

# REISEBRANCHE UNTER DRUCK: REFORM ZULASTEN DER VERBRAUCHER?

Das Hotelzimmer mit Meerblick in Barcelona ist vollends überbucht – stattdessen wird man in ein Zimmer mit Blick in eine Gasse in einen anderen Stadtteil verfrachtet. Während der Musicalreise nach Hamburg hat der Bus eine Panne, sodass man das Musical verpasst – einen Anspruch auf vergangene Urlaubsfreuden gibt es aber nicht mehr. Und auf den dreiwöchigen Kuba-Trip für zwei Personen kommen noch satte 300 Euro oben drauf – ohne, dass man als Reisender wirklich dagegen gewappnet ist.

Das Reiserecht wurde reformiert. Ab 01.07.2018 müssen die neuen Regelungen angewendet werden. Doch neben längst überfälligen Anpassungen, die das Pauschalreiserecht ins digitale Zeitalter überführt, bringt die Reform der Pauschalreiserechtslinie auch gravierende Veränderungen mit sich.

## Anwendungsbereich wird erweitert

 Erfreulich ist die Erweiterung des Anwendungsbereiches des Pauschalreiserechts. Als Pauschalreise gelten ab 01.07.2018 neben vorab zusammengestellten auch maßgefertigte Reisen. Künftig werden auch Reiseleistungen erfasst, die sich Verbraucher über ein Online-Portal selbst zusammenstellen.



## Verbraucher unter Druck

 Die Reform des Pauschalreiserechts ermöglicht kurzfristige Vertragsänderungen und Preiserhöhungen. Diese gelten schon dann als genehmigt, wenn Verbraucher auf eine Änderungsmittelteilung nicht reagieren. Außerdem sind Reiseeinzelleistungen und Tagesreisen bis 500 Euro aus dem Schutz des Pauschalreiserechts ausgenommen. Damit wäre eine erhebliche und sachlich nicht gerechtfertigte Absenkung des jahrzehntelang geltenden und bewährten deutschen Verbraucherschutzstandards verbunden.

## ❖ DIE VERBRAUCHERZENTRALE SACHSEN FORDERT:

**Schlupflöcher für Fehlverhalten von Reiseanbietern gegenüber Verbrauchern müssen gestopft und Missbrauch verhindert werden.**

 **Erhebliche Vertragsänderungen**, wie bei Leistungs- und Preisänderungen durch den Reiseveranstalter, sollten nicht durch Schweigen des Reisenden Vertragsbestandteil werden können.

 **Der Missbrauch des Leistungsänderungsrechts** durch Reiseveranstalter muss durch geeignete Beweislastregelungen begegnet werden.

 **Tagesreisen bis 500 Euro und Einzelleistungen des Veranstalters** sollten wieder in den Anwendungsbereich des Pauschalreiserechts aufgenommen werden.

 **Die Umgehung der Veranstalterhaftung** durch Reisebüros sollte unterbunden werden.

 **Ein Widerrufsrecht für im Fernabsatz geschlossene Verträge** sollte vom europäischen Gesetzgeber auch für Reiseleistungen eingeführt werden. Das Fehlen des Widerrufsrechts ist aktuell Grundlage für vielfältigen Missbrauch.

 **Eine Insolvenzabsicherung bei Flugbuchungen** sollte vom europäischen Gesetzgeber eingeführt werden, um Verbraucher vor solchen Risiken zu schützen.

# WOHIN GEHT DIE REISE FÜR BRANCHE UND VERBRAUCHER?

## Kurzfristige Leistungs- und Preisänderungen

Mit den neuen Regelungen sind Preiserhöhungen bis zu acht Prozent bis 20 Tage vor Reiseantritt möglich. Dies gibt die EU-Richtlinie vor. Bisher gilt in Deutschland ein Preiserhöhungsverbot für Verträge, die innerhalb von vier Monaten nach Vertragsschluss erfüllt werden und eine Preiserhöhung darf höchstens fünf Prozent betragen.

Wesentliche Änderungen des Vertrags gelten laut reformiertem Reiserecht als akzeptiert, wenn Reisende nicht aktiv widersprechen. Das Schweigen des Urlaubers wird als Zustimmung gewertet. Das ist eine inakzeptable Regelung zu Lasten der Verbraucher. Die jahrzehntelangen Erfahrungen der Verbraucherzentrale Sachsen bei der Beratung zeigen, dass Anbieter dazu tendieren unangenehme Mitteilungen zu kaschieren. Dies erfolgt beispielsweise durch blumige Formulierungen, Einbettung in Irrelevantem oder Einfügung gegen Ende eines langen Textes. Aggressiv agierende Anbieter könnten mit sehr günstigen Preisen die Reisenden in ein Vertragsverhältnis locken und unmittelbar vor Reisebeginn erhebliche Vertragsänderungen durchsetzen. Anders als bei Preisänderungen gilt die 20-Tage-Frist für erhebliche Vertragsänderungen nicht.

## Tagesreisen bis 500 Euro und Reiseeinzelleistungen vom Pauschalreiserecht ausgeschlossen

Buchungen von Ferienhäusern und Tagesreisen bis 500 Euro sollen nicht mehr dem Pauschalreiserecht unterliegen. Das schwächt die bisherigen Rechte von deutschen Verbraucherinnen und Verbrauchern erheblich. Reiseanbieter könnten künftig nicht mehr für alle Mängel haftbar gemacht werden. Die Pauschalreiserichtlinie selbst bedeutet bereits eine Absenkung bisher geltender Verbraucherschutzstandards in Deutschland. Die vorangegangene schwarz-gelbe Bundesregierung hatte sich aber in der Vergangenheit für eine Ausnahmeregelung eingesetzt, die es Deutschland ermöglicht, das bisherige Verbraucherschutzniveau bei Tagesreisen und Ferienhäusern aufrechtzuerhalten. Bisher gilt: Im Falle eines Mangels kann eine Entschädigung wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit verlangt werden. Dieses Recht sollen Verbraucher in Zukunft nicht mehr haben.

## Umgehung der Veranstalterhaftung der Reisebüros

Obwohl die Vorgaben des europäischen Gesetzgebers wegen der Vollharmonisierung zwingend Wort für Wort umzusetzen sind, ist für Reisevermittler (Reisebüros, Tourismusbüros etc.) ein spezielles Schlupfloch ge-

schaffen worden. So soll es Reisevermittlern zukünftig möglich sein, unterschiedliche Reisebausteine zu vermitteln, ohne in die Reiseveranstalterhaftung zu kommen, trotzdem diese in einem einheitlichen Zahlungsvorgang bezahlt werden. Das sieht die Richtlinie so aber gerade nicht vor. Die Pauschalreiserichtlinie wurde eigens erschaffen, um auch Vermittler von mehreren Reisebausteinen als Reiseanbieter zu qualifizieren. Die Bundesregierung kommt der Reisebranche erheblich entgegen – zu Lasten der Verbraucherinnen und Verbraucher, die so um potentielle Ansprüche gegenüber dem Reisebüro gebracht werden, die von der Richtlinie eigentlich vorgesehen sind.

## Fehlen eines Widerrufsrechts für Pauschalreiseverträge im Fernabsatz

Der Ausschluss des Widerrufsrechts ist für Reiseleistungen die Grundlage für den vielfältigen Missbrauch, der durch Anbieter bei der Online-Buchung von Reisen getrieben wird. Es sollte ein Widerrufsrecht für den Vertragsschluss über alle Reiseleistungen bestehen. Die in der Verbraucherrechterichtlinie enthaltenen Ausnahmen vom Widerrufsrecht für Beförderung und Unterkunft und das Fehlen eines Widerrufsrechts in der Pauschalreiserichtlinie sollten einer kritischen Überprüfung unterzogen werden. Für die Ausnahme von Pauschalreisen gibt es keinen sachlichen Grund. Der Vertrieb von Reiseleistungen im Fernabsatz, insbesondere über das Internet, ist stark technisiert und erfolgt über zentrale Datenbanken, die untereinander vernetzt sind. Diese technische Infrastruktur ist in der Lage, auf jede Änderung von Buchungsparametern innerhalb kürzester Zeit mit minimalem Aufwand zu reagieren. Die Änderung von Buchungen lassen sich permanent in Echtzeit verfolgen und es ist möglich, daraus sehr schnell entsprechende unternehmerische Rückschlüsse zu ziehen.

## Insolvenzabsicherung bei Flugbuchungen

Die Pauschalreiserichtlinie verbessert zwar den Insolvenzschutz, indem Reisebüros bei ihnen durchlaufende Kundengelder absichern müssen. Sehr viel wichtiger wäre es aber gewesen, an Luftfahrtunternehmen gezahlte Kundengelder in den Insolvenzschutz mit einzubeziehen. Hier ist der europäische Gesetzgeber gefragt, die Verbraucher vor solchen Risiken zu schützen.