

Das Pauschalreisegesetz

Praxisanleitung für Counterkräfte



Inhalt

Einleitung.....	2
Fall 1: Buchung einer Pauschalreise direkt beim Reiseveranstalter	3
Fall 2: Vermittlung einer vom Reiseveranstalter zuvor zusammengestellten Pauschalreise	5
Variante 1: Vermittlung per Telefon.....	8
Variante 2: Vermittlung per E-Mail	9
Fall 3: Vermittlung verbundener Reiseleistungen (innerhalb von 24 Stunden).....	10
Fall 4: Vermittlung verbundener Reiseleistungen (einziger Besuch im Reisebüro) (Die gewünschte Kombination hat kein Veranstalter als Pauschalreise in seinem Programm).....	12
Fall 5: Vermittlung verbundener Reiseleistungen (einziger Besuch im Reisebüro) (Dem Kunden fällt erst nach Buchung einer Leistung ein, eine weitere Leistung anzufragen)	13
Weitere Fragen	14

Einleitung





Reiseveranstalter bzw. Reisebüros müssen nach § 4 Pauschalreisegesetz (PRG) bzw. § 15 PRG dem Kunden vor Vertragsabschluss ein Standardinformationsblatt bereitstellen.



Bei Pauschalreisen müssen darüber hinaus dem Kunden detaillierte Informationen zur Reise selbst (§ 4 PRG) vor Vertragsabschluss mitgeteilt werden.

Für Details zu den genannten Bestimmungen siehe auch [folgende Broschüre](#).

Die nachfolgende Übersicht soll Ihnen die Erfüllung der Informationspflichten anhand von Beispielen näherbringen.

Fall 1: Buchung einer vom Reiseveranstalter zuvor zusammengestellten Pauschalreise beim Reiseveranstalter selbst

 <p>1</p>	<p>Kunde betritt das Reisebüro des Reiseveranstalters und teilt seinen Wunsch mit (z.B. Strandurlaub in X).</p>
 <p>2</p>	<p>Das Reisebüro bzw. der Reiseveranstalter berät den Kunden (zeigt ihm verschiedene Angebote von verschiedenen Veranstaltern etc.).</p>
 <p>3</p>	<p>Das Reisebüro bzw. der Reiseveranstalter findet die passende Pauschalreise. Es handelt sich dabei um eine Eigenveranstaltung.</p>
 <p>4</p>	<p>Vorvertragliche Informationspflichten!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Übergabe des Standardinformationsblattes Anhang I Teil B • Erteilen einer detaillierten Reisebeschreibung. Folgende Informationen müssen, sofern für die Reise zutreffend, enthalten sein (Details siehe § 4 Abs 1 PRG): <ul style="list-style-type: none"> – Bestimmungsort, Reiseroute und Aufenthaltsdauer – Transportmittel, Ort, Tag und Zeit der Abreise und Rückreise – Lage, Hauptmerkmale und Einstufung der Unterbringung – Mahlzeiten – Besichtigungen, Ausflüge oder sonstige Leistungen – Angabe ob Einzel- oder Gruppenreise – Sprache, in der andere touristische Leistungen erbracht werden, sofern mündliche Kommunikation zu deren Nutzung notwendig ist (z.B. Führungen, Kinderbetreuung) – allgemeine Eignung für Personen mit eingeschränkter Mobilität – Vollständiger Firmenname und Anschrift des Reiseveranstalters und des Reisebüros mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse – Gesamtpreis der Pauschalreise einschließlich Steuern und Gebühren; wenn sich diese Kosten nicht vor Abschluss des Vertrags bestimmen lassen, so ist die Art von Mehrkosten anzugeben - wird dies unterlassen, so hat der Reisende Mehrkosten nicht zu tragen – Zahlungsmodalitäten inkl. Anzahlung – Erforderliche Mindestteilnehmerzahl mit Angabe der Rücktrittsfrist – Pass- und Visumerfordernisse des Bestimmungslands für sämtliche Reisende – Rücktrittsmodalitäten und -gebühr – Versicherungsmöglichkeiten <div style="border: 2px solid red; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Die Beweislast für die korrekte Aufklärung des Kunden tragen der Reiseveranstalter und das Reisebüro! In dem hier beschriebenen Fall der Buchung einer Pauschalreise direkt beim Veranstalter, trifft naturgemäß nur diesen die Beweislast. Wird direkt beim Veranstalter gebucht gibt es kein vermittelndes Reisebüro. Empfehlenswert sind die Dokumentation der Aufklärung und die Einholung einer Bestätigung bei Erhalt durch den Reisenden mittels Unterschrift (z.B. auch mit Zeitstempel).</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Nicht vom PRG gefordert, aber empfehlenswert ist es, nun auch dem Kunden die eigenen AGB (Veranstalter-AGB) zur Verfügung zu stellen.



	Erst nach Erfüllung der vorvertraglichen Informationspflichten bucht der Reiseveranstalter die Reise für den Kunden.
	Übergabe des Pauschalreisevertrages (Reisebestätigung, Rechnung o.ä.) (siehe § 6 PRG)

¹ Dieses Angebot des Kunden an den Reiseveranstalter einen Vertrag über die entsprechende Pauschalreise abzuschließen bindet den Kunden. Mit der Annahme des Angebots durch den Reiseveranstalter entsteht ein Pauschalreisevertrag zwischen diesem und dem Kunden.

Sinn und Zweck der vorvertraglichen Informationspflichten ist es, dem Kunden über die Reise aufzuklären, bevor er durch sein Angebot oder durch eine sonstige Vertragserklärung gegenüber dem Reiseveranstalter gebunden ist.

Fall 2: Vermittlung einer vom Reiseveranstalter zuvor zusammengestellten Pauschalreise

1	Kunde betritt das Reisebüro und teilt seinen Wunsch mit (z.B. Strandurlaub in X).
2	Das Reisebüro berät den Kunden (zeigt ihm verschiedene Angebote von verschiedenen Veranstaltern etc.).
3	Das Reisebüro findet die passende Pauschalreise.
4	<p>Vorvertragliche Informationspflichten!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Übergabe des Standardinformationsblattes Anhang I Teil B • Erteilen einer detaillierten Reisebeschreibung. Folgende Informationen müssen, sofern für die Reise zutreffend, enthalten sein (Details siehe § 4 Abs 1 PRG): <ul style="list-style-type: none"> – Bestimmungsort, Reiseroute und Aufenthaltsdauer – Transportmittel, Ort, Tag und Zeit der Abreise und Rückreise – Lage, Hauptmerkmale und Einstufung der Unterbringung – Mahlzeiten – Besichtigungen, Ausflüge oder sonstige Leistungen – Angabe ob Einzel- oder Gruppenreise – Sprache, in der andere touristische Leistungen erbracht werden, sofern mündliche Kommunikation zu deren Nutzung notwendig ist (z.B. Führungen, Kinderbetreuung) – allgemeine Eignung für Personen mit eingeschränkter Mobilität – Vollständiger Firmenname und Anschrift des Reiseveranstalters und des Reisebüros mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse – Gesamtpreis der Pauschalreise einschließlich Steuern und Gebühren; wenn sich diese Kosten nicht vor Abschluss des Vertrags bestimmen lassen, so ist die Art von Mehrkosten anzugeben - wird dies unterlassen, so hat der Reisende Mehrkosten nicht zu tragen – Zahlungsmodalitäten inkl. Anzahlung – Erforderliche Mindestteilnehmerzahl mit Angabe der Rücktrittsfrist – Pass- und Visumerfordernisse des Bestimmungslands für sämtliche Reisende – Rücktrittsmodalitäten und -gebühr – Versicherungsmöglichkeiten <div style="border: 2px solid red; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Die Beweislast für die korrekte Aufklärung des Kunden tragen der Reiseveranstalter und das Reisebüro! Empfehlenswert sind daher die Dokumentation der Aufklärung und die Einholung einer Bestätigung bei Erhalt durch den Reisenden mittels Unterschrift (z.B. auch mit Zeitstempel).</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Nicht vom PRG gefordert, aber empfehlenswert ist es, nun auch dem Kunden die AGB des Veranstalters zur Verfügung zu stellen.
5	Erst nach Erfüllung der vorvertraglichen Informationspflichten fragt das Reisebüro die Reise in einer für den Kunden verbindlichen Form beim Veranstalter an. ¹

	Vertragsabschluss, wenn der Reiseveranstalter die Anfrage des Reisebüros bestätigt.
	Übergabe des Pauschalreisevertrages (Reisebestätigung, Rechnung o.ä.) (siehe § 6 PRG)

¹ Dieses Angebot des Kunden an den Reiseveranstalter einen Vertrag über die entsprechende Pauschalreise abzuschließen bindet den Kunden. Mit der Annahme des Angebots durch den Reiseveranstalter entsteht ein Pauschalreisevertrag zwischen diesem und dem Kunden.

Sinn und Zweck der vorvertraglichen Informationspflichten ist es, dem Kunden über die Reise aufzuklären, bevor er durch sein Angebot oder durch eine sonstige Vertragserklärung gegenüber dem Reiseveranstalter gebunden ist.

Wie erhält das vermittelnde Reisebüro das richtige Standardinformationsblatt und die detaillierte Beschreibung der Reise? (siehe Aufzählung oben Punkt 4.)

- **Buchung der Pauschalreise über ein GDS (Amadeus, Travelport)**

Bei Buchungen dieser Art wird es laut verschiedenen GDS Anbietern eigene Funktionen geben, die es dem Reisebüro ermöglichen, die vorvertraglich zu erteilenden Informationen für die entsprechende Pauschalreise zu bekommen (es wird beispielsweise möglich sein, eine Art „Buchungsanfrage“ zu stellen, die noch nicht verbindlich ist). Ebenso wird über die GDS das Standardinformationsblatt bereitgestellt werden.

- **Buchung einer Pauschalreise, deren Veranstalter nicht in einem GDS ist**

Veranstalter, deren Pauschalreisen nicht über ein GDS gebucht werden können, müssen eigene Lösungen finden. Diese Lösung wird bei einigen Veranstaltern wie folgt aussehen: Das Reisebüro kontaktiert den Veranstalter (per Anruf oder Mail) bezüglich einer konkreten Pauschalreise. Der Veranstalter sendet dem Reisebüro sodann das passende Standardinformationsblatt und die sich auf diese Pauschalreise beziehenden detaillierten Informationen per Mail zu. Das Reisebüro kann diese Dokumente dann an den Reisenden weitergeben.

- **Buchung einer Pauschalreise, deren Veranstalter weder im GDS ist, noch dem Reisebüro die vorvertraglich zu erteilenden Informationen zukommen lässt**

Laut PRG haben sowohl der Reiseveranstalter als auch das vermittelnde Reisebüro die vorvertraglichen Informationspflichten zu erfüllen. Grundsätzlich wird es also im Interesse des Veranstalters liegen, Reisebüros, welche seine Pauschalreisen vermitteln, die entsprechenden Informationen zukommen zulassen. Tut er dies nicht, hat das Reisebüro selbst die Informationen bereitzustellen. Das Ausfüllen des Standardinformationsblattes wird auch für das vermittelnde Reisebüro relativ leicht zu bewerkstelligen sein (siehe folgende [Ausfüllhilfe](#)), die genauen Informationen zur Reise selbst (Bestimmungsort, Verlauf, etc.) sind hingegen nur schwer zusammenzustellen.

Ein Reisebüro wird sich deshalb in Zukunft genau überlegen, ob es einen Reiseveranstalter bzw. seine Produkte vermittelt, obwohl es nicht die entsprechenden Informationen vorab erhält.








Variante 1: Vermittlung einer vom Reiseveranstalter vorab zusammengestellten Pauschalreise per Telefon

1	Der Kunde ruft das Reisebüro an und teilt seinen Wunsch mit.
2	Das Reisebüro berät den Kunden. (Eventuell weiß der Kunde aufgrund eines Kataloges ohnehin bereits welche Reise er buchen möchte).
3	Das Reisebüro findet die passende Pauschalreise.
4	<p>Vorvertragliche Informationspflichten!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorlesen des Standardinformationsblattes Anhang I Teil B • Vorlesen der detaillierten Reisebeschreibung (Aufzählung siehe Fall 1). • Da das Vorlesen der umfangreichen Informationen natürlich nicht besonders praktikabel ist, empfiehlt es sich, sofern der Kunde gerade Internetzugang hat, ihm die genannten Informationen schriftlich per Mail zukommen zu lassen. Den Erhalt der Informationen lässt sich das Reisebüro beispielsweise mittels E-Mail bestätigen. Erst nach dieser Bestätigung erfolgt Schritt Nr. 5. <div style="border: 2px solid red; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Die Beweislast für die korrekte Aufklärung des Kunden tragen der Reiseveranstalter und das Reisebüro! Empfehlenswert sind daher die Dokumentation der Aufklärung und die Einholung einer Bestätigung bei Erhalt durch den Reisenden mittels Unterschrift (z.B. auch mit Zeitstempel).</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Nicht vom PRG gefordert, aber empfehlenswert ist es, dem Kunden auch die AGB des Veranstalters in der oben genannten Art und Weise mitzuteilen.
5	Erst nach Erfüllung der vorvertraglichen Informationspflichten fragt das Reisebüro die Reise in einer für den Kunden verbindlichen Form beim Veranstalter an. ¹
6	Vertragsabschluss, wenn der Reiseveranstalter die Anfrage des Reisebüros bestätigt.
😊	Übersenden des Pauschalreisevertrages (Reisebestätigung, Rechnung o.ä.) (siehe § 6 PRG).

¹ Dieses Angebot des Kunden an den Reiseveranstalter einen Vertrag über die entsprechende Pauschalreise abzuschließen bindet den Kunden. Mit der Annahme des Angebots durch den Reiseveranstalter entsteht ein Pauschalreisevertrag zwischen diesem und dem Kunden.

Sinn und Zweck der vorvertraglichen Informationspflichten ist es, dem Kunden über die Reise aufzuklären, bevor er durch sein Angebot oder durch eine sonstige Vertragserklärung gegenüber dem Reiseveranstalter gebunden ist.

Variante 2: Vermittlung einer vom Reiseveranstalter vorab zusammengestellten Pauschalreise per E-Mail

	Der Kunde teilt seinen Wunsch mit (z.B. per E-Mail oder Telefon).
	Das Reisebüro berät den Kunden (schickt ihm per E-Mail verschiedene Angebote von verschiedenen Veranstaltern etc.). ¹
	Das Reisebüro findet die passende Pauschalreise.
	<p>Vorvertragliche Informationspflichten!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Übersenden des Standardinformationsblattes Anhang I Teil A oder B per E-Mail.² • Übersenden einer detaillierten Reisebeschreibung (siehe Aufzählung Fall 1). <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Die Beweislast für die korrekte Aufklärung des Kunden tragen der Reiseveranstalter und das Reisebüro! Empfehlenswert sind daher die Dokumentation der Aufklärung und die Einholung einer Bestätigung bei Erhalt durch den Reisenden mittels Unterschrift (z.B. auch mit Zeitstempel).</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Nicht vom PRG gefordert, aber empfehlenswert ist es, nun dem Kunden auch die AGB des Veranstalters, in der oben genannten Weise zu übersenden.
	Erst nach Erfüllung der vorvertraglichen Informationspflichten fragt das Reisebüro die Reise in einer für den Kunden verbindlichen Form beim Veranstalter an. ³
	Vertragsabschluss, wenn der Reiseveranstalter die Anfrage des Reisebüros bestätigt.
	Übersenden des Pauschalreisevertrages (Reisebestätigung, Rechnung o.ä.) (siehe § 6 PRG)

¹ Sollte das Reisebüro bereits über das passende Standardinformationsblatt und die detaillierte Reisebeschreibung verfügen, kann es diese Dokumente auch schon mit den Angeboten mitschicken. Sollte sich der Kunde für eines der Angebote entscheiden, hat das Reisebüro somit seine vorvertraglichen Informationspflichten bereits erfüllt und kann die Reise in einer für den Kunden verbindlichen Form beim Veranstalter anfragen. Das Reisebüro sollte sich aber die erfolgte vorvertragliche Aufklärung vom Kunden zuvor bestätigen lassen (siehe Beweislast Punkt 4).

² Teil A und B sind inhaltsgleich. Einziger Unterschied ist, dass bei Teil A die Informationsweitergabe durch Hyperlink erfolgt. Wenn das Reisebüro also einen entsprechenden Hyperlink eingerichtet hat, kann es Teil A verwenden.








Ansonsten kann das Reisebüro auch Teil B als PDF versenden.






³ Dieses Angebot des Kunden an den Reiseveranstalter einen Vertrag über die entsprechende Pauschalreise abzuschließen bindet den Kunden. Mit der Annahme des Angebots durch den Reiseveranstalter entsteht ein Pauschalreisevertrag zwischen diesem und dem Kunden.

Sinn und Zweck der vorvertraglichen Informationspflichten ist es, dem Kunden über die Reise aufzuklären, bevor er durch sein Angebot und durch eine sonstige Vertragserklärung gegenüber dem Reiseveranstalter gebunden ist.

Fall 3: Vermittlung verbundener Reiseleistungen

Das Reisebüro vermittelt zunächst eine Reiseleistung. Der Kunde kommt innerhalb von 24 Stunden (z.B. am nächsten Tag) wieder und möchte noch eine weitere Reiseleistung, welche „gezielt vermittelt“ wurde, für dieselbe Reise buchen.

	Der Kunde betritt das Reisebüro und teilt seinen Wunsch mit (z.B. Hotel in Z).
	Das Reisebüro berät den Kunden (zeigt ihm zunächst verschiedene Hotels von unterschiedlichen Anbietern).
	Das Reisebüro findet ein passendes Hotel.
	Das Reisebüro weist den Kunden auf die AGB des Leistungsträgers (z.B. Hotelier oder Veranstalter, wenn sich das Hotel in seinem Angebot befindet) hin und fragt das Zimmer danach bei diesem an.
	Es kommt zum Vertragsabschluss, wenn der Leistungsträger die Anfrage entsprechend bestätigt.
	Das Reisebüro stellt eine Rechnung (Buchungsbestätigung etc.) aus und der Kunde bezahlt diese. ¹
	<p>Hinsichtlich der Anreise überlegt der Kunde noch. Eventuell möchte er einen Flug buchen.</p> <p>Das Reisebüro gibt dem Kunden daraufhin eine Angebotsliste von passenden Flügen mit.</p> <p>Zusätzlich wird der Kunde über das allfällige Entstehen von verbundenen Reiseleistungen aufgeklärt.</p> <p>Für die bisher beschriebene Konstellation gibt es strenggenommen kein passendes Formblatt. Der Kunde muss aber dennoch über folgendes aufgeklärt werden:</p> <ul style="list-style-type: none">• es liegen verbundene Reiseleistungen vor, wenn ein Flug aus der Angebotsliste innerhalb von 24 Stunden ausgewählt und getrennt bezahlt wird• der Kunde kann keine Rechte in Anspruch nehmen, die ausschließlich für Pauschalreisen gelten (d.h. dass er nicht so umfangreich wie bei Vorliegen einer Pauschalreise geschützt ist)• jeder Leistungserbringer haftet lediglich für die vertragsgemäße Erbringung seiner Leistung• es besteht Insolvenzschutz <p>Diese Aufklärung könnte durch die Übergabe dieses <u>selbsterstellten Formblatts</u> erfolgen.</p>

	Am innerhalb von 24 Stunden kommt der Kunde erneut ins Reisebüro. Er möchte nun auch einen der ihm angebotenen Flüge buchen.
	Das Reisebüro fragt den entsprechenden Flug beim Leistungsträger (z.B. Airline) an.
	Es kommt zum Vertragsabschluss, wenn der Leistungsträger die Anfrage entsprechend bestätigt.
	Das Reisebüro stellt eine Rechnung (Buchungsbestätigung etc.) aus und der Kunde bezahlt diese. ¹
	Es liegen nun insgesamt verbundene Reiseleistungen, bestehend aus einem Hotelaufenthalt und einem Flug, vor.

¹ Dem Fachverband liegt eine Stellungnahme des Justizministeriums vor, wonach die zusammengefasste Zahlung (etwa durch Banküberweisung oder mittels Kreditkarte) getrennt in Rechnung gestellter Entgelte nicht nachträglich zum Entstehen einer Pauschalreise führt. Maßgeblich ist, dass jede Reiseleistung getrennt ausgewählt, sodann verbindlich gebucht wird und im Anschluss daran eine eigene Rechnung für jede Reiseleistung ausgestellt wird. Es wird jedoch ausdrücklich darauf hingewiesen, dass Gerichte (z.B. EuGH) all dies anders sehen können und vom Vorliegen einer Pauschalreise ausgehen können.

Was passiert, wenn das Reisebüro dem Kunden keine Angebotsliste mit Flügen nach seinem ersten Besuch mitgibt, also die Flüge nicht „gezielt vermittelt“ werden?












Es liegen dann nur zwei Einzelleistungen vor, da die „gezielte Vermittlung“ der Flüge Voraussetzung für das Entstehen von verbundenen Reiseleistungen in der oben genannten Form ist. Im Kundengespräch müssen die Flüge also gezielt beworben worden sein. Dies kann beispielsweise durch die Übergabe der Angebotsliste mit den Flügen erfolgen. Bei Vorliegen zweier Einzelleistungen ist die Übergabe eines Standardinformationsblattes nicht vorgesehen.

Was passiert, wenn das Reisebüro die Flüge zwar „gezielt vermittelt“ hat, aber der Kunde erst nach mehr als 24h wiederkommt, um einen Flug zu buchen?

Es bleibt bei zwei Einzelleistungen, weil nach dem Wortlaut des Gesetzes in diesem Fall keine verbundenen Reiseleistungen vorliegen.

Fall 4: Vermittlung verbundener Reiseleistungen













Das Reisebüro vermittelt dabei mehrere Reiseleistungen anlässlich eines einzigsten Besuches des Kunden, weil beispielsweise kein Veranstalter die vom Kunden gewünschte Kombination in seinem Programm hat.

	Der Kunde betritt das Reisebüro und teilt seinen Wunsch mit (z.B. Hotel Y und einen Mietwagen)
	Die gewünschte Kombination, so wie der Kunde sie will (Preis/Leistungsverhältnis, mangelnde Kostentransparenz der verschiedenen Leistungen etc.), hat kein Veranstalter in seinem Programm.
	<p>Das Reisebüro informiert den Kunden, dass es sich bei der gewünschten Kombination um verbundene Reiseleistungen handelt, deshalb:</p> <p>Vorvertragliche Informationspflichten!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Übergabe des <u>Standardinformationsblattes Anhang II Teil C</u> • Nicht vom PRG gefordert, aber empfehlenswert ist es, nun dem Kunden auch die AGB des Leistungsträgers (Hotelier Y) zur Verfügung zu stellen.
	Erst nach Erfüllung der vorvertraglichen Informationspflichten fragt das Reisebüro das Zimmer in einer für den Kunden verbindlichen Form beim Hotel an.
	Es kommt zum Vertragsabschluss, wenn das Hotel die Anfrage entsprechend bestätigt.
	Das Reisebüro stellt eine Rechnung (Buchungsbestätigung etc.) aus und der Kunde bezahlt diese. ¹
	Danach sucht der Kunde einen passenden Mietwagen aus.
	Das Reisebüro fragt den Mietwagen beim Mietwagenanbieter an.
	Es kommt zum Vertragsabschluss, wenn der Mietwagenanbieter die Anfrage entsprechend bestätigt.
	Das Reisebüro stellt eine Rechnung (Buchungsbestätigung etc.) aus und der Kunde bezahlt diese. ¹
	Es liegen nun insgesamt verbundene Reiseleistungen, bestehend aus einem Hotelaufenthalt und einem Mietwagen, vor.

¹ Dem Fachverband liegt eine Stellungnahme des Justizministeriums vor, wonach die zusammengefasste Zahlung (etwa durch Banküberweisung oder mittels Kreditkarte) getrennt in Rechnung gestellter Entgelte nicht nachträglich zum Entstehen einer Pauschalreise führt. Maßgeblich ist, dass jede Reiseleistung getrennt ausgewählt, sodann verbindlich gebucht wird und im Anschluss daran eine eigene Rechnung für jede Reiseleistung ausgestellt wird. Es wird jedoch ausdrücklich darauf hingewiesen, dass Gerichte (z.B. EuGH) all dies anders sehen können und vom Vorliegen einer Pauschalreise ausgehen können.

Fall 5: Vermittlung verbundener Reiseleistungen

Das Reisebüro vermittelt dabei mehrere Reiseleistungen anlässlich eines **einzigem Besuches** des Kunden, weil dem Kunden beispielsweise erst nach Buchung einer Leistung einfällt, eine weitere Leistung anzufordern.

	Der Kunde betritt das Reisebüro und teilt seinen Wunsch mit (z.B. Hotel in X).
	Das Reisebüro berät den Kunden (zeigt ihm verschiedene Hotels von unterschiedlichen Anbietern).
	Das Reisebüro findet ein passendes Hotel.
	Das Reisebüro weist den Kunden auf die AGB des Leistungsträgers (z.B. Hotelier oder Veranstalter, wenn sich das Hotel in seinem Angebot befindet) hin und fragt das Zimmer danach bei diesem an.
	Es kommt zum Vertragsabschluss, wenn der Leistungsträger die Anfrage entsprechend bestätigt.
	Das Reisebüro stellt eine Rechnung (Buchungsbestätigung etc.) aus und der Kunde bezahlt diese. ¹
	Danach möchte der Kunde plötzlich noch einen Mietwagen für seinen Aufenthalt buchen.
	<p>Aufgrund des Kundenwunsches noch eine weitere Reiseleistung zu buchen, können verbundene Reiseleistungen entstehen, deshalb:</p> <p>Vorvertragliche Informationspflichten!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Übergabe des <u>Standardinformationsblattes Anhang II Teil C</u> • Nicht vom PRG gefordert, aber empfehlenswert ist es, nun dem Kunden auch die AGB des Leistungsträgers (Mietwagenanbieter) zur Verfügung zu stellen.
	Erst nach Erfüllung der vorvertraglichen Informationspflichten fragt das Reisebüro den Mietwagen in einer für den Kunden verbindlichen Form beim Mietwagenanbieter an.
	Es kommt zum Vertragsabschluss, wenn der Mietwagenanbieter die Anfrage entsprechend bestätigt.
	Das Reisebüro stellt eine Rechnung (Buchungsbestätigung etc.) über den Mietwagen aus und der Kunde bezahlt diese anschließend. ¹
	Es liegen nun verbundene Reiseleistungen, bestehend aus einem Hotelaufenthalt und einem Mietwagen, vor.

¹ Dem Fachverband liegt eine Stellungnahme des Justizministeriums vor, wonach die zusammengefasste Zahlung (etwa durch Banküberweisung oder mittels Kreditkarte) getrennt in Rechnung gestellter Entgelte nicht nachträglich zum Entstehen einer Pauschalreise führt. Maßgeblich ist, dass jede Reiseleistung getrennt ausgewählt, sodann verbindlich gebucht wird und im Anschluss daran eine eigene Rechnung für jede Reiseleistung ausgestellt wird. Es wird jedoch ausdrücklich darauf hingewiesen, dass Gerichte (z.B. EuGH) all dies anders sehen können und vom Vorliegen einer Pauschalreise ausgehen können.

Weitere Fragen:

Welches Standardinformationsblatt ist dem Kunden bei Vermittlung einer Kreuzfahrt bereitzustellen?

Kreuzfahrten sind Pauschalreisen, deshalb ist ein Standardinformationsblatt aus Anhang I zu übergeben/übersenden (je nach Buchungssituation und Vorliegen eines Hyperlinks, Teil A oder B; siehe auch Variante 2).

Welches Standardinformationsblatt ist dem Kunden bei Vermittlung nur einer Art von Reiseleistungen (es werden z.B. nur mehrere Aufenthalte in Hotels oder nur mehrere Flüge vermittelt) bereitzustellen?

Wird nur eine Art von Reiseleistung vermittelt (z.B. mehrere Aufenthalte in Hotels oder mehrere Flüge), muss kein Standardinformationsblatt bereitgestellt werden. Die Vermittlung einer einzigen Art von Reiseleistungen stellt keine Pauschalreise und keine verbundene Reiseleistung dar.

Kann ein Reisebüro auch zukünftig Bausteinreisen mit Leistungen mehrerer Leistungsträger/ Veranstalter vermitteln?

Möchte das Reisebüro zukünftig mehrere Reiseleistungen auf Kundenwunsch zu einer Reise kombinieren, wird das Reisebüro in der Regel zum Veranstalter dieser Reise werden (für alle Buchungssituationen die zum Entstehen einer Pauschalreise führen siehe auch die folgende [Broschüre](#)). Entscheidet sich der Kunde zunächst für eine Reiseleistung, beispielsweise ein Hotel und erst nach Vertragsabschluss, getrennter Zahlung etc. für eine andere, entstehen verbundene Reiseleistungen.

Welche Folgen hat es, wenn bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen Fehler passieren?

Passiert dem Reisebüro bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen einer der folgenden Fehler, wird es defacto als Veranstalter einer Pauschalreise behandelt und haftet für die ordnungsgemäße Durchführung der Reise:

- Es werden **keine getrennten Rechnungen** ausgestellt.
- Die Reiseleistungen werden zu einem **Gesamtpreis angeboten, vertraglich zugesagt oder in Rechnung gestellt**. (Im Beratungsgespräch sind Aussagen zu einem „Gesamtpreis“ deshalb unbedingt zu vermeiden.)
- Die Reiseleistungen werden unter der **Bezeichnung „Pauschalreise“ o.ä. beworben oder verkauft werden**. (Im Beratungsgespräch ist der Begriff „Pauschalreise“ bzw. ähnliche Bezeichnungen wie „Package“ etc. deshalb unbedingt zu vermeiden.)
- Es wird **nicht das richtige Standardinformationsblatt** gemäß Anhang II bereitgestellt.
- Es wird das **Standardinformationsblatt zu spät**, beispielsweise erst mit der Buchungsbestätigung, bereitgestellt.

Impressum:

Fachverband der Reisebüros
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien

reisebueros@wko.at

Titelbild: © Hybrid Images/cultura/Corbis