Bundesministerium
Nachhaltigkeit und
Tourismus

WKO Reisebüros

Pauschalreiserecht – Neu

Orientierungshilfe für die Reisebürobranche

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.

Januar 2019, 2. 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, Mag.ª Katharina Mayer-Ertl, Mag.ª Viola Pondorfer

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

Wien 2018

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. Die Überarbeitung der Richtlinie aus dem Jahr 1990 war aus Sicht der Europäischen Kommission notwendig, um den Erfordernissen des Internetzeitalters und der damit notwendigen Anhebung und Vereinheitlichung des Verbraucherschutzniveaus Rechnung zu tragen.

Die zivilrechtlichen Vorgaben wurden in dem dafür geschaffenen 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.

Mit der neuen RL wurden insbesondere der Pauschalreisebegriff ausgedehnt und die neue Kategorie der verbundenen Reiseleistungen eingeführt. Darüber hinaus erfolgten wichtige Klarstellungen in Bezug auf „andere touristische Leistungen“. Erhebliche Neuerungen in der Praxis bringen die umfangreichen vorvertraglichen Informationspflichten mit sich. Nicht zuletzt ist auch die Abgrenzung der Veranstalter von Vermittlern in Bezug auf ihre Pflichten beachtenswert.

Diese Kurzinformation gibt Reisebüros und Reiseveranstaltern einen ersten Überblick über das neue Pauschalreiserecht und die wesentlichen Änderungen im Vergleich zur bisherigen Rechtslage. Für detailliertere Informationen werden die ausführliche **Broschüre „Pauschalreiserecht – Neu“** und die entsprechenden Rechtsvorschriften empfohlen.

Was ist eine Pauschalreise?

Eine Pauschalreise ist grundsätzlich eine Reise, die aus einer Kombination mehrerer unterschiedlicher Reiseleistungen besteht. 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

Reiseleistungen

Für eine Pauschalreise müssen mindestens zwei verschiedene der folgenden Arten von Reiseleistungen kombiniert werden:

- Personenbeförderung
- Unterbringung einer Person
- KFZ-Vermietung bzw. Vermietung von Krafträdern
- Andere touristische Leistung, die nicht wesensmäßig Bestandteil einer der oben genannten Reiseleistung ist, wie

---

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.

- Eintrittskarten für Konzerte
- Eintrittskarten für Sportveranstaltungen
- Ausflüge
- Themenparks
- Führungen
- Wellnessbehandlungen
- Vermietung von Sportausrüstung

Beachte: Keine Pauschalreise liegt vor, wenn zwei gleiche Arten von Reiseleistungen kombiniert werden.

Die Reiseleistungen der „Personenbeförderung“, der „Unterbringung“ und der „KFZ-Vermietung“ (bzw. Vermietung von Krafträdern) führen in Kombination immer zu einer Pauschalreise. Kombinationen „anderer touristischen Leistungen“ mit einer Beförderung, Unterbringung oder KFZ-Vermietung werden nur zu einer Pauschalreise, sofern die anderen 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.

Zusammenstellung von Pauschalreisen

Sowohl im Voraus vom Unternehmen festgelegte Kombinationen von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen als auch Kombinationen, die auf Wunsch oder entsprechend der Auswahl der Reisenden vor Abschluss eines einzigen Vertrags über diese Reiseleistungen zusammengestellt werden, führen zu einer Pauschalreise. Dabei macht es keinen Unterschied, ob sie online oder in einer physischen Vertriebsstelle gebucht werden.
Außerdem kann auch der Abschluss von separaten Verträgen mit einzelnen Erbringern von Reiseleistungen in verschiedenen Konstellationen eine Pauschalreise begründen.

In folgenden Fällen handelt es sich somit um eine **Pauschalreise**:

- Wenn die kombinierten Reiseleistungen in der Vertriebsstelle (= Geschäftsräume, Websites, Telefondienste) einzeln von den Reisenden ausgewählt wurden, bevor diese zur Zahlung zugestimmt haben (=einheitlicher Buchungsvorgang). Darunter fallen auch Reiseleistungen, die online in einem „Warenkorb“ gesammelt werden.
- Wenn mehrere Reiseleistungen zu einem Pauschal- oder Gesamtpreis angeboten, zugesichert oder verrechnet werden.
- Wenn die Reise als „Pauschalreise“ oder unter einer ähnlichen Bezeichnung beworben oder zugesagt wird.
- Wenn nach Vertragsabschluss noch eine Auswahl von bestimmten Reiseleistungen möglich ist - z.B. Reise-Geschenkbox.
- Bei verlinkten Online-Buchungsverfahren (click-through-Buchungen): Diese liegen vor, wenn das Unternehmen, mit dem der erste Vertrag geschlossen wurde, bestimmte Daten der Reisenden (Name, E-Mail-Adresse, Zahlungsdaten) an ein oder mehrere Unternehmen weiterleitet und die Reisenden bei diesem/diesen binnen 24 Stunden (ab Erhalt der Bestätigung der ersten Reiseleistung) einen Vertrag über eine weitere Reiseleistung abschließen.

Was sind verbundene Reiseleistungen?

Verbundene Reiseleistungen stellen ebenfalls eine Kombination von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen[3] für den Zweck derselben Reise dar. Jedoch schließt der Reisende unter Vermittlung eines Unternehmens jedenfalls separate Verträge mit den einzelnen Leistungserbringern.

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

- Bei **getrennter Auswahl** und **getrennter Zahlung** der einzelnen Reiseleistungen anlässlich eines einzigen Besuchs in einer Vertriebsstelle des vermittelnden Unternehmens oder eines einzigen Kontaktes mit dessen Vertriebsstelle (physisch oder online).
- Wenn weitere Reiseleistungen eines anderen Unternehmens erworben werden, wobei diese durch das erste Unternehmen **gezielt vermittelt** werden und der weitere Vertrag innerhalb von 24 Stunden nach Bestätigung der ersten Buchung geschlossen wird - diese Konstellation erfasst in der Praxis vor allem die über **verbundene Online-Buchungsverfahren** durchgeführte Buchung einer weiteren Reiseleistung.

---

3 Siehe dazu Reiseleistungen bei der Begriffserklärung „Was ist eine Pauschalreise?“.

Was sind die wichtigsten Neuerungen?

Informationspflichten

Wesentliches Ziel der neuen Informationspflichten ist es, die Kunden vor der Buchung über die Art der von ihnen gewünschten Reiseleistungen (Pauschalreise oder verbundene Reiseleistungen) aufzuklären. Beim Kundengespräch wird es zukünftig notwendig sein, die Unterschiede zwischen Pauschalreisen und verbundenen Reiseleistungen aufzuzeigen.

- **Vorvertragliche Informationspflichten bei Pauschalreisen:** Bevor der Vertrag mit den Kunden zustande kommt, muss das jeweilige **Standardinformationsblatt gemäß Anhang I** des PRG bereitgestellt werden. Darüber hinaus sind weitere Informationen (z.B. wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, vollständiger Firmenname & Anschrift des Veranstalters und Reisevermittlers inklusive Telefonnummer und gegebenenfalls E-Mail-Adresse, Gesamtpreis einschließlich Steuern und sonstiger Kosten, Zahlungsmodalitäten, Mindestteilnehmeranzahl, Pass- und Visumserfordernisse des Bestimmungslandes für sämtliche Reisende, Rücktrittsmodalitäten und Entschädigungspauschalen, Versicherungsmöglichkeiten) zu erteilen.
- **Vorvertragliche Informationspflichten bei verbundenen Reiseleistungen:** Bei verbundenen Reiseleistungen beschränken sich die vorvertraglichen Informationspflichten auf die Bereitstellung des jeweiligen **Standardinformationsblattes gemäß Anhang II** des PRG. Passt keines der Formblätter aus Anhang II auf den Geschäftsfall, sind die Informationen des Formblattes (= Hinweis auf Vorliegen verbundener

Reiseleistungen, kein so umfangreicher Schutz wie bei Pauschalreisen, Haftung der Leistungserbringer, Bestehen von Insolvenzschutz) auf andere Weise zu erteilen.

Beachte: Die Beweislast für die korrekte Aufklärung der Reisenden trägt das Unternehmen als Veranstalter und gegebenenfalls die Reisevermittler. Empfehlenswert sind daher die Dokumentation der Aufklärung und die etwaige Einholung einer Bestätigung bei Erhalt durch die Reisenden mittels Unterschrift.

- **Informationspflichten bei Vertragsabschluss:** Reiseveranstalter oder Reisevermittler von Pauschalreisen haben bei Abschluss des Pauschalreisevertrags (oder unverzüglich danach) eine Ausfertigung des Vertragsdokuments oder eine Bestätigung des Vertrags mit weiteren verpflichtenden Informationen (u.a. besondere Vorgaben der Reisenden) zur Verfügung zu stellen.

Übertragung eines Pauschalreisevertrages

Binnen einer angemessenen Frist (spätestens 7 Tage vor Reiseantritt gelten nach PRG jedenfalls als angemessen) können Reisende den Pauschalreisevertrag ohne Vorliegen eines Hinderungsgrundes auf eine andere Person mittels Mitteilung an den Reiseveranstalter übertragen. Wie bisher muss diese andere Person alle Vertragsbedingungen (z.B. Visa, gültige Reisedokumente) erfüllen. Beide haften dem Reiseveranstalter für die noch ausstehenden Beträge der Pauschalreise und die zusätzlich aufgrund der Übertragung entstandenen Gebühren, Entgelte und sonstigen Kosten.

Preisänderungen

Preisänderungen nach Vertragsschluss sind wie schon bisher nur sehr eingeschränkt möglich. Die Preisänderung (samt Angabe einer Formel zur Preisänderungsberechnung) muss vertraglich vereinbart sein und darf nur aus bestimmten im Gesetz genannten Gründen erfolgen. Darüber hinaus muss auch ein korrespondierender Anspruch auf Preissenkung vertraglich zugesichert werden. Preiserhöhungen dürfen bis spätestens 20 Tage vor Reisebeginn erfolgen. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 8 % des Gesamtreisepreises, können Reisende kostenfrei zurücktreten.

Begrenzung der Kostentragung bei Unmöglichkeit der Rückbeförderung

Entgegen der alten Rechtlage muss das Unternehmen als Reiseveranstalter bei Unmöglichkeit der Rückreise (wegen unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen) nur mehr eine Unterbringung für höchstens drei Nächte in gleichwertiger Kategorie zur Verfügung stellen. Für bestimmte Personengruppen (z.B. Personen mit eingeschränkter Mobilität, Schwangerschaft, etc.) 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.

Kontaktaufnahme über Reisevermittler

Reisende können künftig Nachrichten, Ersuchen oder Beschwerden bezüglich der Pauschalreise auch direkt an den Reisevermittler, über den der Pauschalreisevertrag geschlossen wurde, richten. Reisebüros müssen diese Meldungen sodann unverzüglich an den Reiseveranstalter weiterleiten. Bei Nichteinhaltung der Weiterleitungspflicht droht eine Verwaltungsstrafe von bis zu EUR 1.450,-.

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

Wer haftet wofür?

Das Unternehmen als Reiseveranstalter haftet umfassend für die Erbringung der im Pauschalreisevertrag festgelegten Reiseleistungen. Dies gilt unabhängig davon, ob die Leistungen vom Reiseveranstalter selbst oder anderen erbracht werden. Bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen haften hingegen die jeweiligen Leistungsträger selbst für die vertragsmäßige Erbringung ihrer Leistungen.

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 **haften**:

- Wenn bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen nicht das richtige Standardinformationsblatt bereitgestellt wird.

- Wenn keine getrennte Auswahl und separate Bezahlung der Reiseleistungen stattfindet, also beispielsweise ein Gesamtbetrag auf einer Rechnung ausgewiesen wird.
- Wenn bei Online-Buchungen die Namen der Reisenden, die Zahlungsdaten und E-Mail-Adressen an ein weiteres Unternehmen übermittelt werden. Bei Online-Buchungen solcher Art gilt das Unternehmen, welches die Daten der Reisenden weitergeleitet hat, als Reiseveranstalter, da durch einen weiteren Vertragsabschluss innerhalb von 24 Stunden eine Pauschalreise zustande kommt.
- Wenn die vermittelten Reiseleistungen unter der Bezeichnung Pauschalreise oder Ähnliches beworben bzw. zugesagt werden.

Insolvenzabsicherung

Die Pauschalreiseverordnung BGBl. II Nr. 260/2018 (nachfolgend „PRV"), welche die RSV ersetzt, ist mit 29. September 2018 in Kraft getreten. Sie setzt die insolvenzrechtlichen Bestimmungen der neuen RL in nationales Recht um. Veranstalter von Pauschalreisen und Vermittler von verbundenen Reiseleistungen (= Reiseleistungsausübungsberechtigte) müssen durch eine Insolvenzabsicherung sicherstellen, dass entgegengenommene Kundengelder und die notwendigen Aufwendungen für die Rückreise bzw. Fortsetzung der Reise im Falle einer Insolvenz zurückerstattet werden.

Folgendes ist den Reisenden im Falle einer Insolvenz zu erstatten:

- Bereits entrichtete Zahlungen (Anzahlungen und Restzahlungen), soweit infolge der Insolvenz der Reiseleistungsausübungsberechtigten die Reiseleistungen gänzlich oder teilweise nicht erbracht werden oder die Leistungserbringer von den Reisenden deren Bezahlung verlangen

- 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

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. Weitere Informationen zur **Höhe der Versicherungssumme** und Eintragung der Reiseleistungsausübungsberechtigung in das **Reiseinsolvenzabsicherungsverzeichnis (GISA**) finden Sie ausführlich in der Broschüre „Pauschalreiserecht – Neu“. Informationen zu den dafür speziell entwickelten Tourismusversicherungen finden Sie auch online unter www.tourismusversicherung.at.

Gegenüberstellung Pauschalreise – 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	

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-Raa ɔ-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