

Verwirrende Umwege

Große Veranstalter deklarieren ihre **Einzelleistungen als Pauschalreisen**. Doch was als Hilfe für die Reisebüros adressiert wird, sorgt im Vertrieb für Verunsicherung.



Spätestens zur ITB 2019 gilt das neue Reiserecht, wie es formuliert wurde, prognostiziert Marija Linnhoff. Die Vorsitzende des Reisebüro-Verbands VUSR zielt darauf ab, dass immer mehr Veranstalter das Gesetz anders auslegen. Sie modeln ihre Bausteine, die laut neuem Reiserecht Einzelleistungen sind und als solche zu einer verbundenen Reiseleistung kombiniert werden können, einfach zu Pauschalreisen um. Das soll den Reisebüros den Umgang mit dem neuen Reiserecht erleichtern, begründen Veranstalter. Doch der Teufel steckt bekanntlich im Detail.

„Die Fake-Pauschalreise macht uns das Leben schwer“, urteilt Andreas Radeck, Inhaber des Münchner Reisebüros 44 Travel. Tatsächlich steht der Counter vor dem Problem, dass er dem Kunden mehrere Einzelleistungen verkauft, die per Gesetz eine verbundene Reiseleistung sind. Weist das Reisebüro diese korrekt aus, kann es nicht in die Veranstalter-Haftung geraten – also im Grunde recht einfach.

Aber einige Veranstalter stellen diese Produkte als Pauschalreise zur Verfügung und begründen dies damit, dass sie zum Baustein ein Mehrwertpaket dazugesellen. „Das schafft Verwirrung im Vertrieb“, sagt Thomas Bösl. Der Sprecher der QTA-Allianz wirft den Veranstaltern vor, die Reisebüros vor vollendete Tatsachen gestellt zu haben: „Mich hat keiner der Veranstalter im Vorfeld über ihr Vorgehen mit den Einzelleistungen informiert.“

Grundsätzlich zeigt sich der Vertriebschef mit der Gesetzesauslegung nicht glücklich. Damit steht er nicht allein. Immerhin haben Kooperations- und Franchise-Zentralen seit Monaten ihre Partner in mehrstufigen Programmen auf das neue Reiserecht geschult. Und so hätte Vertriebsboss Bösl auch kein Problem damit, wenn der Veranstalter ein Mehrwertpaket hinzufügt und der Baustein trotzdem eine Einzelleistung bleibt. Das wäre dann auch unkritisch für den Kunden.

So einfach ist es jedoch nicht. Bucht das Reisebüro etwa bei mehreren Veranstaltern zu Pauschalreisen umfunktionierte Bausteine, kann dies dazu führen, dass der Kunde unter Umständen mit mehreren Formblättern für Pauschalrei-



RTK

„Mich hat keiner der Veranstalter im Vorfeld über das Vorgehen mit den Einzelleistungen informiert.“

Thomas Bösl, Sprecher der Mega-Allianz QTA



FWW/IRA LANZ

„Niemand kann behaupten, dass das Thema eindeutig gelöst ist.“

Andreas Quenstedt, Geschäftsstellenleiter Deutscher Reiserings

sen – eins für Flug, eins für Hotel und eins für Mietwagen – in die schönsten Wochen des Jahres zieht. Was aber passiert, wenn der Flug ausfällt und die Reise nicht angetreten werden kann? Warum sollten dem Kunden die Kosten für Hotel und Mietwagen ersetzt werden, schließlich standen diese Leistungen zur Verfügung. Ergo bleibt er auf den Stornokosten sitzen.

Zieht er vor den Kadi, könnten die Richter urteilen, dass es sich um eine verbundene Reiseleistung gehandelt hat. Damit läuft das Reisebüro Gefahr, mit in die Haftung zu geraten. „Es stellt sich die Frage, inwieweit der Kunde informiert werden muss, dass er drei Pauschalreisen erhält, bei denen jede Leistung für sich abgesichert ist, aber nicht die Reise als Ganzes“, sagt VUSR-Chefin Linnhoff.

DIESE VERWIRRUNG für Kunde und Counter soll nun ein Gutachten auflösen. Der VUSR hat damit den Reiserechtsexperten Hans-Josef Vogel von Beiten Burkhardt beauftragt. Es soll etwa klären, wo durch die Veranstalter-Praktiken mögliche Risiken für den Counter lauern. „Das Reisebüro hat eine Aufklärungspflicht“, sagt der Jurist. Die Frage sei allerdings, wie weit diese geht. Und ist sie abschließend durch Formblätter geregelt? „Nein“, sagt Vogel. Entscheidend sei doch, ob es einem Kunden klar sei, was er bekomme, wenn er drei Pauschalreisen für dieselbe Reise buche. Dem Kunden klarzumachen, dass seine Reiseleistungen nicht in wechselseitigen Beziehungen zueinander stünden, sei schwierig, weiß Reisebüro-Chef Radeck. So hofft er, dass das Gutachten auch in Berlin Interesse findet (siehe S. 30 unten).

Möglicherweise könnte ein Infoblatt weiterhelfen. Die Idee ist bereits im Markt. Bewotec-Chef Bernhard Koller hat kurz vor dem Start des neuen Reiserechts ein Formular für Einzelleistungen in seine Reisebüro-Software Myjack integriert. Jetzt kommt auch TUI mit einem Info-Blatt für Einzelleistungen heraus.

Für die Reisebüros machen weder Kollers Vorstoß noch die Veranstalter-Praktiken die Sache einfacher. „Niemand kann behaupten, dass das Thema eindeutig gelöst ist“, stellt Andreas Quenstedt fest, der mit dieser Meinung nicht allein ist. Der

Geschäftsstellenleiter der Kooperation Deutscher Reiserings hatte zunächst „den Rettungsschirm für Bausteine“ begrüßt. Inzwischen hat die Zentrale einen Leitfaden entwickelt, der die „waghalsigsten Kombinationen“ aufführe. Diese Empfehlungen sind Interpretationen des Gesetzes, sagt Quenstedt, auch wenn er sie von diversen Kanzleien hat prüfen lassen.

Tatsächlich haben die Reisebüros mit Blick auf das Handelsgesetzbuch (HGB) wenig Spielraum. Als Handelsvertreter müssen sie die Waren ihres Handelsherrn – des Veranstalters – in dessen Namen und Auftrag vermitteln und zwar unverändert. Darauf hat die eine oder andere Vertriebszentrale ihre Partner hingewiesen. Das heißt, auch die von Veranstaltern zu Pauschalreisen aufgebauten Einzelleistungen sollten wie vorgegeben vermittelt werden. Allerdings haben die Agenturen auch die Pflicht zu prüfen, was sie verkaufen. Sollte später ein Gericht zu der Einschätzung kommen, dass die Klassifizierung der Veranstalter nicht rechtskonform war, droht das Reisebüro in die Verantwortung genommen zu werden.

NÖTIG WÄRE DAS ALLES NICHT gewesen, denn der Vertrieb kann verbundene Reiseleistungen verkaufen, darauf ist er schließlich geschult worden. „Gerade das ist der Mehrwert des Reisebüros. Es baut individuell für den Kunden seine Reise als verbundene Reiseleistung, ohne dafür zu haften“, sagt Linnhoff, die diesen Vorteil der Reisebüros durch das Vorgehen eini-



PRIVAT

„Die Mehrheit des Vertriebs möchte, dass die im Gesetz definierte Pauschalreise und verbundene Reiseleistung gilt.“

Marija Linnhoff, Vorsitzende des Reisebüro-Verbands VUSR

ger Veranstalter nun ausgehebelt sieht. Die VUSR-Erste fragt sich zudem, ob diese aufgebauten Pauschalreisen überhaupt rechtskonform abgesichert sind. Das neue Reiserecht sieht eine Kundengeldabsicherung nur für Pauschalreisen vor. Bei der Neufassung wurden Einzelleistungen wie Nur-Hotel-Buchungen, die zuvor durch die BGH-Rechtsprechung abgesichert waren, explizit vom Pauschalreiseschutz ausgenommen, um die Erhöhung der Höchstgrenze von 110 Mio. Euro zu vermeiden.

Wenn nun Veranstalter Einzelleistungen zu Pauschalreisen deklarieren, wäre fraglich, ob im Insolvenzfall ein Gericht ihrer Argumentation folgte. Wäre der

Schaden größer als 110 Mio. Euro, würden die im Sinne des Gesetzgebers abgesicherten Pauschalurlauber schlechter gestellt, weil sie sich das Geld mit den aufwändigsten Einzelleistungen teilen müssten. Für Versicherer wäre das Risiko hoch, auf dem Schaden sitzen zu bleiben. Deshalb machen sie den Veranstaltern hinter den Kulissen bereits Dampf (siehe S. 31). Die Folgen dieser Gemengelage treffen auch die Reisebüros, auch wenn es laut Linnhoff nicht ihr Job sei, das zu prüfen.

Doch es gibt Reisebüros, die nicht auf die Veranstalter-Interpretation des Reiserechts setzen wollen. Jürgen Korthaus, Inhaber des First Reisebüros Essen, probt einen anderen Weg: Im Zweifelsfall kombiniert er die zur Pauschalreise gepimpten Bausteine mehrerer Veranstalter zu einer verbundenen Reiseleistung. Der Reisebüro-Chef weiß um die Brisanz: „Es ist nicht endgültig geklärt, was passiert, wenn ich Pauschalreisen als verbundene Reiseleistung verkaufe.“ Im Zweifelsfall trägt er das Veranstalter-Risiko. Er kann es sich leisten, denn sein Büro macht seit Jahren Eigenveranstaltung und hat die notwendigen Strukturen und Versicherungen. Mit seiner Vorgehensweise will er Kunden wie Mitarbeiter entlasten. Sie sollen begeistert verkaufen, ohne den Kopf voller Regelungen zu haben, die sie hemmen könnten. Für kleinere Büros ist das wohl kein Weg. QTA-Boss Bösl rät deshalb, unbedingt alle notwendigen Versicherungen abzuschließen, „denn eine gewisse Unschärfe ist definitiv vorhanden“.

Unsicherheit auch bei Politikern

Nicht nur der Vertrieb kaut am neuen Reiserecht, auch Politiker scheinen zum Teil die Auslegungen des Gesetzes nicht zu verstehen. So etwa fragt FDP-Politiker Roman Müller-Böhm, unter anderem Mitglied im Tourismusausschuss, wie die Bundesregierung die sogenannte gewillkürte Pauschalreise für Einzelleistungen insbesondere unter dem Aspekt der Verlagerung von Insolvenz- und Haftungsrisiken von Agenturen auf Veranstalter bewertet. Rita Hagl-Kehl, Parlamentarische Staatssekretärin im Justizministerium, stellt fest: „Die Bundesregierung hält es grundsätzlich für zulässig, einem Kunden, der eine einzelne Reiseleistung bucht, im Wege einer ‚gewillkürten Pauschalreise‘ vertraglich mehr Rechte einzuräumen, als ihm nach dem anwendbaren Vertragsrecht zustünden. Zu vermeiden ist aber, dass es hierbei zu Verstößen gegen die in das nationale Recht umgesetzten europäischen Vorgaben gemäß der Richtlinie (EU) 2015/2302 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen kommt. Ob die Gefahr eines solchen Verstoßes

vorliegt ..., hängt von der Ausgestaltung des jeweiligen Geschäftsmodells sowie dessen Anwendung in der Praxis ab und unterliegt im Streitfall der Beurteilung durch die unabhängigen Gerichte. Maßgeblich dürfte dabei sein, dass die §§ 651 a ff. des BGB zwingendes Recht beinhalten, von dem nicht zum Nachteil des Reisenden abgewichen werden darf (§ 651 y BGB). Dem Kunden darf daher beispielsweise nicht der Insolvenzschutz entzogen werden, der ihm bei Hinzubuchung einer weiteren Reiseleistung gegenüber dem Vermittler zustehen kann, wenn dieser Zahlungen entgegennimmt und die gesetzlichen Voraussetzungen einer Vermittlung verbundener Reiseleistung erfüllt sind. Auch die entsprechenden Informationspflichten sind ordnungsgemäß zu erfüllen.“



Rita Hagl-Kehl, parlamentarische Staatssekretärin im BMJV