabsicherung kann entweder durch **Abschluss eines Versicherungsvertrages**, durch Ausstellung einer unwiderruflichen und abstrakten **Bankgarantie** eines Kreditinstitutes (z.B. Hausbank) oder durch eine **Garantieerklärung** einer Körperschaft öffentlichen Rechts erfolgen.

16.2 Höhe der Versicherungssumme

Betriebe haben zunächst die Möglichkeit, ein **beschränktes** oder ein **unbeschränktes Absicherungsmodell** zu wählen. Die beschränkte Absicherung erfolgt nach drei alternativen Maßgaben, wobei die Unternehmen jene Absicherungsvariante zu wählen haben, die den höheren Absicherungsbetrag ergibt. Die Versicherungssumme hat daher

- mindestens EUR 13.000 **oder**
- 18 % des relevanten Umsatzes des Kalenderjahres **oder**
- 50 % des relevanten Umsatzes des Spitzenmonats (jener Monat eines Kalenderjahres, in dem der höchste Monatsumsatz erzielt wird)

zu betragen, wobei der jeweils **höhere Betrag** abzudecken ist. Umsatzdaten sind auf Grundlage jener Tätigkeiten zu bemessen, welche die **Veranstaltung von Pauschalreisen** und die vertragliche Zusage **verbundener Reiseleistungen** betreffen.

Ergibt die Bemessung, dass 50 % des relevanten Umsatzes in einem Spitzenmonat höher sind als 18 % des gesamten relevanten Jahresumsatzes, so sind grundsätzlich die 50 % dieses Spitzenmonats abzudecken. Jedoch hat das Unternehmen die Möglichkeit den allgemein gültigen niedrigeren Prozentsatz von 18 % heranzuziehen, wobei aber die Versicherungssumme mindestens EUR 500.000 zu betragen hat. Das heißt beispielsweise, dass bei mehr als EUR 1 Mio. des relevanten Umsatzes im Spitzenmonat stattdessen 18 % (mind. aber EUR 500.000) des Jahresumsatzes aus der Veranstaltung von Pauschalreisen und Vermittlung verbundener Reiseleistungen abgesichert werden können. Unternehmen haben dies mittels ausdrücklicher Mitteilung in der Erst- oder Folgemeldung bekanntzugeben.

Weitere Minderungen der Absicherungshöhe gibt es in jenen Fällen, in denen Reiseleistungsausübungsberechtigte bis zum vereinbarten Ende der Reise

keine höheren **Anzahlungen**[22] als 20 % des Reisepreises entgegennehmen. In diesem Fall halbiert sich der Prozentsatz von 18 % auf 9 %. Im Bereich der Spitzenmonate halbiert sich in diesem Fall ebenfalls der Prozentsatz von 50 % auf 25 %. Dies gilt jedoch nicht für jene Unternehmen, die sich für die oben genannte Wahlmöglichkeit hinsichtlich des Spitzenmonats entschieden haben und stattdessen 18 % des relevanten Jahresumsatzes absichern. Hier bleibt es bei den 18 % und es erfolgt somit keine weitere Minderung.

Im ersten Jahr der Ausübung einer unter den Anwendungsbereich dieser Verordnung fallenden Tätigkeit hat die **Berechnung der Versicherungssumme** unter Zugrundelegung der beabsichtigten Umsatzdaten für die kommenden zwölf Monate oder für die kommenden 24 Monate zu erfolgen. Damit wird klargestellt, dass auch neu eintretende Unternehmen ihre Bemessung anhand der prognostizierten Umsätze vorzunehmen haben.

Beachte: Sofern ein Unternehmen eine unbeschränkte Absicherung wählt, kommen für dieses Unternehmen spezielle Ausnahmen von Meldeverpflichtungen zur Anwendung, die sich aus § 7 Abs. 1 und Abs. 3 PRV ergeben.

22 Kundengelder dürfen frühestens elf Monate vor dem vereinbarten Ende der Reise entgegengenommen werden. Kundengelder in Höhe von mehr als 20 % des Reisepreises dürfen nicht früher als zwanzig Tage vor Reiseantritt übernommen werden; dies gilt nicht für Reiseleistungsausübungsberechtigte, die eine betragsmäßig unbeschränkte Risikoabdeckung gemeldet haben.

16.3 Meldepflicht / GISA

Zur Eintragung der Reiseleistungsausübungsberechtigung in das Reiseinsolvenzabsicherungsverzeichnis (GISA) haben Gewerbetreibende eine Meldung an das Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (BMDW) zu erstatten (Erstmeldung). Sofern die Voraussetzungen für die Eintragung in das GISA erfüllt sind, hat das BMDW die „Reiseleistungsausübungsberechtigung" des jeweiligen Betriebes binnen vier Wochen ab Einlangen in das GISA einzutragen. Anderenfalls wird die Ablehnung der Eintragung mittels Bescheid festgestellt. Folgemeldungen zur Aktualisierung der gemeldeten Daten sind von 1. bis 31. Jänner vom Reiseleistungsausübungsberechtigten durchzuführen. Unternehmen haben die Wahl zwischen einem einjährigen (eine Folgemeldung pro Jahr) und einem zweijährigen Meldezyklus (eine Folgemeldung alle zwei Jahre). Wurde eine betragsmäßig unbeschränkte Risikoabdeckung gemeldet, sind jedoch keine Folgemeldungen erforderlich (§ 7 Abs 3 PRV).

Sich abzeichnende Änderungen der zuletzt gemeldeten prognostizierten Umsatzdaten sind unabhängig von einer Folgemeldung an das BMDW zu melden, sofern diese Änderung eine Erhöhung der Absicherungssumme zur Folge hätte. Zudem ist auch jeder Wechsel des Abwicklers dem BMDW zu melden. Spätestens ein Monat vor Beendigung eines Versicherungsvertrages bzw. einer Garantie (sei es Zeitablauf oder Kündigung) haben Reiseleistungsausübungsberechtigte dem BMDW eine Neuabdeckung des Risikos für die Zeit danach bekanntzugeben. Wenn es sich bei der vorherigen Abdeckung um eine unbeschränkte Risikoabdeckung gehandelt hat, ist darüber hinaus eine gesamte Meldung zu erstatten.

Für Gewerbetreibende, die am Tag vor dem Inkrafttreten dieser Verordnung in das Veranstalterverzeichnis eingetragen waren, gilt die Eintragung in das Veranstalterverzeichnis als Reiseleistungsausübungsberechtigung und somit auch als Eintragung in das Reiseinsolvenzabsicherungsverzeichnis.

16.4 Tourismusversicherung

Für die bezüglich der höheren Anzahlungen und dem Entfallen von Folgemeldungen relevante unbeschränkte Risikoabdeckung wurden von der WKÖ und dem BMNT gemeinsam mit der ÖHT (Österreichische Hotel- und Tourismusbank) und der HDI-Versicherung ein „Premium-Rundum-Sorglos-Paket“ geschnürt. Ursprünglich speziell für die Beherbergung entwickelt, wurde es nun in adaptierter Form auch auf Reisebüros und klassische Reiseveranstalter ausgedehnt. Zwei verschiedene Arten von Insolvenzversicherungen werden für Reisebüros bzw. Reiseveranstalter angeboten. Für beide Versicherungsvarianten gilt:

- Die „Abwicklung im Insolvenzfall“ ist in der Prämie inkludiert
- Unbeschränkte Risikoabdeckung
- Keine Folgemeldungen an das BMDW
- Annahme von mehr als 20 % Anzahlung möglich

Weitere Informationen sind unter www.tourismusversicherung.at abrufbar.

17 Gegenüberstellung Pauschalreise und verbundene Reiseleistungen

	Pauschalreise	**verbundene Reiseleistungen**
Reiseleistungen	• Mind. 2 unterschiedliche Arten von Reiseleistungen • Bei Kombination von anderen touristischen Leistungen mit nur einer anderen Reiseleistungsart: erheblicher Anteil bzw. wesentliches Merkmal	
Vertrags-gestaltung	Ein Vertrag oder separate Verträge (Zustimmung zur Zahlung nach Auswahl)	Separate Verträge (getrennte Auswahl, getrennte Zahlung)
Online-Buchungs-verfahren	= verlinktes Online-Buchungsverfahren • Übermittlung von Kundendaten (Name, E-Mail-Adresse, Zahlungsdaten) • Buchung innerhalb von 24h	= verbundenes Online-Buchungsverfahren • Gezielte Vermittlung: Aufforderung zur Buchung einer zusätzlichen Reiseleistung + Link zu weiteren Buchungsplattform oder Website • Nur teilweise Übermittlung von Kundendaten • Buchung innerhalb von 24h
Preis	Pauschalpreis möglich	Kein Pauschalpreis
Informations-pflicht gegenüber Reisenden	• Vorvertragliche Informationspflicht • Standardinformationsblatt Anhang I • Informationspflicht bei Vertragsabschluss	• Eingeschränkte vorvertragliche Informationspflicht • Standardinformationsblatt Anhang II
Haftung	Veranstalter haftet für ordnungsgemäße Erfüllung sämtlicher vereinbarter Reiseleistungen	Jeder Erbringer haftet für ordnungsgemäße Erfüllung seiner Leistung
Abschluss einer Insolvenz-absicherung	Bei Insolvenz des Reiseveranstalters oder des Vermittlers verbundener Reiseleistungen Schutz für • Erhaltene Zahlungen (Anzahlungen/Teilzahlungen) • Rückbeförderung, sofern Personenbeförderung als Reiseleistung inkludiert	

18 Anhang Standardinformationsblätter

Die Standardinformationsblätter gemäß Anhang I und Anhang II sind online abrufbar unter www.justiz.gv.at/pauschalreisegesetz.

19 Rechtsquellen

- Bundesgesetz über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (Pauschalreisegesetz – PRG) BGBl. I Nr. 50/2017.
- Erläuterungen der Regierungsvorlage 1513 BlgNR 25. GP.
- Gewerbeordnung 1994 (GewO) BGBl. Nr. 194/1994 idF BGBl. I Nr. 45/2018.
- Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen.
- Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen.
- Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (Pauschalreiseverordnung – PRV) BGBl. II Nr. 260/2018.

Literatur

Fischer, Das Pauschalreisegesetz – PRG, ZVR 2017/124 (243).

Führich, NJW 2018, 2926, „Gewillkürte Pauschalreise und touristische Schein-leistung eines Servicepakets ohne Rechtsgrundlage.

Lindinger, Das neue Pauschalreisegesetz (2017).

Weiterführende Informationen

Europäische Kommission, Workshops (2016-2017).

20 Ansprechstellen in den Landeskammern der WKO

Fachgruppe d. Reisebüros Burgenland
Robert-Graf-Platz 1
7001 Eisenstadt
Tel.: +43 5 90 907-3620
E-Mail: christian.mancs@wkbgld.at

Fachgruppe d. Reisebüros Kärnten
Europaplatz 1
9021 Klagenfurt
Tel.: +43 5 90 904-620
E-Mail: angelika.petritsch@wkk.or.at

Fachgruppe d. Reisebüros Niederösterreich
Wirtschaftskammer-Platz 1
3100 St. Pölten
Tel.: +43 2742 851-19620
E-Mail: tf2@wknoe.at

Fachgruppe d. Reisebüros Oberösterreich
Hessenplatz 3
4020 Linz
Tel.: +43 5 90 909-4620
E-Mail: tourismus2@wkooe.at

Fachgruppe d. Reisebüros Wien
Lothringerstraße 4
1041 Wien
Tel.: +43 1 51450 3103
E-Mail: reisebueros@wkw.at

Fachgruppe d. Reisebüros Salzburg
Julius-Raab-Platz 1
5027 Salzburg
Tel.: +43 662 8888 249
E-Mail: reisebueros@wks.at

Fachgruppe d. Reisebüros Steiermark
Körblergasse 111-113
8010 Graz
Tel.: +43 316 601-466
E-Mail: reisebueros@wkstmk.at

Fachgruppe d. Reisebüros Tirol
Wilhelm-Greil-Straße 7
6020 Innsbruck
Tel.: +43 5 90 905-1302
E-Mail: bernhard.wanner@wktirol.at

Fachgruppe d. Reisebüros Vorarlberg
Wichnergasse 9
6800 Feldkirch
Tel.: +43 5522 305-271
E-Mail: reisebueros@wkv.at