



# Besserer Verbraucherschutz durch neue EU-Vorschriften über Pauschalreisen

## Wie funktioniert das in der Praxis?

Infoblatt | 1. Juli 2018

Věra Jourová  
Kommissarin für Justiz,  
Verbraucher und Gleichstellung



Generaldirektion Justiz  
und Verbraucher



## Eindeutiger Schutz für klarer definierte Reisearrangements

Ab dem 1. Juli 2018 werden knapp 120 Millionen Reisende, die kombinierte Reisearrangements buchen, Schutz durch neue EU-Vorschriften genießen. Dadurch **dürfte der finanzielle Nachteil, der Verbraucherinnen und Verbrauchern in diesem Bereich entsteht, um rund 430 Mio. EUR jährlich** zurückgehen. Folgende Elemente werden hierzu beitragen:

- die Erweiterung des Konzepts „Pauschalreise“, das nun ganz klar auch individuell zusammengestellte kombinierte Reisearrangements umfasst;
- präzisere Informationen für Reisende zur Art des Reiseprodukts, das sie erwerben, sowie zum jeweiligen Schutzniveau;
- ein neues Konzept für „verbundene Reiseleistungen“, das flexiblere Kombinationen von Reiseleistungen berücksichtigt und gewährleistet wird, dass Zahlungen auch im Fall einer Insolvenz des Anbieters geschützt sind.

*Schutz bei individuell zusammengestellten Pauschalreisen*



Thomas hat einen Flug nach Thailand direkt auf der Website der Fluggesellschaft X gebucht. Beim Buchen wurde ihm eine Hotelübernachtung angeboten. Er hat beide Leistungen ausgewählt, und beim Abschluss der Buchung auf der Website der Fluggesellschaft wurden ihm auch beide Leistungen in Rechnung gestellt.

Sein Freund James hat ein fertiges Pauschalangebot des Veranstalters Y gebucht, das die Unterbringung im selben Hotel und einen Flug mit derselben Fluggesellschaft umfasst.

Als die beiden in Thailand ankommen, wird das Hotel jedoch gerade renoviert, und es sind keine Zimmer frei.

### Nach den Regeln aus den 1990er Jahren...

Nach den alten Vorschriften hätte James sich an den Reiseveranstalter Y wenden können,

damit dieser das Problem löst. Fraglich wäre jedoch gewesen, ob auch Thomas' Buchung als Pauschalpaket angesehen worden wäre – und die Fluggesellschaft X somit verpflichtet gewesen wäre, Thomas bei seinen Problemen mit dem Hotel zu helfen.

### Nach der neuen Regelung...

Sowohl der Reiseveranstalter Y als auch die Fluggesellschaft X werden als Veranstalter einer Pauschalreise angesehen und müssten James und Thomas bereits beim Buchen mittels standardisierter Informationen davon in Kenntnis setzen, dass die Reise oder der Urlaub als Pauschalreise nach der EU-Richtlinie über Pauschalreisen gilt und dass X bzw. Y für die Erfüllung aller Reiseleistungen des Pakets verantwortlich sind.

Somit könnte nicht nur James sich an den Veranstalter Y wenden, auch Thomas kann nun die Fluggesellschaft X bitten, das Problem zu lösen, indem sie für eine Unterkunft sorgt, die dem vereinbarten oder einem höheren Standard entspricht.

### Schutz bei verbundenen Reiseleistungen



Auch bei verbundenen Reiseleistungen gelten nun Regelungen zum Schutz der Reisenden, allerdings nur dann, wenn der Anbieter der ersten Dienstleistung insolvent wird; in einem solchen Fall greift eine Geld-zurück-Garantie und gegebenenfalls wird die Rückreise erstattet. Wenn der Name des Reisenden, seine E-Mail-Adresse sowie die Zahlungsangaben von der ersten zur zweiten Website weitergeleitet werden („Click-through“-Pauschalreisen), gilt der volle Schutz für Pauschalreisen.

Maria hat auf der Website der Fluggesellschaft X ein Hin- und Rückflugticket nach New York für sich und ihren Partner gekauft. Bei Bestätigung der Buchung wurde ihr angeboten, über einen Link zu einer Hotel-Buchungswebsite ein Hotelzimmer in New York zu buchen. Binnen 24 Stunden buchte Maria ein Zimmer über die verlinkte Website. Während ihres Aufenthalts in New York meldete allerdings die Fluggesellschaft X Insolvenz an und der Rückflug – den Maria bereits bei der Buchung bezahlt hatte – wurde annulliert.

### Nach den Regeln aus den 1990er Jahren...

Maria und ihr Partner hätten kurzfristig und auf eigene Kosten ihren Rückflug selbst organisieren müssen, um wieder nach Hause zu kommen; einen Anspruch auf Erstattung der ursprünglichen Tickets hätten sie nicht gehabt.

### Nach der neuen Regelung...

Jetzt gilt die Reise als **verbundene Reiseleistung**, und die Rückreise der beiden fällt unter den Insolvenzschutz, für den die Fluggesellschaft X vorab gesorgt haben muss.

Mit der neuen Richtlinie wird sichergestellt, dass Maria beim Erhalt des Links für die Hotelbuchung klar und unmissverständlich darauf hingewiesen wird, dass Flug und Hotelzimmer nicht als Paket angeboten werden und die Fluggesellschaft deshalb nicht tätig wird, wenn es Probleme mit der Unterbringung gibt.

## Zusätzlicher Schutz für Reisende

*Umfassendere Rücktrittsrechte bei Pauschalreisen*



### Nach den Regeln aus den 1990er Jahren...

Antonio hat bei einem Reiseveranstalter, der Gruppenreisen inklusive Unterkunft, Inlandtransfers und sportlichen Aktivitäten anbietet, eine Mallorca-Reise gebucht. Im weiteren Verlauf des Jahres hat er jedoch seine Arbeitsstelle gewechselt und entschieden, nicht zu verreisen. Nach den alten Vorschriften hätte Antonio seine Buchung auf eine andere Person übertragen können, oder er hätte die Reise ohne finanzielle Entschädigung absagen müssen.

### Nach der neuen Regelung...

Antonio hat weiterhin das Recht, seine Reisebuchung auf eine andere Person zu übertragen. Allerdings hat er jetzt zudem das Recht, von seiner Reise gegen Zahlung einer angemessenen Gebühr an den Anbieter aus jedem beliebigen Grund zurückzutreten.



*Faire und vorhersehbare Preise*

### Nach den Regeln aus den 1990er Jahren...

Susie hat bei einem Reiseveranstalter eine Pauschalreise nach Japan gebucht. Bei der Buchung lag der vom Veranstalter angegebene Preis bei 1700 EUR. Später erhielt sie ein Schreiben des Veranstalters, der darauf hinwies, dass sich die Reisekosten wegen gestiegener Treibstoffpreise und eines veränderten Wechselkurses auf 1850 EUR erhöhen würden. Bei einem erheblichen Preisanstieg bestand den alten EU-Vorschriften zufolge ein Stornierungsrecht, allerdings blieb unklar, wann genau eine Preiserhöhung erheblich war.

### Nach der neuen Regelung...

Wenn der Pauschalreiseveranstalter den Preis wie im Beispiel um mehr als 8 % erhöhen will, hat Susie das Recht, ihre Reise gebührenfrei zu stornieren.

## Zusätzliche Vorteile für Unternehmen

Die neue Richtlinie wird für einen faireren **Wettbewerb auf dem Reisemarkt sorgen und die mit der Einhaltung verbundenen Kosten für alle auf einem angemessenen Niveau halten**. Der grenzüberschreitende Handel im Bereich Pauschalreisen wird durch **die Festlegung gemeinsamer EU-weiter Vorschriften über** vorvertragliche Informationen, verpflichtende Angaben in Pauschalreiseverträgen, Preisänderungen, Kündigungsrechte und Rechte von Reisenden im Fall von Schwierigkeiten erleichtert. Mit der neuen Richtlinie wird zudem ein System der **gegenseitigen Anerkennung des Insolvenzschutzes eingeführt**, das von einem Mechanismus für eine strukturierte Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten flankiert wird.

*Stärkere Harmonisierung und Modernisierung der Informationspflichten*



### Nach den Regeln aus den 1990er Jahren...

Adventure Tours, ein in Polen ansässiger Reiseveranstalter, der beabsichtigte, seine Pauschalreisen auch in anderen Mitgliedstaaten zu vermarkten, unter anderem online, musste die in den anvisierten Mitgliedstaaten geltenden unterschiedlichen Informationspflichten berücksichtigen. Er war außerdem gehalten, Reisende aus diesen Mitgliedstaaten insbesondere über die jeweiligen für sie geltenden Visumpflichten und die Fristen für die Visumbeschaffung zu informieren. Adventure Tours musste überdies recherchieren, welche verschiedenen nationalen Regelungen zu Aspekten wie Vertragsinhalten, Vertragsänderungen einschließlich Preisänderungen und Rechten von Reisenden im Fall von Schwierigkeiten gelten.

### Nach der neuen Regelung...

Jetzt kann Adventure Tours eine einheitliche und umfassende Liste heranziehen, in der die vorvertraglichen Informationspflichten und die Anforderungen an Angaben in einem Pauschalreisevertrag aufgeführt sind. Das Unternehmen informiert Reisende mit Hilfe standardisierter Formblätter, die in der neuen Richtlinie enthalten sind, über ihre wichtigsten Rechte. Zur Visumpflicht am Zielort bietet es allgemeine Informationen an. Es gibt einheitliche Regeln zu Vertragsänderungen einschließlich Preisänderungen und zu Rechten von Reisenden im Fall von Problemen. Adventure Tours dürfte es deshalb leichter fallen, auch außerhalb Polens tätig zu werden.

*Gegenseitige Anerkennung des Insolvenzschutzes*



SunFun Travel, ein Reiseveranstalter mit Sitz in Luxemburg, nutzte Flughäfen in Belgien, Frankreich, den Niederlanden und Deutschland für seine Flüge und wollte seine Pauschalreisen den Verbrauchern in diesen Ländern anbieten. Das Unternehmen hatte jedoch Schwierigkeiten, seine in Luxemburg getroffene Insolvenzschutzregelung von den anderen Mitgliedstaaten anerkennen zu lassen. Deshalb konnte SunFun Travel seine Geschäftstätigkeit nicht über Luxemburg hinaus ausweiten.

### Nach der neuen Regelung...

Jetzt kann SunFun Travel leichter auch außerhalb Luxemburgs tätig werden, da die Mitgliedstaaten die Insolvenzschutzregelungen anderer Mitgliedstaaten anerkennen. Die Überwachungsbehörden in anderen Mitgliedstaaten haben Anspruch darauf, sämtliche relevanten Informationen der luxemburgischen Behörden zur Insolvenzschutzregelung von SunFun Travel zu erhalten.