



Neue EU Pauschalreise-Richtlinie – Wichtigste Neuerungen und Empfehlungen für die Vertragsgestaltung

Mit dem letzten Merkblatt vom Juli 2018 haben wir darüber informiert, dass die neue EU Pauschalreise-Richtlinie keine unmittelbare direkte Wirkung für Schweizer Anbieter von Pauschalreisen und Destinationen entfaltet. Wenn aber einem Konsumenten aus einem EU Mitgliedstaat eine Pauschalreise angeboten wird, gelten die auf der Basis der EU Pauschalreise-Richtlinie erlassenen Rechtsvorschriften des jeweiligen EU Mitgliedstaates. Wir haben aufgezeigt, dass Schweizer Destinationen, welche ihr Angebot gezielt über das Internet anbieten und auch auf Kunden im EU Raum ausrichten und Buchungen physisch im oder online aus dem europäischen Ausland entgegennehmen, sich mit den Neuerungen des EU Pauschalreise-Rechts vertraut machen und ihre Vertragsbedingungen anpassen müssen. Anlass für Hektik besteht aber nicht.

Mit diesem weiteren Merkblatt sollen in einem ersten Teil **(A)** die wichtigsten inhaltlichen Neuerungen der neuen EU Pauschalreise-Richtlinie vorgestellt werden. In einem zweiten Teil **(B)** werden die spezifischen Bestimmungen der EU Pauschalreise-Richtlinie erläutert, welche für Reiseveranstalter oder Anbieter von verbundenen Reiseleistungen gelten, die nicht in einem EU Mitgliedstaat niedergelassen sind. In einem dritten und letzten Teil **(C)** schliesslich folgen einzelne konkrete Empfehlungen für die Vertragsgestaltung, welche sich aus den ersten beiden Teilen dieses Merkblattes ergeben.

A) Wichtigste Neuerungen der neuen EU Pauschalreise-Richtlinie

Äusserlich fällt auf, dass die neue EU Pauschalreise-Richtlinie wesentlich umfangreicher und sehr viel komplexer ist, als die bisherige EU Pauschalreise-Richtlinie aus dem Jahre 1990.

Während Letztere mit 2 Seiten Erwägungen und 4 Seiten Richtlinien auskam, umfasst die neue EU Pauschalreise-Richtlinie 8 Seiten Erwägungen, 15 Seiten Richtlinien plus 7 Seiten Anhänge mit den vorgegebenen Standard-Informationsblättern!

1 Erweiterter Geltungsbereich

Die Ausweitung des Geltungsbereichs der EU Pauschalreise-Richtlinie erfolgt einerseits durch eine **Ausweitung des Begriffs der Pauschalreise** und andererseits durch den **Einbezug von verbundenen Reiseleistungen** unter die Pauschalreise-Richtlinie. Diese sind zwar keine eigentlichen Pauschalreisen, dennoch erhält der Reisende einen minimalen Schutz durch Informationspflichten und Insolvenzschutz.

1.1 Ausweitung des Begriffs der Pauschalreise

Während bisher nur die **im Voraus festgelegte** Verbindung von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen (pre-arranged package) als Pauschalreise galt, zählt neu auch das **individuell zusammengestellte** kombinierte Reisearrangement (customised package) als Pauschalreise.



Neu gelten zudem als Pauschalreise auch Buchungen von verschiedenen Reiseleistungen verschiedener Anbieter mit separaten Verträgen, wenn eine der nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt ist:

- verschiedene Reiseleistungen werden bei einer einzigen Vertriebsstelle (Reisebüro, Callcenter oder Internet) ausgewählt (zum Beispiel in den Warenkorb gelegt) und gesamthaft (d.h. in einem Buchungsvorgang) gekauft;
- mehrere Leistungen werden zu einem Pauschal- oder Gesamtpreis angeboten, bestätigt oder verrechnet;
- die Leistungen werden als „Paket“, als „Pauschalreise“ oder unter einer ähnlichen Bezeichnung angeboten/verkauft;
- die Leistungen werden nach Abschluss des Vertrages, der den Reisenden dazu berechtigt, eine Auswahl unter verschiedenen Arten von Reiseleistungen zu treffen, kombiniert (z.B. Reise-Geschenkbbox); oder
- die Reiseleistungen werden bei verschiedenen Anbietern über ein verbundenes Online-Buchungsverfahren gekauft – sog. „**Click-through**“ **Pauschalreisen**. Dabei leitet der erste Anbieter den Namen, die E-Mail-Adresse und die Zahlungsdaten des Reisenden an den zweiten Anbieter weiter. Der Reisende schliesst mit diesem innerhalb von 24 Std. nach Erhalt der Bestätigung für die Buchung der ersten Reiseleistung einen Vertrag über eine weitere Reiseleistung ab.

1.2 Verbundene Reiseleistungen

Verbundene Reiseleistungen im Sinne der EU Pauschalreise-Richtlinie liegen vor, wenn dem Reisenden für den **Zweck derselben Reise** anlässlich eines **einzigsten Kontakts** mit der Vermittlungsstelle, z.B. einer Destination, (physisch oder online) **zwei verschiedene Arten** von Reiseleistungen **vermittelt** werden. Entscheidend für die Abgrenzung von einer Pauschalreise ist, dass die von der Vertriebsstelle als Vermittler angebotenen Reiseleistungen vom Reisenden gesondert ausgewählt und vom Vermittler **separat** bestätigt und **separat** in Rechnung gestellt werden.

Wenn die Vermittlungsstelle die zweite Leistung allerdings erst anlässlich eines späteren, weiteren Kontaktes mit dem Kunden vermittelt, so entstehen weder eine Pauschalreise noch verbundene Reiseleistungen, sondern es handelt sich um die Vermittlung von zwei Einzelleistungen.

Bei verbundenen Reiseleistungen stehen dem Reisenden weit weniger weit gehende Rechte zu als bei den eigentlichen Pauschalreisen.

Der Reisende hat Anspruch auf eingeschränkte **vorvertragliche Informationen** seitens des Reisevermittlers. Die entsprechende Informationspflicht gilt nach der Richtlinie explizit auch für Vermittler, die nicht in der EU niedergelassen sind, ihre Tätigkeit aber auf die EU ausrichten.

Darüber hinaus hat der Reisende gegenüber dem Unternehmen, welches verbundene Reiseleistungen vermittelt, **Anspruch auf Insolvenzschutz** für alle Zahlungen, die er dem Reisevermittler geleistet hat.



Während bei der Pauschalreise der Reiseveranstalter und allenfalls der Vermittler für die Erfüllung sämtlicher vereinbarter Reiseleistungen haftet, **haftet** bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen dem Reisenden gegenüber **nicht der Vermittler, sondern jeder Leistungserbringer** für seine eigenen Leistungen.

2 Wichtige Neuerungen für eigentliche Pauschalreisen

Die neue EU Pauschalreise-Richtlinie bringt diverse inhaltliche Neuerungen für eigentliche Pauschalreisen:

2.1 Vermietung von Kraftfahrzeugen als eigenständige Art der Reiseleistung

Als eigenständige Art von Reiseleistung gilt neben der Beförderung von Personen und der Unterbringung neu auch die Vermietung von Autos oder anderen Kraftfahrzeugen.

2.2 Konkretisierung der «anderen touristischen Leistungen»

Für die anderen touristischen Leistungen, die in Kombination mit einer Reiseleistung nach vorstehendem Absatz eine Pauschalreise ergeben, präzisieren die Erwägungen der Richtlinie, dass diese 25 % oder mehr des Wertes der Kombination ausmachen müssen und ein wesentliches Element der Kombination darstellen, damit eine Pauschalreise gegeben ist.

2.3 Erweiterte vorvertragliche Informationspflichten

Die Reisenden sind mittels standardisierter Informationsblätter vor Vertragsabschluss darüber zu informieren, ob eine Pauschalreise oder verbundene Reiseleistungen angeboten werden, und sie sind direkt oder über einen Hyperlink über ihre wichtigsten Rechte und die Angaben zu den Merkmalen und Charakteristika des Reisepaketes sowie den Preis und mögliche Zusatzkosten zu informieren. Wird die Pauschalreise über einen Vermittler verkauft, ist dieser für die Bereitstellung der vorvertraglichen Informationen verantwortlich.

2.4 Erweiterte Regelungen bezüglich Preisanpassungen

- Werden Preiserhöhungen vom Reiseveranstalter vertraglich vorbehalten, hat der Reisende unter den entsprechenden Bedingungen auch Anspruch auf Preisreduktionen;
- Preiserhöhungen über 8 % gelten als wesentliche Vertragsänderungen und berechtigen den Reisenden zum Vertragsrücktritt ohne Rücktrittsgebühr.

2.5 Verstärkte Rücktrittsrechte des Reisenden

Der Reisende ist zum Vertragsrücktritt berechtigt:

- gegen Bezahlung einer angemessenen Rücktrittsgebühr jederzeit und aus jedem beliebigen Grund
- ohne Bezahlung einer Rücktrittsgebühr:
 - bei wesentlichen Änderungen der Bedingungen des Pauschalreise-Vertrages durch den Reiseveranstalter, dazu zählen auch Preiserhöhungen über 8 %;
 - bei besonderen unvermeidbaren Umständen am Zielort, welche die Durchführung der Pauschalreise beeinträchtigen;
 - bei erheblicher Vertragsverletzung Seitens des Reiseveranstalters und unterlassener Leistung trotz Fristansetzung des Reisenden.



2.6 Erleichterte Übertragung der Reise

Neu kann der Reisende die Reise auch ohne das Erfordernis der eigenen Verhinderung auf einen Dritten übertragen.

2.7 Annullierung der Reise durch den Reiseveranstalter

Der Reiseveranstalter kann den Pauschalreise-Vertrag beenden:

- wenn sich für eine Pauschalreise weniger als die im Vertrag angegebene Mindestteilnehmerzahl angemeldet hat;
- bei unvermeidbaren, aussergewöhnlichen Umständen, zum Beispiel Naturkatastrophen, Sicherheitsprobleme etc., die die Vertragserfüllung hindern.

In diesem Fall hat der Reiseveranstalter erhaltene Zahlungen zurückzuerstatten, ist aber nicht zur Leistung zusätzlicher Entschädigungen verpflichtet.

2.8 Detailliertere Haftungsregelungen

Klare Regelungen, wonach grundsätzlich der Reiseveranstalter für die Erfüllung des Pauschalreise-Vertrages als Ganzes haftet, unabhängig davon, ob die Leistungen vom Reiseveranstalter oder anderen Erbringern von Reiseleistungen zu erfüllen sind. Zusätzlich können die Mitgliedstaaten eine Mithaftung des Reisevermittlers vorsehen.

Tritt der Vermittler allerdings wie ein Veranstalter auf, ohne den eigentlichen Veranstalter zu nennen, so haftet er wie ein Veranstalter.

Erfüllt der Reiseveranstalter seine Pflicht, bei Vertragswidrigkeit Abhilfe zu schaffen nicht, ist der Reisende berechtigt, dies nach einer Fristansetzung selbst zu tun und Kostenersatz zu verlangen, beziehungsweise bei erheblichen Vertragsverletzungen vom Vertrag zurückzutreten und gegebenenfalls Preisminderung und/oder Schadenersatz zu verlangen.

Ist die im Pauschalreise-Vertrag vereinbarte Rückbeförderung des Reisenden aufgrund aussergewöhnlicher Umstände, zum Beispiel Naturkatastrophe, nicht möglich, so hat der Reiseveranstalter die Kosten für die notwendige Unterbringung bis zu drei Nächten zu übernehmen.

Neu ist auch die Regelung, wonach der Reiseveranstalter oder Reisevermittler für Buchungsfehler infolge technischer Mängel im Buchungssystem haftet.

2.9 Preisminderung/Schadenersatz

Für den Zeitraum, in dem eine Vertragswidrigkeit vorlag, hat der Reisende Anspruch auf eine angemessene Preisminderung. Erleidet der Reisende infolge der Vertragswidrigkeit einen Schaden, hat der Reiseveranstalter unverzüglich Schadenersatz zu leisten.

Neu ist vorgesehen, dass der Reiseveranstalter den zu leistenden Schadenersatz im Pauschalreise-Vertrag einschränken kann, sofern diese Einschränkung nicht für Personenschäden oder für vorsätzlich oder fahrlässig herbeigeführte Schäden gilt und nicht weniger beträgt als das Dreifache



des Gesamtpreises der Pauschalreise. Eine vertragliche Beschränkung der Schadenersatzpflicht ist mit anderen Worten nur bis zum dreifachen Betrag des Gesamtpreises der Pauschalreise zulässig (in der Schweiz gilt laut Pauschalreisegesetz eine Haftungsbeschränkung bis auf das Zweifache des Preises der Pauschalreise).

Neu ist zudem auch die vorgeschriebene mindestens zweijährige Verjährungsfrist für Ansprüche des Reisenden auf Preisminderung und Schadenersatz.

2.10 Unterstützungsleistungen für Reisende

Abgesehen von den bereits genannten Ansprüchen des Reisenden sieht die neue EU Pauschalreise-Richtlinie zum Schutz des Reisenden die Möglichkeit zur jederzeitigen Kontaktaufnahme mit dem Reisevermittler vor und die Pflicht des Veranstalters, dem in Schwierigkeiten geratenen Reisenden in angemessener Weise Beistand zu leisten.

B) Spezifische Bestimmungen der EU Pauschalreise-Richtlinie für Reiseveranstalter oder Vermittler von verbundenen Reiseleistungen, die nicht in einem EU Mitgliedstaat niedergelassen sind

1. Für nicht in einem EU Mitgliedstaat niedergelassene Reiseveranstalter und damit gegebenenfalls auch für schweizerische Destinationen, die Pauschalreisen in der EU **indirekt** über einen in der EU niedergelassenen Reisevermittler anbieten, trifft diesen Reisevermittler
 - die vorvertragliche Informationspflicht gegenüber dem Reisenden,
 - die Pflicht zum Insolvenzschutz, und
 - die Haftung für die Erbringung der vertraglichen Pauschalreise-Leistungen und Beistandspflichten (mit Regressanspruch gegen den schweizerischen Reiseveranstalter), es sei denn, der Reisevermittler weist nach, dass der Veranstalter die entsprechenden Vorschriften erfüllt.
2. Bieten schweizerische Destinationen oder andere Reiseveranstalter **Pauschalreisen** in einem EU Mitgliedstaat **direkt** und nicht über einen Reisevermittler an oder richten sie ihr Angebot zum Beispiel durch die Gestaltung ihres Internet Portals auf einen oder mehrere EU Mitgliedstaaten aus, so sind sie verpflichtet, Insolvenzschutz nach der EU Pauschalreise-Richtlinie beziehungsweise nach dem Recht des entsprechenden EU Mitgliedstaates zu gewähren.
3. Vermittelt eine schweizerische Destination oder sonst ein in der Schweiz ansässiges Unternehmen **verbundene Reiseleistungen** an Reisende in einem EU Mitgliedstaat und richtet sie ihre entsprechende Tätigkeit auf einen Mitgliedstaat aus, so hat die Destination vor Vertragsabschluss und unter Verwendung des entsprechenden standardisierten Formblattes klar darüber zu informieren, dass
 - der Reisende keine Rechte in Anspruch nehmen kann, die ausschliesslich für Pauschalreisen nach der EU Pauschalreise-Richtlinie gelten, und
 - jeder Leistungserbringer lediglich für die vertragsgemässe Erbringung seiner Leistung haftet und
 - dem Reisenden der Insolvenzschutz für die von ihm geleisteten Zahlungen und allenfalls ein Anspruch auf Rückbeförderung zusteht.



C) Empfehlungen für die Angebots- und Vertragsgestaltung für schweizerische Destinationen

Aus dem Gesagten ergeben sich einige Empfehlungen für die Angebots- und Vertragsgestaltung durch die schweizerischen Destinationen, wenn diese Pauschalreisen oder verbundene Reiseleistungen selbst oder über einen Reisevermittler in einem EU Mitgliedstaat anbieten oder vermitteln oder ihr Angebot in irgendeiner Weise, zum Beispiel durch die Gestaltung ihres Internetauftrittes, auf einen oder mehrere EU Mitgliedstaaten ausrichten.

Da sich, wie im ersten Merkblatt gezeigt, die Anwendung des Pauschalreise-Rechts des jeweiligen EU Mitgliedstaates, trotz einer allfälligen Rechtswahlklausel zugunsten des schweizerischen Rechts nicht ausschliessen lässt, sollte der schweizerische Anbieter von Pauschalreisen und allenfalls von verbundenen Reiseleistungen insbesondere Folgendes beachten:

- 1.** Die Destination sollte sich stets bewusst darüber sein, ob sie als
 - Reiseveranstalter oder Vermittler von Pauschalreisen,
 - als Vermittler von verbundenen Reiseleistungen, oder
 - als reiner Anbieter oder Vermittler von Einzelleistungennach aussen auftritt. Denn dies ist letztlich massgeblich für den Umfang der Pflichten und Haftung gegenüber dem Reisenden.

So haftet der Reiseveranstalter umfassend für die Erbringung der im Pauschalreise-Vertrag festgelegten Leistungen – auch für solche von Dritten. In gleicher Weise haftet der Vermittler einer Pauschalreise, wenn er wie ein Veranstalter auftritt und sich nicht als Vermittler des Veranstalters zu erkennen gibt.

Bei der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen haften hingegen die jeweiligen Leistungsträger selbst für die vertragsgemässe Erfüllung ihrer Leistungen. Der Vermittler von verbundenen Reiseleistungen haftet lediglich für die Erfüllung der Informationspflichten und den Insolvenzschutz.

- 2.** Will der Vermittler einer Pauschalreise nicht für die Erbringung der Reiseleistungen insgesamt haften, so hat er den Veranstalter, für den er vermittelt, zu nennen.
- 3.** Reiseveranstalter und Vermittler sollten sicherstellen, dass
 - sie die richtigen vorvertraglichen Informationen abgeben,
 - ihre Angebote in sämtlichen Medien den erweiterten Informationspflichten entsprechen,
 - ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit dem aktuellen Recht übereinstimmen,
 - ihre Vermittlerverträge mit den Leistungsträgern die neuen Pflichten und Haftungsregeln berücksichtigen,
 - die Insolvenzversicherung allenfalls angepasst wird.



4. Will ein Anbieter oder Vermittler nicht als Veranstalter oder Vermittler einer Pauschalreise gelten, hat er darauf zu achten, dass
 - verschiedene Leistungen nicht als „Paket“, als „Pauschalreise“ oder in ähnlicher Weise angeboten werden,
 - verschiedene Leistungen nicht gesamthaft ausgewählt und gebucht werden können – „Warenkorb“ vermeiden,
 - dass die einzelnen Leistungen separat bestätigt und in Rechnung gestellt werden,
 - dass die richtigen Informationsblätter abgegeben werden.
5. Will der Vermittler von verbundenen Reiseleistungen keinen eigenen **Insolvenzschutz** anbieten, darf der Vermittler keine Zahlungen selbst entgegennehmen. Stattdessen müssen die vermittelten Leistungen vom Kunden direkt an den Leistungsträger bezahlt werden.
6. Wenn **Preisanpassungen** möglich sein sollen, muss diese Möglichkeit im Vertrag geregelt sein. In diesem Fall muss sich der Reiseveranstalter oder Vermittler aber auch zu entsprechenden Preisreduktionen verpflichten.
7. Die **Beweislast** für die Erfüllung der Informationspflicht liegt beim Reiseanbieter. Dieser ist daher gut beraten, wenn er den Buchungsverlauf und die Abgabe der vorgeschriebenen Informationen gut dokumentiert.



Zusammenfassung

Die neue EU Pauschalreis-Richtlinie bezweckt vor allem:

1. Die erhebliche Ausdehnung des Anwendungsbereichs der Pauschalreise-Richtlinie.
2. Den Einbezug neuer Formen des Vertriebs von Reiseleistungen, welche seit dem Erlass der alten Richtlinie im Jahr 1990 vor allem durch das Internet möglich wurden, und
3. Die Verbesserung des Verbraucherschutzes.

Die Verfolgung all dieser Ziele hat zwangsläufig zur Folge, dass die neuen Regeln wesentlich komplexer und mit den erweiterten Rechten der Verbraucher auch die Pflichten der Reiseanbieter erheblich umfangreicher geworden sind.

Mit der Wahl des Geschäftsmodells und der Ausgestaltung der Angebote und deren Kommunikation können die Destinationen wie jeder Reiseanbieter aber beeinflussen, wie stark sie selbst gegenüber dem Reisenden gebunden und verantwortlich sein wollen. Dabei ist wichtig, dass die strategische Ausrichtung des Reiseanbieters – als Veranstalter oder Vermittler – und die Art und Weise, wie nach aussen aufzutreten wird und wie die Angebote gestaltet sind, im Einklang stehen. Ansonsten könnten ungewollte Pflichten und Haftungsfälle die Folge sein.

Zur Meisterung dieser Herausforderung ist die Einarbeitung in diese komplexe Materie und die Schulung der eigenen Mitarbeiter unerlässlich.

August 2018

Dieses Merkblatt wurde im Auftrag und in Zusammenarbeit mit Schweiz Tourismus erstellt von Rechtsanwalt Dr. Andreas M. Dubler. Die Ausführungen erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Sie können eine Beratung im Einzelfall nicht ersetzen. Obwohl das Merkblatt mit grösstmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden. Bei Fragen zu diesem Thema und für die Prüfung und Überarbeitung von Vertragsbedingungen kann RA Andreas M. Dubler unter folgender Adresse kontaktiert werden:

Dubler Rechtsanwälte
Zollikerstrasse 93
8702 Zollikon
dubler@dubler.ch
Telefon 044 396 86 86