

Pauschalreiserecht in der Beherbergung

Die wichtigsten Informationen zum
Pauschalreiserecht für Beherberger



Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird in dieser Broschüre auf die grammatikalische weibliche Form bzw. die Kombination von männlicher und weiblicher Form verzichtet. In der gesamten Broschüre sind mit der männlichen Form Männer und Frauen gleichberechtigt gemeint.

Haftungsausschluss

Diese Broschüre enthält allgemeine Informationen und soll Beherbergungsbetrieben als Orientierungshilfe dienen. 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.

November 2017, 2. Auflage

IMPRESSUM

Herausgeber:

Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft
Sektion Tourismus und Historische Objekte
Stubenring 1
1010 Wien

Wirtschaftskammer Österreich
Fachverband Hotellerie
Wiedner Hauptstraße 63
1045 Wien

Autorinnen:

Mag. Lisa Kristan

Seit 2014 betreut Mag. Lisa Kristan als juristische Referentin im Fachverband Hotellerie in der Wirtschaftskammer Österreich inhaltlich das neue Pauschalreise-recht aus Sicht der Hotellerie.

Mag. Katharina Mayer-Ertl

Als stellvertretende Leiterin der Tourismus-Servicestelle im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft betreut Mag. Katharina Mayer-Ertl die Entwicklungen zur Pauschalreiserichtlinie von Beginn an und nahm an den Verhandlungen zur Umsetzung der Pauschalreiserichtlinie teil.

Mag. Viola Pondorfer

Sie ist Juristin im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft und in der außergerichtlichen Schlichtungsstelle der Tourismus-Ser-vicestelle für die Reisewirtschaft tätig.

Layout: Carmen Sommer, BA, MA - Colorphyll GmbH

Druck: Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft

Vorworte



Dr. Harald Mahrer

Bundesminister für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft

Als Beherbergungsbetrieb will man seinen Urlaubsgästen stets einen angenehmen Aufenthalt bereiten. Da der Urlaub schon vor der Reise beginnt, werden Angebote immer häufiger auf allen Informationskanälen zur bequemen Abrufbarkeit zur Verfügung gestellt, welche oftmals über die Unterkunft hinausgehende Zusatzangebote in Form von Packages beinhalten. Mit dem neuen Pauschalreisegesetz haben aber Beherbergungsbetriebe aller Art, welche Pauschalreisen und/oder verbundene Reiseleistungen anbieten, einiges zu beachten. Diese Broschüre soll einen ersten Einblick in das neue Pauschalreiserecht geben.



LABg Siegfried Egger

Obmann des Fachverbandes Hotellerie in der WKO

Das Service am Gast steht nicht nur für das dargebotene Kernprodukt „Schlafen“ und das breite Spektrum an Zusatzleistungen vor Ort. Es steht auch für eine einfache Buchung seines langersehnten Urlaubserlebnisses - den sorglosen Start in die Pause vom Arbeitsalltag. Aktuelle Änderungen im Pauschalreisegesetz sind zu beachten, damit dieses Service am Gast auch weiterhin hürdenfrei geleistet werden kann. Unterstützend dafür haben wir für Beherbergungsbetriebe die Eckpunkte des neuen Pauschalreiserechts zusammengefasst.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Definition Pauschalreise	4
2.1. Andere touristische Leistungen	5
2.2. Zusammenstellung von Pauschalreisen	8
3. Definition verbundener Reiseleistungen	12
4. Kombinationen, die keine Pauschalreisen bzw. verbundene Reiseleistungen darstellen	14
5. Informationspflichten	17
5.1. Vorvertragliche Informationspflichten	17
5.2. Informationspflichten bei Vertragsabschluss	20
6. Vertragsänderungen bei Pauschalreiseverträgen	21
6.1. Preisänderungen	21
6.2. Leistungsänderungen	22
6.3. Übertragung von Pauschalreiseverträgen	23
7. Rücktritt vor Beginn der Pauschalreise	24
7.1. Reiseveranstalter	24
7.2. Reisender	24
8. Vertragswidrigkeiten	26
8.1. Haftung des Reiseveranstalters	26
8.2. Rückreise	27
8.3. Preisminderung	28
8.4. Schadenersatz	28
8.5. Verjährung	29
8.6. Regress	30
8.7. Haftpflichtversicherung des Reiseveranstalters	30
8.8. Haftung für Buchungsfehler	31
9. Insolvenzrecht	32
10. Gegenüberstellung Pauschalreise und verbundene Reiseleistungen	33
11. Gewerberecht	34
12. Standardinformationsblätter	36
13. Rechtsquellen	36
14. Ansprechpartner in den Landeskammern der WKO	37

1. 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 (nachfolgend „alte RL“). Die Überarbeitung der alten RL aus dem Jahr 1990 war aus Sicht der Europäischen Kommission notwendig, um den Anforderungen des Internetzeitalters (vermehrte Internetbuchungen, Buchungen von Reiseleistungen über verlinkte Websites) und der damit notwendigen Anhebung und Vereinheitlichung des Verbraucherschutzniveaus Rechnung zu tragen.

Durch die neue RL wurde der Pauschalreisebegriff ausgedehnt und der neue Terminus „verbundene Reiseleistungen“ aufgenommen. Darüber hinaus erfolgen durch die neue RL wichtige Klarstellungen in Bezug auf „andere touristische Leistungen“. In Österreich befinden sich die Bestimmungen derzeit noch im Konsumentenschutzgesetz (§§ 31b-31f KSchG) und in weiteren Verordnungen.¹

Zur innerstaatlichen Umsetzung der zivilrechtlichen Vorgaben der neuen RL wurde ein eigenes Gesetz, das Bundesgesetz über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (Pauschalreisegesetz – PRG) BGBl. I Nr. 50/2017 erlassen. Das PRG tritt mit 1. Juli 2018 in Kraft und ist auf Verträge anwendbar, die ab diesem Zeitpunkt geschlossen werden. Für die Umsetzung der Verpflichtungen zur Insolvenzabsicherung wird die bisherige Reisebürosicherungsverordnung (nachfolgend „RSV“) neu erlassen. Die nachfolgenden Kapitel geben einen Überblick über alle Punkte, die nach der neuen Rechtslage zu beachten sind.

¹ Vgl. Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe BGBl. II Nr. 401/1998 idF BGBl. II Nr. 469/2009; Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Umsetzung des Art. 7 der Richtlinie des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen (90/314/EWG) im österreichischen Recht (Reisebürosicherungsverordnung - RSV) BGBl. II Nr. 316/1999 idF BGBl. II Nr. 96/2013.

2. Definition Pauschalreise

Eine Pauschalreise liegt vor, wenn mindestens **zwei verschiedene Arten** von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise kombiniert werden.



Beachte: Diese Vorgaben gelten sowohl für gewerbliche Beherbergungsbetriebe nach der Gewerbeordnung 1994 (nachfolgend „GewO 1994“) als auch für sonstige nicht-gewerbliche Beherbergungsanbieter. Wenn ein Beherbergungsbetrieb demnach Pauschalreisen anbietet, wird er zum **Reiseveranstalter** nach dem PRG und hat auch die gewerberechtlichen Bestimmungen zu berücksichtigen.

Keine Pauschalreise liegt vor, wenn zwei gleiche Reiseleistungen kombiniert werden.

Beispiel: Bei einer Reisekombination von Hotelübernachtung und Übernachtung in einer Berghütte handelt es sich um **keine Pauschalreise**.

Reiseleistungen, die **in Kombination** zu einer Pauschalreise führen, sind:

- » die **Personenbeförderung** (z.B.: Bus, Eisenbahn, Schiff und Flugzeug),
- » die **Unterbringung** einer Person,
- » die **KFZ-Vermietung** (mind. 4 Räder und Höchstgeschwindigkeit von mehr als 25 km/h) bzw. die **Vermietung von Krafträdern** der Führerscheinklasse A und
- » **jede andere touristische Leistung**, die nicht wesensmäßig Bestandteil einer der ersten drei genannten Leistungen ist.

Beispiel: Es liegt **eine Pauschalreise** vor, wenn ein Hotel ein Pauschalangebot bestehend aus Hotelübernachtung und Anreise zum Hotel (Zugticket) anbietet. Ein weiteres Beispiel für **eine Pauschalreise** wäre eine Kombination bestehend aus Hotelübernachtung und der Vermietung eines Autos.



Beachte: Eine Pauschalreise kann unabhängig davon vorliegen, ob ein einziger Vertrag über diese Reiseleistungen in Kombination oder separate Verträge mit einzelnen Erbringern von Reiseleistungen abgeschlossen wurden (mehr dazu siehe unter Pkt. 2.2.).

2.1. Andere touristische Leistungen

Andere touristische Leistungen sind beispielsweise:

- » Eintrittskarten für Konzerte, Sportveranstaltungen Ausflüge oder Themenparks
- » Führungen
- » Skipässe
- » Wellnessbehandlungen
- » Vermietung von Sportausrüstung (z.B.: Skiausrüstung)

Während die Reiseleistungen „Personenbeförderung“, „Unterbringung“ und „KFZ-Vermietung“ (bzw. Vermietung von Krafträdern) in Kombination immer zu einer Pauschalreise führen, führen andere touristische Leistungen in Kombination (z.B. mit der Beherbergung) nur dann zu einer Pauschalreise, wenn diese

- » **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.



Beachte: Eine Kombination aus Übernachtung und anderen touristischen Leistungen führt aber jedenfalls dann zu **keiner Pauschalreise**, wenn die anderen touristischen Leistungen erst nach Ankunft des Reisenden im Beherbergungsbetrieb zu der als eigenständig gebuchten Übernachtung hinzugefügt werden. Dies darf allerdings nicht zur **Umgehung des Pauschalreiseregimes** führen, indem vom Beherbergungsbetrieb angeboten wird, dass Gäste andere touristische Leistungen bereits im Voraus auswählen können, der Vertragsabschluss über diese Leistungen jedoch erst nach Beginn der ersten Reiseleistung (nach Ankunft im Beherbergungsbetrieb) erfolgt.

Wesensmäßiger Bestandteil:

Leistungen, die wesensmäßig Bestandteil einer anderen Reiseleistung sind, werden nicht als eigenständige Reiseleistungen angesehen und führen daher zu keiner Pauschalreise. Folgende Leistungen sind als wesensmäßiger Bestandteil am Beispiel der Reiseleistung „Unterbringung“ zu qualifizieren:

- » kleine Beförderungsleistungen (z.B. Transfer zwischen Hotel und Bahnhof)
- » Mahlzeiten, Getränke oder Reinigung im Rahmen der Unterbringung
- » inkludierter Zugang zu hoteleigenen Einrichtungen wie Schwimmbad, Sauna, Wellnessbereiche oder Fitnessraum

Beispiel: Eine Kombination aus Übernachtung inklusive Halbpension, Zugang zum hoteleigenen Wellnessbereich und Abholung vom Bahnhof stellt **keine Pauschalreise** dar.

Erheblicher Anteil:

Darüber hinaus führt jede andere touristische Leistung in Kombination jedenfalls dann zu einer Pauschalreise, wenn sie einen erheblichen Anteil am Gesamtwert der Kombination ausmacht. Von einem erheblichen Anteil ist in der Regel dann auszugehen, wenn die andere touristische Leistung **25% oder mehr der Gesamtkombination** ausmacht. Nicht relevant ist, ob der Orientierungswert bereits durch das Hinzuzufügen einer anderen touristischen Leistung erreicht wird oder erst durch eine Kombination mit mehreren anderen touristischen Leistungen - beiderlei führt zur Pauschalreise.

Beispiel:

HOTEL MUSTERMANN

3 Übernachtungen – EUR 300,- pro Person

Inklusive:

- » 3 Übernachtungen im Hotel Mustermann
- » 3 x Frühstück
- » 3 Ganzkörpermassagen (lt. Homepage im Wert von je EUR 60,-)
- » Hoteleigener Wellnessbereich

Bei diesem Angebot handelt es sich um **eine Pauschalreise**, da die anderen touristischen Leistungen (= drei Ganzkörpermassagen) im Wert von EUR 180,- bei einem Gesamtpreis von EUR 300,- über dem Schwellenwert (25% des Gesamtwertes der Kombination) liegen.

Wesentliches Merkmal:

Unabhängig vom Schwellenwert führt auch dann jede andere touristische Leistung in Kombination zu einer Pauschalreise, wenn sie als wesentliches Merkmal der Kombination **beworben** wird oder auch sonst ein **wesentliches Merkmal der Kombination** ist (z.B. Skiliftkarten bei Skiwochen, Green-fee bei Golfwochen, Festspielkarten bei Festspielwochenenden).

Beispiel:

HOTEL MUSTERMANN

Skihitwoche in Tirol

7 Übernachtungen – EUR 1.300,- pro Person

Inklusive:

- » 7 Übernachtungen im Hotel Mustermann
- » 5-Tages-Skipass für das Skigebiet Sölden oder Obergurgl-Hochgurgl (im Wert von EUR 250,-)
- » Gratis Skibus in das Skigebiet Sölden
- » 1 Teilmassage (25 min im Wert von EUR 40,-)
- » Hoteleigener Wellnessbereich

Das Angebot umfasst neben der Übernachtung zwei andere touristische Leistungen, nämlich den Skipass und die Teilmassage. Der hoteleigene Wellnessbereich stellt einen wesensmäßigen Bestandteil der Unterbringung dar.

Obwohl die anderen touristischen Leistungen nicht die 25%-Schwelle der Gesamtkombination erreichen, handelt es sich hierbei aufgrund der Bewerbung der Kombination um **eine Pauschalreise**. Der inkludierte Skipass ist eindeutig ein wesentliches Merkmal des Packages „Skihitwoche in Tirol“ und wird auch als wesentliches Merkmal beworben.

2.2. Zusammenstellung von Pauschalreisen

Sowohl im Voraus vom Reiseveranstalter festgelegte Kombinationen von Reiseleistungen als auch Kombinationen, die auf Wunsch oder entsprechend der Auswahl des Reisenden **vor Abschluss eines einzigen Vertrags** 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 den folgenden Fällen handelt es sich somit um eine Pauschalreise:



Beachte: Bei einer Kombination mit anderen touristischen Leistungen sind stets die unter Pkt. 2.1. beschriebenen Voraussetzungen zu berücksichtigen.

- » Wenn die kombinierten Reiseleistungen in der Vertriebsstelle (= Geschäftsräume, Websites, Telefondienste) einzeln vom Reisenden ausgewählt wurden, **bevor dieser zur Zahlung zustimmt**. Darunter fallen auch Reiseleistungen, die online in einem „Warenkorb“ gesammelt werden.

Beispiel: Bei einem Skihotel können auf der hoteleigenen Homepage weitere Leistungen des Hotels wie beispielsweise Skiverleih des Hauses, Skikarte, etc. gebucht werden. Der Gast hat die Möglichkeit, sowohl die Übernachtung als auch alle weiteren Leistungen online in den Warenkorb zu schieben und in weiterer Folge zu einem Gesamtpreis zu bezahlen.

- » Wenn zumindest zwei verschiedene Reiseleistungen zu einem **Pauschal- oder Gesamtpreis** angeboten, vertraglich zugesagt oder in Rechnung gestellt werden.
- » Wenn die Leistungen unter der **Bezeichnung** „Pauschalreise“ oder einer ähnlichen Bezeichnung (z.B. „Kombireise“, „All-inclusive“ oder „Komplettangebot“) beworben oder vertraglich zugesagt werden.



Beachte: Bei „All-Inclusive“-Angeboten, bei denen die inkludierten Leistungen wesensmäßig Bestandteil der Übernachtungsleistung sind (siehe Pkt. 2.1.), handelt es sich trotz der Bezeichnung um keine Pauschalreise.

- » Wenn dem Reisenden nach Vertragsabschluss das Recht eingeräumt wird, eine **Auswahl** unter verschiedenen Arten von Reiseleistungen zu treffen, wie etwa bei einer „Reise-Geschenkebox“.
- » Wenn es sich um ein „**verlinktes Online-Buchungsverfahren**“ (auch bekannt als „Click-through-Buchung“) handelt. Hierunter versteht man eine Kombination unterschiedlicher Reiseleistungen, die der Reisende bei weiteren Unternehmern durch einen verlinkten Online-Buchungsvorgang für den Zweck derselben Reise gebucht hat. D.h. der Beherbergungsbetrieb, mit dem der erste Vertrag geschlossen wurde, hat den **Namen des Reisenden**, dessen **Zahlungsdaten** und dessen **E-Mail-Adresse** an einen oder mehrere andere Unternehmer (Anbieter anderer Reiseleistungen) übermittelt und der Reisende hat bei diesem/n **binnen 24 Stunden** (ab Erhalt der Buchungsbestätigung) einen weiteren Vertrag über Reiseleistungen abgeschlossen. Der Unternehmer, dem die Daten übermittelt werden, hat sodann den Beherbergungsbetrieb (=Unternehmer, bei dem der Reisende den ersten Vertrag abgeschlossen hat) über den Abschluss des weiteren Vertrags, der zum Zustandekommen einer Pauschalreise führt, in Kenntnis zu setzen.



Beachte: Dies gilt nur, wenn der Name, die Zahlungsdaten als auch die E-Mail-Adresse des Reisenden an den/die Unternehmer weitergeleitet werden.

Beispiel: Ein Gast bucht über eine Hotel-Homepage eine Übernachtung und in weiterer Folge eine weitere Reiseleistung (z.B. Mietauto) für den Zweck derselben Reise. Der Beherbergungsbetrieb, mit dem der erste Vertrag geschlossen wurde, hat den **Namen des Reisenden**, dessen **Zahlungsdaten** und dessen **E-Mail-Adresse** an den Anbieter von Mietautos weitergeleitet. Sollte der Reisende die weitere Leistung binnen 24 Stunden nach Buchungsbestätigung der ersten Reiseleistung buchen, so handelt es sich um ein **verlinktes Online-Buchungsverfahren** und damit um eine **Pauschalreise**.

3. Definition verbundener Reiseleistungen

Der Begriff der „verbundenen Reiseleistungen“ ist ein neuer Terminus der neuen RL. Auch hier handelt es sich – wie bei Pauschalreisen – um eine Kombination von mindestens zwei verschiedenen Reiseleistungen (siehe hierzu Pkt. 2) für den Zweck derselben Reise. Jedoch schließt der Reisende unter Vermittlung eines Unternehmers **separate Verträge** mit den einzelnen Leistungserbringern.

In den folgenden Fällen handelt es sich um verbundene Reiseleistungen:

- » Wenn die Reiseleistungen in separaten Verträgen anlässlich eines einzigen Besuchs in der Vertriebsstelle des vermittelnden Unternehmers oder eines einzigen Kontakts mit dessen Vertriebsstelle (etwa über eine Online-Plattform) **gesondert ausgewählt** und **separat bezahlt** werden.



Beachte: Der Unterschied zwischen einer Pauschalreise und verbundenen Reiseleistungen liegt im Verlauf des jeweiligen Buchungsvorgangs. Eine Pauschalreise liegt vor, wenn bereits alle Leistungen ausgewählt wurden und erst danach zur Zahlung zugestimmt wird.

- » Wenn im Rahmen eines **verbundenen Online-Buchungsverfahrens** eine weitere Reiseleistung von einem anderen Anbieter gebucht wurde. Voraussetzung dafür ist, dass der Unternehmer (z.B. Beherbergungsbetrieb) der ersten gebuchten Reiseleistung die Buchung der weiteren Reiseleistung **gezielt vermittelt** hat (=vermittelnder Unternehmer) und der anschließende Vertrag **binnen 24 Stunden** ab Erhalt der Buchungsbestätigung geschlossen wurde. Dies liegt vor, wenn der Reisende zusammen mit der Buchungsbestätigung der ersten Reiseleistung einen elektronischen Link zum Buchungsportal eines anderen Leistungserbringers/Reisevermittlers erhält, und aufgefordert wird (=gezielt vermittelt), eine zusätzliche Reiseleistung zu buchen. Nicht unter den Begriff der **„gezielten Vermittlung“** fallen etwa lediglich verlinkte

Websites, die keinen Vertragsabschluss mit dem Reisenden zum Ziel haben. Ebenso wenig entstehen verbundene Reiseleistungen, wenn beispielsweise der Beherbergungsbetrieb auf seiner Website Betreiber auflistet, die unabhängig von einer Buchung eine Beförderung zum Beherbergungsbetrieb anbieten oder wenn Cookies oder Metadaten zur Platzierung von Werbung auf Websites benutzt werden.

Beispiel: Ein Gast bucht über eine Hotel-Homepage eine Übernachtung und erhält bei der Bestätigung dieser Buchung zusammen mit einem elektronischen Link (z.B. zur Seite der Seilbahngesellschaft) eine Aufforderung, die Skikarte bereits vorab online zu kaufen. Hierbei handelt es sich um eine gezielte Vermittlung einer weiteren Reiseleistung. Sollte die weitere Leistung binnen 24 Stunden nach Bestätigung der Buchung der ersten Reiseleistung erfolgen, so handelt es sich um **verbundene Reiseleistungen**, sofern die Skikarte zumindest 25% der Kombination ausmacht bzw. ein wesentliches Merkmal dieser ist oder als solches beworben wird.



Beachte: Im Unterschied zur „Click-through-Buchung“ (=Pauschalreise) erfolgt bei verbundenen Online-Buchungsverfahren eine gezielte Vermittlung, und die Daten (Namen des Reisenden, dessen Zahlungsdaten und dessen E-Mail-Adresse) werden nicht weitergegeben.

4. Kombinationen, die keine Pauschalreisen bzw. verbundene Reiseleistungen darstellen

In nachfolgenden Fällen liegen weder Pauschalreisen noch verbundene Reiseleistungen vor:

- » Wenn zwei **gleiche Arten von Reiseleistungen** kombiniert werden.

Beispiel: Eine Reisekombination von Hotelübernachtung und Übernachtung in einer Berghütte stellt **keine Pauschalreise bzw. verbundene Reiseleistungen** dar.

- » Bei einer Kombination mit anderen touristischen Leistungen, die **wesensmäßig Bestandteil** der anderen Reiseleistung sind.

Beispiel: Eine Kombination von Hotelübernachtung mit Vollpension oder Halbpension führt zu **keiner Pauschalreise bzw. verbundene Reiseleistungen**.

- » Wenn erst **nach Beginn der Erbringung einer Pauschalreiseleistung** (z.B. bei Beherbergungsbetrieben nach Ankunft des Reisenden im Hotel) weitere Reiseleistungen ausgewählt und erworben werden.



Beachte: Dies darf aber nicht zur **Umgehung des Pauschalreiseregimes** führen, indem angeboten wird, dass Gäste zusätzliche touristische Leistungen bereits im Voraus auswählen können, der Vertragsabschluss über diese Leistungen jedoch erst nach Beginn der ersten Reiseleistung (nach Ankunft im Beherbergungsbetrieb) erfolgt.

Beispiel: In einem Hotel können Skikarten an der Rezeption erworben werden. Wenn ein Hotelgast Skikarten für die Familie nach Anreise an der Rezeption erwirbt, führt dies zu **keiner Pauschalreise** – dies auch dann nicht, wenn die Skikarten über dem Orientierungswert von 25% des Gesamtpreises liegen.

Beispiel für mögliche Bewerbung von zusätzlichen Leistungen durch Vermerk am Angebot, die keine Umgehung darstellen:

„Bequemer Kauf von Skipässen an der Rezeption möglich“

„Radverleih auf Anfrage an der Rezeption vor Ort“

„Tourismuscards an der Rezeption erhältlich“

„Green-fees für den nahegelegenen Golfplatz können an der Rezeption reserviert werden“

- » Bei Kombinationen von anderen touristischen Leistungen mit einer weiteren Reiseleistung (z.B. Übernachtung), wenn die anderen touristischen Leistungen **weniger als 25%** der Gesamtkombination ausmachen, **nicht als wesentliches Merkmal** der Reise beworben werden und auch sonst **kein wesentliches Merkmal** der Reise sind.

Beispiel:

HOTEL MUSTERMANN

„Zeit zu zweit“

2 Übernachtungen – EUR 250,- pro Person

Inklusive:

- » 2 Übernachtungen im Hotel Mustermann
- » 2 x reichhaltiges Frühstück
- » 2 x 3-Gang Menü im hoteleigenen Restaurant
- » 1 x Thermeneintritt in der nahegelegenen Therme im Wert von EUR 45,-
Bademantel und Badetasche für die Dauer des Aufenthalts

Bei diesem Angebot handelt es sich um **keine Pauschalreise**, da die anderen touristischen Leistungen die 25% Grenze nicht überschreiten und auch nicht als wesentliches Merkmal beworben werden bzw. kein wesentliches Merkmal sind. Es handelt sich auch um **keine verbundenen Reiseleistungen**.

Beispiel:

HOTEL MUSTERMANN

„6 Tage Aktivurlaub im Winter“

Freuen Sie sich auf folgende Leistungen

Inklusive:

- » 5 Übernachtungen
- » 5 x reichhaltiges Frühstück vom Buffet
- » 5 x 4-Gang Abendmenü inkl. Salatbar
- » 1 x Schneeschuhwanderung für die Familie (2 Erwachsene + 2 Kinder)
- » inkl. Kaffee, Tee und Kuchen am Nachmittag
- » inkl. freie Getränke von 10:00 bis 21:00 Uhr
- » inkl. Nutzung des Wellnessbereichs und Sauna
- » inkl. gratis W-LAN Nutzung

Sofern die 25%-Grenze des Gesamtangebots durch die anderen touristischen Leistungen (in diesem Fall die Schneeschuhwanderung) nicht überschritten wird, liegt bei diesem Angebot alleine aufgrund der Bewerbung **keine Pauschalreise** vor. Es handelt sich auch um **keine verbundenen Reiseleistungen**.

5. Informationspflichten

Reiseveranstalter von Pauschalreisen und Vermittler von verbundenen Reiseleistungen haben den Reisenden im Zuge der Buchung eine Vielzahl von Informationen (=vorvertragliche Informationspflichten) weiterzugeben. Reiseveranstalter von Pauschalreisen haben dem Reisenden darüber hinaus bei Vertragsabschluss gewisse gesetzlich vorgegebene Informationen bereitzustellen.

5.1. Vorvertragliche Informationspflichten

Reiseveranstalter nach dem PRG müssen vorvertraglich, d.h. bevor der Reisende durch einen Pauschalreisevertrag gebunden ist, das jeweils zutreffende [Standardinformationsblatt gemäß Anhang I Teil A oder B¹](#) bereitstellen und soweit zutreffend, über Folgendes klar, verständlich und deutlich informieren:

- » 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
- » Einzel- oder Gruppenreise
- » Sprache, in der diese Leistungen erbracht werden
- » Eignung für Personen mit eingeschränkter Mobilität
- » Anschrift des Reiseveranstalters 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

¹ Die beiden Informationsformulare in **Teil A** und **Teil B** sind inhaltsgleich. Der Unterschied zwischen den zwei Formularen liegt darin, dass Teil A für jene Fälle vorgesehen ist, in denen ein **Hyperlink** zur Informationserteilung verwendet werden kann, während Teil B in den übrigen Fällen heranzuziehen ist.

- » Zahlungsmodalitäten inkl. Anzahlung
- » Erforderliche Mindestteilnehmerzahl mit Angabe der Rücktrittsfrist
- » Pass- und Visumerfordernisse des Bestimmungslands
- » Rücktrittsmodalitäten und -gebühr
- » Versicherungsmöglichkeiten



Beachte: Änderungen sind nur dann wirksam, wenn diese von den Vertragsparteien ausdrücklich vereinbart wurden.

Sollte die Pauschalreise **telefonisch** abgeschlossen werden, müssen sowohl die oben genannten Informationen als auch die Informationen aus dem [Standardinformationsblatt gemäß Anhang I Teil B](#) (dies kann wieder telefonisch erfolgen) weitergegeben werden.²

Auch im Falle eines **verlinkten Online-Buchungsverfahrens (Click-through-Buchung)** sind vorvertragliche Informationspflichten einzuhalten. Bei dieser Kombination von Reiseleistungen wird ein Pauschalreisevertrag online durch zumindest zwei Verträge mit unterschiedlichen Leistungserbringern abgeschlossen, sodass der Unternehmer (z.B. Beherbergungsbetrieb), bei dem zuerst gebucht wurde, zunächst in der Regel noch keine Kenntnis von der zweiten Buchung und damit über das Zustandekommen einer Pauschalreise und seiner Eigenschaft als Reiseveranstalter hat. Der erstvertragsschließende Unternehmer stellt dem Reisenden zunächst vor Vertragsschluss das [Standardinformationsblatt gemäß Anhang I Teil C](#) bereit. Kommt es zum Abschluss eines Folgevertrages und somit zum Entstehen einer Pauschalreise, hat der zweite Unternehmer³ den Beherbergungsbetrieb und nunmehrigen Reiseveranstalter

² Vgl. § 9 Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) bei einem vom Unternehmer eingeleiteten telefonischen Vertragsabschluss betreffend Pauschalreiseverträge und Verträge über verbundene Reiseleistungen.

³ Wenn der **zweitvertragsschließende Unternehmer** die Information über den Vertragsabschluss nicht an den nunmehrigen Reiseveranstalter weitergibt, begeht er eine Verwaltungsübertretung welche mit einer Geldstrafe von bis zu EUR 1.450 zu bestrafen ist.

dies mitzuteilen. Der Reiseveranstalter und der zweite Unternehmer haben zusätzlich die jeweiligen Informationspflichten hinsichtlich ihrer Reiseleistungen einzuhalten.

Vermittler von **verbundenen Reiseleistungen** haben eingeschränkte vorvertragliche Informationspflichten.⁴ Bevor der Reisende durch einen Vertrag, der zu verbundenen Reiseleistungen führt, gebunden ist, hat der Vermittler genau und deutlich anzugeben, ob eine Pauschalreise oder verbundene Reiseleistungen angeboten wird/werden und darüber hinaus über das betreffende Schutzniveau zu informieren. Hierfür ist das entsprechende [Standardinformationsblatt gemäß Anhang II](#) bereitzustellen - sofern die Art der verbundenen Reiseleistungen in einem dieser Formblätter gedeckt ist. Falls keines dieser Standardinformationsblätter auf den konkreten Fall passt, sind die Informationen (betreffend Insolvenzschutz und Nichtvorliegen einer Pauschalreise) auf andere Weise zu erteilen. Hält der Vermittler von verbundenen Reiseleistungen die Informationspflicht nicht ein, so kommen auch die Bestimmungen über Pauschalreisen zur Anwendung (Übertragung des Reisevertrags, Rücktritt vom Vertrag, Erbringung der Reiseleistung, Gewährleistung und Schadenersatz, die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme sowie die Beistandspflicht).



Beachte: Die Standardinformationsblätter müssen in dieser Form übernommen werden. Änderungen betreffend Inhalt bzw. Struktur sind unzulässig. Wer falsche Angaben aufnimmt oder die Informationspflichten nicht oder nicht vollständig erfüllt, begeht eine Verwaltungsübertretung, welche mit einer Geldstrafe von bis zu EUR 1.450,- zu bestrafen ist.

⁴ Auch hier begeht der **zweitvertragsschließende Unternehmer** (d.h. der nicht vermittelnde Unternehmer der verbundenen Reiseleistung) eine Verwaltungsübertretung, sofern er den erstvertraglichen Unternehmer (d.h. der vermittelnde Unternehmer der verbundenen Reiseleistung) nicht über den Abschluss des betreffenden Vertrags informiert.

5.2. Informationspflichten bei Vertragsabschluss

Reiseveranstalter haben dem Reisenden bei Abschluss des Pauschalreisevertrags oder unverzüglich danach eine Ausfertigung des Vertragsdokumentes oder eine Bestätigung des Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger bzw. bei gleichzeitiger Anwesenheit, wenn der Gast das wünscht, in Papierform zur Verfügung zu stellen. Die Bestätigung hat den gesamten Inhalt des Vertrags einschließlich der oben genannten vorvertraglichen Informationen (siehe Pkt. 5.1.) samt nachfolgenden Informationen wiederzugeben:

- » Besondere Vorgaben des Reisenden
- » Hinweis, dass der Reiseveranstalter für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag vorgesehenen Reiseleistungen verantwortlich ist und zum Beistand verpflichtet ist, wenn sich der Reisende in Schwierigkeiten befindet
- » Hinweis darauf, dass dem Reiseveranstalter jede Vertragswidrigkeit während der Reise unverzüglich mitzuteilen ist
- » Hinweis auf die Einrichtung der Insolvenzabsicherung
- » Kontaktdaten des Vertreters des Reiseveranstalters vor Ort
- » Besonderheiten bei Reisen von Minderjährigen sind zu beachten
- » Hinweis im Reisevertrag zu alternativer Streitbeilegungsmöglichkeit
- » Hinweis auf das Recht der Vertragsübertragung



Beachte: Alle notwendigen Unterlagen sind dem Reisenden vor Reiseantritt zu übermitteln.

6. Vertragsänderungen bei Pauschalreiseverträgen

Unter gewissen Voraussetzungen sind bei Pauschalreiseverträgen nachträgliche Preisänderungen, Änderungen hinsichtlich der Reiseleistungen und Übertragungen der Pauschalreiseverträge zulässig.

Der Vollständigkeit halber sei darauf hingewiesen, dass bei verbundenen Reiseleistungen hinsichtlich dieser Punkte grundsätzlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der einzelnen Leistungsanbieter zur Anwendung kommen. Zudem ist bei Verträgen mit Verbrauchern (unabhängig davon, ob es sich um einen Pauschalreisevertrag oder einen Vertrag über verbundene Reiseleistungen handelt) das KSchG anwendbar.

6.1. Preisänderungen

Preisänderungen durch den Beherbergungsbetrieb sind möglich, allerdings ist hierbei einiges zu beachten! Bei Pauschalreisen muss - wie bisher - die Möglichkeit einer Preiserhöhung vertraglich **vereinbart** worden sein, um diese auch in Anspruch nehmen zu können, wobei zugleich auch ein korrespondierender Anspruch auf Preissenkung vertraglich zugesichert werden muss. Weiters müssen folgende Voraussetzungen vorliegen:

Eine Preiserhöhung ist nur möglich bei

- » Änderungen hinsichtlich Steuern und Abgaben, welche von Dritten erhoben werden,
- » Änderung der Personenbeförderungskosten infolge der Kosten von Treibstoff oder anderen Energiequellen sowie
- » Änderung der für die Pauschalreise maßgeblichen Wechselkurse.

Der Reisende muss mindestens 20 Tage vor Reisebeginn über eine Preiserhöhung (samt genauer Angabe der Preisänderungsberechnung) informiert werden. Beträgt die (zulässige) **Preiserhöhung mehr als 8% des Gesamtpreises**, so kann der Reisende kostenfrei vom Vertrag zurücktreten.

6.2. Leistungsänderungen

Ist ein Beherbergungsbetrieb vor Beginn der Pauschalreise **gezwungen**, eine **wesentliche Eigenschaft** der Reiseleistungen (z.B. Verringerung der Qualität oder des Werts der Reiseleistungen) **erheblich** zu ändern, hat er den Reisenden unverzüglich über die vorgeschlagenen Änderungen zu informieren.

In diesem Fall hat der Reisende die Möglichkeit, kostenlos vom Vertrag **zurückzutreten** oder den Änderungen **zuzustimmen**.¹ Der Reisende kann eine angebotene Ersatzreise akzeptieren. Falls diese von geringerer Qualität oder kostengünstiger ist, steht dem Reisenden eine angemessene **Preisminderung** zu. Wenn er aber mit der als Ersatz angebotenen Reise nicht einverstanden ist und vom Vertrag zurücktritt, sind ihm die geleisteten Beträge zurückzuerstatten. Gleiches gilt, wenn der Reiseveranstalter den vereinbarten Sonderwünschen des Reisenden nicht nachkommen kann.



Beachte: Unerhebliche Änderungen sind grundsätzlich zulässig, sofern dieses Recht im Vertrag vereinbart wurde und der Reisende darüber informiert wurde.

Eine Änderung der im Pauschalreisevertrag angegebenen Abreise- oder Ankunftszeiten sollte beispielsweise dann als **erheblich** gelten, wenn sie dem Reisenden beträchtliche Unannehmlichkeiten oder zusätzliche Kosten verursachen würde, etwa aufgrund einer Umdisponierung der Beförderung oder Unterbringung. Sollte dies nicht der Fall sein, so handelt es sich um unerhebliche Änderungen, welche - sofern dies im Vertrag zulässigerweise vereinbart worden ist - möglich sind.

¹ Schweigen ist als Zustimmung zu qualifizieren, wobei dem Reisenden eine angemessene Frist gesetzt werden muss.

6.3. Übertragung von Pauschalreiseverträgen

Binnen einer angemessenen Frist (spätestens sieben Tage vor Reiseantritt) kann der Reisende seinen Pauschalreisevertrag auf eine andere Person mittels **Mitteilung** an den Reiseveranstalter übertragen, sofern diese alle Vertragsbedingungen (z.B. Visa, gültige Reisedokumente) erfüllt. Beide haften dem Reiseveranstalter für die noch ausstehenden Beträge der Pauschalreise und den zusätzlich entstandenen Gebühren, Entgelte und sonstigen Kosten aufgrund der Übertragung. Der Reiseveranstalter hat dem Reisenden, der den Vertrag überträgt, die tatsächlichen Kosten der Übertragung mitzuteilen und einen Beleg über die sich aus der Übertragung des Vertrags ergebenden zusätzlichen Gebühren, Entgelte und sonstigen Kosten auszustellen.

7. Rücktritt vor Beginn der Pauschalreise

Rücktrittsrechte stehen - mit jeweils unterschiedlichen Voraussetzungen - sowohl dem Reiseveranstalter, als auch dem Reisenden zu. Zu unterscheiden sind „kostenlose“ Rücktrittsrechte und jene gegen Zahlung einer Entschädigung (Stornogebühr).

7.1. Reiseveranstalter

Der Reiseveranstalter kann einerseits bei Nichterreicherung der vertraglich vorgesehenen **Mindestteilnehmerzahl** (Rücktritt zeitlich gebunden) und andererseits bei **Unmöglichkeit der Durchführung der Pauschalreise** aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände (Rücktritt unverzüglich, spätestens jedoch vor Beginn der Reise) **entschädigungslos** zurücktreten. Wenn die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird, hat die Rücktrittserklärung innerhalb einer vertraglich festgelegten Frist zu erfolgen, spätestens jedoch:

- » 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen von mehr als sechs Tagen,
- » sieben Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen zwischen zwei und sechs Tagen,
- » 48 Stunden vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen, die weniger als zwei Tage dauern.

Dem Reisenden sind alle von diesem oder in dessen Namen für die Pauschalreise geleisteten Beträge unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung zu erstatten.

7.2. Reisender

Dem Reisenden stehen folgende Rücktrittsrechte zu:

- » Jederzeitiges Rücktrittsrecht des Reisenden gegen Zahlung einer **Entschädigung (Stornogebühr)**, deren Höhe (oft zeitlich gestaffelt) zumeist vertraglich vereinbart ist.
- » **Ohne Zahlung einer Entschädigung (Stornogebühr)** ist ein Rücktritt seitens des Reisenden nur bei unvermeidbaren und außergewöhnlichen

Umständen am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe möglich (z.B. Kriegshandlungen, Naturkatastrophen). In diesem Fall werden dem Reisenden alle für die Pauschalreise getätigten Zahlungen rückerstattet. Er erhält allerdings keine zusätzliche Entschädigung wegen des Entfalls der Reise.



Beachte: Die **Höhe der Entschädigung** ist im Pauschalreisevertrag zu vereinbaren und hat angemessen zu sein. Bei Fehlen einer vertraglichen Vereinbarung, hat die Entschädigung dem Preis der Pauschalreise abzüglich der ersparten Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitiger Verwendung der Reiseleistungen zu entsprechen.

8. Vertragswidrigkeiten

Im Folgenden wird auf Vertragswidrigkeiten, d.h. auf Regelungen über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung der in einer Pauschalreise zusammengefassten Reiseleistungen und sonstigen Rechtsfolgen, eingegangen.

8.1. Haftung des Reiseveranstalters

Die Haftung für die ordnungsgemäße Erbringung der im Pauschalreisevertrag vereinbarten Reiseleistungen liegt beim Veranstalter, auch wenn er selbst nicht der Erbringer der konkreten Reiseleistung ist. Der Reiseveranstalter ist beim Pauschalreisevertrag entweder der einzige oder zumindest der zentrale Vertragspartner des Reisenden. Bei verbundenen Reiseleistungen haftet jeder Leistungserbringer selbst für die ordnungsgemäße Erfüllung.

Die Rügeobliegenheit des Reisenden

Damit der Reiseveranstalter seinen Pflichten bei Auftreten einer Vertragswidrigkeit nachkommen kann, muss er Kenntnis von einer etwaigen Vertragswidrigkeit erlangen. Aus diesem Grund ist gesetzlich vorgeschrieben, dass der Reisende jede von ihm wahrgenommene Vertragswidrigkeit der vereinbarten Reiseleistung **unverzüglich** dem Reiseveranstalter mitzuteilen hat. Bei Verletzung dieser Obliegenheit kann dies bei etwaigem Schadenersatzanspruch als **Mitverschulden** des Reisenden berücksichtigt werden.

Die Pflicht zur Behebung von Mängeln

Der Reiseveranstalter ist grundsätzlich binnen einer angemessenen Frist zur **Behebung der Vertragswidrigkeit** verpflichtet (dies gilt bei mangelhafter Erfüllung und bei Nichterfüllung). Kann ein **erheblicher Teil** nicht vertragsgemäß erbracht werden, so hat der Reiseveranstalter angemessene **andere Vorkehrungen** zur Fortsetzung der Pauschalreise anzubieten, die den vertraglich vereinbarten Leistungen qualitativ gleichwertig (oder höherwertig) sind. Entsprechen sie qualitativ nicht den vertraglich vereinbarten Leistungen, so hat der Reiseveranstalter eine angemessene Preisminde- rung zu gewähren. Der Reisende kann solche Vorkehrungen ablehnen, wenn diese mit den vereinbarten Leistungen nicht vergleichbar sind oder

die gewährte Preisminderung nicht angemessen ist. Unabhängig von einem Rücktritt können auch gegebenenfalls gewährleistungs- oder schadenersatzrechtliche Ansprüche geltend gemacht werden.

Bei **erheblicher Vertragswidrigkeit** und **mangelnder Behebung** (binnen angemessener Frist) durch den Reiseveranstalter kann der Reisende **kostenlos** vom Vertrag zurücktreten und gegebenenfalls Preisminderung oder Schadenersatz verlangen.

Eigenständige Abhilfe des Reisenden

Der Reisende ist zur eigenständigen Abhilfe berechtigt, wenn der Reiseveranstalter die Behebung **binnen einer angemessenen Frist** nicht durchführt oder wenn **unverzügliche Abhilfe nötig** ist. Der Reisende kann sodann den Ersatz der dafür notwendigen Ausgaben fordern.

Beispiel: Aufgrund der Verspätung des vom Reiseveranstalter organisierten Busses kann der Reisende ein Taxi nehmen, um den Flug rechtzeitig zu erlangen.

Einschränkungen der Pflicht zur Behebung von Mängeln

Die Pflicht zur Behebung der Vertragswidrigkeit ist insofern eingeschränkt als sie bei **Unmöglichkeit oder Untunlichkeit** der Behebung nicht besteht. Hier kann der Reisende (nur) vom Vertrag zurücktreten oder Preisminderung verlangen.

8.2. Rückreise

Bei Rücktritt ist für eine unverzügliche Rückreise mit einem gleichwertigen Verkehrsmittel ohne Mehrkosten für den Reisenden zu sorgen, sofern die Rückbeförderung eine inkludierte Beförderungsleistung der Pauschalreise ist. Anlässlich einer Unmöglichkeit der Rückreise (bei unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen) sind drei Nächte in gleichwertiger Kategorie zur Verfügung zu stellen. Für bestimmte Personengruppen (z.B. Personen mit eingeschränkter Mobilität) gilt die Beschränkung der Obergrenze von drei Nächten nicht.

8.3. Preisminderung

Preisminderung ist ein Gewährleistungsbehelf, der wiederum eine **verschuldensunabhängige Haftung** darstellt. Der Reisende ist berechtigt, angemessene Preisminderung für jeden Zeitraum zu verlangen, der von einer Vertragswidrigkeit betroffen ist, außer der Reisende ist dafür selbst verantwortlich. Die Beweislast dafür, dass eine Vertragswidrigkeit dem Reisenden zuzurechnen ist, trifft den Reiseveranstalter. Eine Einschränkung oder ein Ausschluss von Gewährleistungsansprüchen (vor Kenntnis des Mangels) ist bei Verträgen mit Konsumenten nicht wirksam.¹

Beispiel: Die Gäste buchen eine Pauschalreise bestehend aus fünf Übernachtungen und einem Tages-Thermeneintritt für eine nahegelegene Therme. Aufgrund notwendiger Sanierungsarbeiten muss die Therme kurzfristig geschlossen werden. In diesem Fall hat der Gast gegenüber dem Hotelier (als Reiseveranstalter) **Anspruch auf Preisminderung**.

8.4. Schadenersatz

Der Reisende kann vom Reiseveranstalter angemessenen Ersatz jenes Schadens verlangen, der ihm durch die Vertragswidrigkeiten entstanden ist. Der Schadenersatzanspruch ist (im Gegensatz zur Gewährleistung) **verschuldensabhängig**.

Umfang des Schadenersatzes

Ersetzt wird grundsätzlich jener Schaden, der schuldhaft durch die Vertragswidrigkeit entstanden ist. Bei folgenden Vertragswidrigkeiten hat der Reisende somit **keinen Ersatzanspruch**:

- » Wenn die Vertragswidrigkeit ihm **selbst** oder
- » einem **unbeteiligten Dritten** zuzurechnen ist, der an der Erbringung

¹ Vgl. § 9 KSchG.

der Reiseleistung nicht beteiligt ist und die Vertragswidrigkeit weder vorhersehbar noch vermeidbar war oder

- » wenn dies auf **unvermeidbare** und **außergewöhnliche** Umstände zurückzuführen ist.

Der Schadenersatz umfasst auch den Anspruch **auf angemessenen Ersatz entgangener Urlaubsfreude** (immaterieller Schaden) infolge erheblicher Probleme bei der Erbringung der betreffenden Reiseleistungen.²

Bei der Festlegung des Schadenersatzes kann eine Verletzung der Mitteilungsobliegenheit (iSv Mitverschulden § 1304 ABGB) des Reisenden berücksichtigt werden. Für die hier nicht geregelten Fragen des vertraglichen Schadenersatzes ist auf das allgemeine österreichische Schadenersatzrecht zurückzugreifen.

8.5. Verjährung

Vereinbarungen, welche die Gewährleistungsfrist (zwei Jahre) einschränken, sind in Geschäften mit Verbrauchern generell unwirksam, gleiches gilt für Schadenersatzansprüche (drei Jahre). Unabhängig von einem Unternehmer-Verbraucher-Geschäft sind Vereinbarungen, die für Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche eine Verjährungsfrist von weniger als zwei Jahren vorsehen, auch im Falle eines Vertragsverhältnisses gemäß PRG unwirksam.³

² Vgl. schon bislang EuGH vom 12. 3. 2002 in der Rechtssache C-168/00 über die Auslegung von Art 5 der Richtlinie 90/314/EWG und § 31e Abs 3 KSchG; Die **Kriterien** (Schwere und Dauer des Mangels, Grad des Verschuldens, vereinbarter Zweck der Reise und die Höhe des Reisepreises) des bisherigen § 31e Abs 3 letzter Satz KSchG werden für die Bemessung des immateriellen Schadenersatzanspruchs weiterhin herangezogen werden.

³ Vgl. ErläutRV 1513 BlgNR 25. GP zu § 12 Abs 6 PRG.

8.6. Regress

Für Fehler von Dritten (z.B. Leistungsträger, die als Erfüllungsgehilfen tätig werden) hat der Reiseveranstalter sowohl gewährleistungs- als auch schadenersatzrechtlich einzustehen. Erfüllungsgehilfe ist jede Person, die der Reiseveranstalter zur Erfüllung der Pauschalreise einsetzt. Ein bestimmtes Rechtsverhältnis zwischen dem Reiseveranstalter und dem Erfüllungsgehilfen ist nicht erforderlich. Leistet der Reiseveranstalter Schadenersatz, gewährt eine Preisminderung oder erfüllt eine sonstige Pflicht, die sich aus dem PRG ergibt, so kann er von dem Erfüllungsgehilfen, der zum Schaden beigetragen hat, Rückersatz verlangen (Regress). Dies ergibt sich (neben § 18 PRG) bereits aus dem allgemeinen Schadenersatzrecht.

Beispiel: Die Gäste buchen eine Pauschalreise bestehend aus fünf Übernachtungen und einem Tages-Thermeneintritt für eine nahegelegene Therme. Aufgrund Sanierungsarbeiten wegen Hygienemängel muss die Therme kurzfristig geschlossen werden. In diesem Fall hat der Gast gegenüber dem Hotelier (als Reiseveranstalter) Anspruch auf Preisminderung. Der Hotelier (Reiseveranstalter) hat jedoch die Möglichkeit das Geleistete bei der Therme geltend zu machen.

8.7. Haftpflichtversicherung des Reiseveranstalters

Durch das Anbieten von Pauschalreisen wird der Beherbergungsbetrieb zum Reiseveranstalter, was jedoch in den meisten Fällen über den Schutz der üblichen abgeschlossenen Haftpflichtversicherung eines Beherbergungsbetriebes hinausgeht. Dies deshalb, weil der Beherbergungsbetrieb als Reiseveranstalter für die in den Pauschalen angebotenen **Leistungen anderer Unternehmen (Dritter) haftet**. Für die Tätigkeit als Reiseveranstalter sollte ein Beherbergungsbetrieb daher für einen (auf diesen Bereich) **erweiterten Versicherungsschutz** sorgen.



Beachte: Beherbergungsbetriebe sollten bei ihren Versicherungen abklären, ob die bestehende Haftpflichtversicherung dem Grunde und der Höhe nach auch Forderungen aus Pauschalreiseverträgen abdeckt.

8.8. Haftung für Buchungsfehler

- » Reiseveranstalter,
- » Reisevermittler,
- » Unternehmer, die verbundene Reiseleistungen vermitteln und
- » Unternehmer, die Reiseleistungen erbringen

haften für Buchungsfehler, die ihnen zuzurechnen sind. Dabei kann es sich um Fehler aufgrund technischer Mängel im Buchungssystem oder, wenn der Unternehmer die Buchung auf Wunsch des Reisenden selbst vornimmt, um Fehler während des Buchungsvorgangs (insbesondere Eingabefehler) handeln. Ausgenommen von der Haftung sind Buchungsfehler, die dem Reisenden zuzurechnen sind oder auf unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen beruhen.

9. Insolvenzrecht

Bislang wurden die insolvenzrechtlichen Bestimmungen, die sich aus Art 7 der alten RL ergeben haben, in der RSV umgesetzt. Aufgrund der nunmehrigen Vorgaben der neuen RL wird die RSV derzeit vom Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft überarbeitet. Nach der Verlautbarung der neuen RSV folgt eine zweite Auflage dieser Broschüre, welche alle neuen Bestimmungen zur Insolvenzabsicherung enthalten wird.

Klar ist, dass Reisende im Falle der Insolvenz des Reiseveranstalters - wie bereits nach geltendem Recht - bzw. des Vermittlers von verbundenen Reiseleistungen einen **insolvenzrechtlichen Schutz** genießen.

Der Schutz umfasst:

- » die Rückerstattung bereits an den Veranstalter bzw. Vermittler entrichteter Zahlungen, wenn Leistungen infolge von Liquiditätsproblemen nicht oder nur teilweise erbracht werden können und
- » die Rückbeförderung, falls eine Beförderungsleistung in der Reise inbegriffen ist.

Demnach haben Veranstalter von Pauschalreisen und Vermittler von verbundenen Reiseleistungen durch eine **Insolvenzabsicherung** sicherzustellen, dass bereits entrichtete Beträge (Anzahlungen und Teilzahlungen) und die notwendigen Aufwendungen für die Rückreise im Falle einer Insolvenz zurückerstattet werden.

Die gesetzlich geforderte Insolvenzabsicherung kann lt. derzeitigem Gesetzestext entweder durch Ausstellung einer unwiderruflichen und abstrakten Bankgarantie eines Kreditinstitutes (z.B. Hausbank) erfolgen, oder durch Abschluss eines Versicherungsvertrages. Ein auf die Bedürfnisse österreichischer Beherberger zugeschnittenes Versicherungsmodell bietet die Österreichische Hotel- und Tourismusbank GmbH. Diese Versicherungsverträge bilden exakt die Vorgaben der RSV ab und liefern dem BMWFV als verantwortliche Behörde alle notwendigen Informationen; aufgrund der Gestaltung des Vertrages ist eine Unterversicherung teilnehmender Beherberger ausgeschlossen und somit bestmöglicher Konsumentenschutz gewährleistet. Der Verwaltungsaufwand ist minimal, die

entstehenden Kosten sind gering und der Versicherungsvertrag eignet sich damit für Privatzimmervermieter, Urlaub-am-Bauernhof-Anbieter und Hotels sämtlicher Kapazitäten und Kategorien gleichermaßen. Bei den derzeit nach § 4 der Reisebürosicherungsverordnung (Stand: 11/2017) geltenden Umsatz-Schwellenwerten liegt beispielsweise die Jahresprämie inklusive aller Steuern für kleine Betriebe bei EUR 693,75 – größere Hotels können mit steuerlich abzugsfähigen Kosten zwischen EUR 1.283,44 und EUR 2.518,31 teilnehmen - nähere Informationen auf: www.tourismusversicherung.at.

10. Gegenüberstellung Pauschalreise und verbundene Reiseleistungen

	Pauschalreise	Verbundene Reiseleistung
Reiseleistungen	<ul style="list-style-type: none"> » mind. zwei unterschiedliche Arten von Reiseleistungen » bei Kombination von anderen touristischen Leistungen mit nur einer anderen Reiseleistung: erheblicher Anteil bzw. wesentliches Merkmal » bei Auswahl und Erwerb erst nach Beginn der Reise: weder Pauschalreise noch verbundene Reiseleistungen 	
Vertragsgestaltung	Ein Vertrag oder separate Verträge	Separate Verträge
Online Buchungsverfahren	<p>= verlinktes Online-Buchungsverfahren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Übermittlung von Kundendaten (Name, E-Mail-Adresse, Zahlungsdaten) » Buchung innerhalb von 24h 	<p>= verbundenes Online-Buchungsverfahren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » gezielte Vermittlung: Aufforderung zur Buchung einer zusätzlichen Reiseleistung + Link zur weiteren Buchungsplattform oder Website » nur teilweise Übermittlung von Kundendaten » Buchung innerhalb von 24h
Preis	Pauschalpreis möglich	Kein Pauschalpreis
Informationspflicht gegenüber Reisenden	<ul style="list-style-type: none"> » vorvertragliche Informationspflicht » Informationspflicht bei Vertragsabschluss 	» eingeschränkte vorvertragliche Informationspflicht
Haftung	Veranstalter haftet für ordnungsgemäße Erfüllung sämtlicher vereinbarter Reiseleistungen	Jeder Erbringer haftet für ordnungsgemäße Erfüllung seiner Leistung
Abschluss einer Insolvenzabsicherung	<p>Bei Insolvenz des Reiseveranstalters oder Vermittlers von verbundenen Reiseleistungen Schutz für:</p> <ul style="list-style-type: none"> » erhaltene Zahlungen (Anzahlungen/Teilzahlungen) » Rückbeförderung, sofern als Reiseleistung inkludiert 	

11. Gewerberecht

Reiseveranstalter und Vermittler von verbundenen Reiseleistungen haben neben den Bestimmungen im PRG und der Pflicht zur Insolvenzabsicherung auch gewerberechtliche Vorgaben einzuhalten.

Für die Vermittlung und Veranstaltung von Pauschalreisen bedarf es gemäß der GewO 1994 grundsätzlich einer Gewerbeberechtigung für das Gewerbe der Reisebüros (Vgl § 126 GewO 1994). Durch die Novellierungen der GewO 1994 im Jahr 2017¹ wurde jedoch für Gastgewerbetreibende eine Ausnahme für das Anbieten und die Veranstaltung von Pauschalreisen und verbundenen Reiseleistungen geschaffen. Demnach steht Gastgewerbetreibenden nun auch folgendes Recht zu:

§ 111 Abs. 4 Z 3:

Soweit Gäste beherbergt werden, das Anbieten und die Veranstaltung von Pauschalreisen sowie das Anbieten und die vertragliche Zusage von verbundenen Reiseleistungen, jeweils bestehend aus der Unterbringung im eigenen Betrieb und dem Anbieten folgender sonstiger touristischer Leistungen:

- » *Ski- und Liftkarten,*
- » *Verleih von Sportausrüstung,*
- » *Sport- und Wanderführungen,*
- » *Eintrittskarten für Veranstaltungen und Freizeiteinrichtungen,*
- » *Wellnessbehandlungen und*
- » *Veranstaltung von Tagesausflügen.*

Beherbergungsbetriebe dürfen somit Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen bestehend aus Übernachtung und den oben **taxativ** aufgezählten sonstigen touristischen Leistungen anbieten, ohne dass sie hierfür eine Reisebürogewerbeberechtigung benötigen.

¹ Vgl insbesondere BGBl. I Nr. 94/2017, mit dem das betreffende Berufszugangsrecht der Gewerbeordnung 1994 novelliert wurde.

Unter **Sportausrüstung** werden beispielweise Wintersport-, Tennis-, Squash-, Golf-, Kletter-, Wander-, Nordic-Walking-, Tauch-, Reitausrüstung, Ausrüstung für Kitesurfing, Jetski, Wasserski, Wakeboards, Segways, Inlineskates & Skateboards, Fahrräder, E-Bikes, Kanus, Tretboote, Schlauchboote, Surfbretter, Stand-Up Paddle-boards, Bocciakugeln, Pfeil & Bogen verstanden. **Eintrittskarten für Freizeiteinrichtungen** umfassen beispielsweise Green-fees für Golfplätze. Unter **Sportführungen** werden beispielweise Tanzkurse verstanden. Weiters ist die **Veranstaltung von Tagesausflügen** im Sinne der bisher geltenden Rechtslage zu verstehen. Demnach handelt es sich hierbei um die Organisation entsprechender Fahrten, nicht aber z.B. um die Durchführung dieser mit dem eigenen Kraftfahrzeug.



Beachte: Für Leistungen, die über die Bestimmung des § 111 Abs 4 Z 3 GewO 1994 hinausgehen, stehen dem Gewerbetreibenden die allgemeinen Nebenrechte aus § 32 GewO 1994 zu.

Die Ausnahme vom Reisebürogewerbe umfasst nur das Anbieten der kombinierten Leistungen (Pauschalreisen/verbundene Reiseleistungen). Mögliche zusätzlich erforderliche Gewerbeberechtigungen, die für die konkrete Tätigkeit erforderlich sein können, bleiben dadurch unberührt.

Beispiel: Ein Hotel bietet Pauschalreisen bestehend aus Übernachtung, Skikarte und Skiverleih an. Für das Anbieten dieser Pauschalreise benötigt der Hotelier **keine Gewerbeberechtigung** für Reisebüros. Ein Hotel bietet Pauschalreisen bestehend aus Anreise (z.B. Flugticket) und Übernachtung an. Die An- und Abreise ist nicht von der Ausnahme erfasst. Der Hotelier benötigt daher für das Anbieten dieser Pauschalreise grundsätzlich **eine Gewerbeberechtigung** für Reisebüros.

12. Standardinformationsblätter

Die Standardinformationsblätter sind online abrufbar unter

www.ris.bka.gv.at.

[Standardinformationsblatt gemäß Anhang I Teil A - C](#)

[Standardinformationsblatt gemäß Anhang II Teil A - E](#)

13. Rechtsquellen

- » Bundesgesetz über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (Pauschalreisegesetz – PRG) BGBl. I Nr. 50/2017.
- » Erläuterungen der Regierungsvorlage 1513 BlgNR 25. GP.
- » Gewerbeordnung 1994 (GewO) BGBl. Nr. 194/1994 idF BGBl. I Nr. 107/2017.
- » Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen.
- » Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen.
- » Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Umsetzung des Art. 7 der Richtlinie des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen (90/314/EWG) im österreichischen Recht (Reisebürosicherungsverordnung - RSV) BGBl. II Nr. 316/1999 idF BGBl. II Nr. 96/2013.

Literatur

- » *Fischer*, Das Pauschalreisegesetz – PRG, ZVR 2017/124 (243).

14. Ansprechpartner in den Landeskammern der WKO

[Fachgruppe Hotellerie Burgenland](#)

Robert-Graf-Platz 1
7001 Eisenstadt
Tel.: +43 5 90 907-3610
Fax.: +43 5 90 907-3615
E-Mail: franz.perner@wkbqld.at

[Fachgruppe Hotellerie Kärnten](#)

Europaplatz 1
9021 Klagenfurt
Tel.: +43 5 90 904-600
Fax.: +43 5 90 904-604
E-Mail: wolfgang.kuttinig@wkk.or.at

[Fachgruppe Hotellerie Niederösterreich](#)

Wirtschaftskammer-Platz 1
3100 St. Pölten
Tel.: +43 2742 851-18600
Fax.: +43 2742 851-19619
E-Mail: tf1@wknoe.at

[Fachgruppe Hotellerie Oberösterreich](#)

Hessenplatz 3
4020 Linz
Tel.: +43 5 90 909-4600
Fax.: +43 5 90 909-4609
E-Mail: stefan.praher@wkooe.at

[Fachgruppe Hotellerie Salzburg](#)

Julius-Raab-Platz 1
5027 Salzburg
Tel.: +43 662 8888 249
Fax.: +43 662 8888 586
E-Mail: rhauk@wks.at

[Fachgruppe Hotellerie Steiermark](#)

Körlberggasse 111-113
8010 Graz
Tel.: +43 316 601-464
Fax.: +43 316 601-309
E-Mail: gerhard.kienzl@wkstmk.at

[Fachgruppe Hotellerie Tirol](#)

Wilhelm-Greil-Straße 7
6020 Innsbruck
Tel.: +43 5 90 905-1218
Fax.: +43 5 90 905-1479
E-Mail: sabine.pinggera@wktirol.at

[Fachgruppe Hotellerie Vorarlberg](#)

Wichnergasse 9
6800 Feldkirch
Tel.: +43 5522 305-273
Fax.: +43 5522 305-106
E-Mail: furtner.harald@wkv.at

[Fachgruppe Hotellerie Wien](#)

Lothringerstraße 4
1040 Wien
Tel.: +43 1 51450-3108
Fax: +43 1 51450-3117
E-Mail: andreas.daenemark@wkw.at

