



### **Das Ein-mal-eins des EU-Verbraucherrechts** Reise und Tourismus / hier: **Pauschalreisen**

#### **Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen**

Veröffentlicht im Amtsblatt (ABl.) L 158 vom 23.6.1990, S. 59-64

In Deutschland integriert ins Bürgerliche Gesetzbuch (BGB §§ 651a – 651m)

in Kraft getreten am 1. November 1994 (lt. Münchner Kommentar, 4. Aufl.)

#### **Texte im Wortlaut online:**

**EU-Richtlinie:** <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:DE:HTML>

**Deutsche Umsetzung:** <http://dejure.org/gesetze/BGB/> → Buch 2 *Recht der Schuldverhältnisse* / Abschnitt 8 *Einzelne Schuldverhältnisse* / Titel 9 *Werkvertrag und ähnliche Verträge* / Untertitel 2 *Reisevertrag*

#### **Sinn und Zweck der Richtlinie:**

Die Richtlinie soll die Rechtsvorschriften in den einzelnen Mitgliedstaaten so angleichen, dass Verbraucher Pauschalreisen, Pauschalurlaubsreisen und Pauschalrundreisen in sämtlichen Mitgliedstaaten „zu vergleichbaren Bedingungen“ buchen können, wie es einleitend in der Richtlinie heißt. Dafür soll es „ein Minimum an gemeinsamen Regeln“ geben. *Ziele der Richtlinie* also: „Vorteile aus garantierten Mindestleistungen bei Pauschalreisen“ für Verbraucher, ein freier Dienstleistungsverkehr und grenzüberschreitender Wettbewerb.

#### **Was sie besagt, was sie regelt, wie die Richtlinie aufgebaut ist:**

Die insgesamt *10 Artikel plus Anhang* machen einen Umfang von sieben DIN A4-Seiten aus. Der europäische Rechtstext gibt vor, wie Angebote in Prospekten beschrieben sein müssen, welche Verpflichtungen Anbieter bzw. welche Ansprüche Verbraucher haben und wie weit die Haftung reicht, wenn vertraglich zugesicherte Leistungen nicht oder nur mangelhaft erfüllt werden oder die Reise gar nicht stattfindet.

So dürfen *Prospekte* „keine irreführenden Angaben“ enthalten (Art. 3). Welche Angaben ein Vertrag enthalten muss, ist im Anhang der Richtlinie geregelt. Anbieter dürfen vertraglich festgelegte *Preise* 20 Tage vor Reiseantritt nicht mehr erhöhen und außerdem z.B. nur dann teurere Treibstoffkosten, Landgebühren oder Wechselkurse geltend machen, wenn sie sich solche möglichen *Änderungen* zuvor im Vertrag vorbehalten haben; dem Kunden muss Name und Erreichbarkeit eines *Ansprechpartners* am Ort genannt werden, der ihm bei Schwierigkeiten hilft (Art. 4).

Der Anbieter, der Vermittler bzw. der Vertreter am Ort ist verpflichtet, sich im *Fall von Beanstandungen* „nach Kräften um geeignete Lösungen“ zu bemühen (Art. 6). Der Verpflichtung des Veranstalters, den Vertrag ordnungsgemäß zu erfüllen, steht eine *Mitwirkungspflicht* der Verbraucher gegenüber, eventuelle Mängel auch deutlich und nachvollziehbar zu beanstanden. So müssen Kunden ihrerseits Mängel an Ort und Stelle dem Leistungsträger mitteilen (Art. 5).

Verbraucher sind durch diese Grundsätze geschützt: Wer eine Pauschalreise nicht antreten kann, darf sie unter bestimmten Umständen *an einen Dritten übertragen* (ebenfalls Art. 4). Anbieter müssen ihren Kunden nachweisen, dass sie Entschädigungen auch im Konkursfall leisten können (Art. 7) – Stichwort hierzu nach deutschem Recht ist der „Sicherungsschein“ (§ 651k BGB in Verbindung mit § 9 BGB Informationsverordnung InfoV).



## Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

### **Beispiele von Fällen, in denen die Richtlinie Ihnen als Verbraucher hilft:**

#### **Fall A) Der Veranstalter storniert Ihre Reise oder er ändert eine wesentliche Reiseleistung**

Dann können Sie alternativ die Teilnahme an einer zumindest gleichwertigen anderen Reise bzw. die Erbringung einer zumindest gleichwertigen Reiseleistung verlangen, sofern der Reiseveranstalter hierzu in der Lage ist (Art. 6 Abs. 6b). Ist die Änderung einer wesentlichen Reiseleistung erheblich, können Sie vom Vertrag zurücktreten und haben Anspruch auf schnellstmögliche Erstattung der bereits gezahlten Beträge (Art. 6 Abs. 5 und 6). Darüber hinaus können Ihnen noch Schadenersatzansprüche wegen Nichterfüllung des Vertrages zustehen (Art. 6, bzw. im deutschen Recht: § 651f Abs. 1 BGB).

#### **Fall B) Ihr Hotelzimmer „mit Balkon“ hat dann doch keinen...**

Gibt man Ihnen statt des zugesicherten Zimmers mit Balkon und Klimaanlage eines ohne Balkon und / oder ist die Klimaanlage defekt, erweist sich der hoteleigene Strand als „Müllhalde“ oder wird Ihnen als Mietwagen bspw. nicht der zugesicherte Jeep, sondern ein Kleinwagen zur Verfügung gestellt, dann muss der Leistungsträger Abhilfe schaffen. Tut er das nicht oder kann er das nicht, haben Sie Anspruch auf eine Minderung des Preises für die Reise. Nach deutschem Recht können Kunden eine angemessene Entschädigung sogar für „nutzlos aufgewendete Urlaubszeit“ geltend machen (§ 651f Abs. 2 BGB).

#### **Fall C) Der Veranstalter hat Sie nicht über Visumpflichten informiert...**

Können Sie deswegen die Reise nicht antreten, haftet der Veranstalter für die entgangene Leistung. Die Richtlinie verpflichtet den Pauschalreise-Veranstalter dazu, Sie zu informieren: „über die Pass- und Visumserfordernisse ... sowie über gesundheitspolizeiliche Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind.“ (Art. 4).

### **Fünf Punkte, die Sie immer beachten sollten:**

1. Der Anbieter muss Ihnen im Falle einer Stornierung *keine Entschädigung* leisten, wenn höhere Gewalt dazu geführt hat. Der Anbieter kann sich außerdem - ohne dass ihm ein Entschädigungsanspruch entstehen würde - vorbehalten, eine Reise bis zu einem bestimmten Zeitpunkt abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl nicht zustande kam (Art. 4).

2. Was *Beanstandungen* anbelangt, muss zwischen Mängeln und bloßen Unannehmlichkeiten unterschieden werden. Ein Reisemangel (gemäß deutschem Recht § 651c Abs. 1 BGB) liegt nur in den Fällen vor, in denen eine nicht ordnungsgemäß erbrachte Reiseleistung die Reise als solche in ihrem Nutzen beeinträchtigt. Dagegen werden z.B. Warteschlangen vor dem Buffet, zumal in großen Hotels, als Unannehmlichkeit gewertet - ohne Erstattungsanspruch.

3. Mängel müssen Sie *umgehend am Ort melden*. Ein Beispiel: Hat das Zimmer, das Sie bei Ankunft erhalten, keinen Balkon, obwohl Ihnen ein solcher zugesichert wurde, geben Sie Ihrem Ansprechpartner Gelegenheit, Ihnen binnen eines Tages ein Zimmer mit Balkon zu verschaffen. Klappt das nicht, lassen Sie sich den Mangel am besten schriftlich von ihm bestätigen und sammeln Sie ggf. Beweise; das können Fotos sein oder Zeugenaussagen von Mitreisenden.

4. Konnte der Leistungsträger während Ihres Urlaubs keine Abhilfe schaffen, beachten Sie, dass Sie Ihre *Ansprüche* nicht später als einen Monat nach Rückkehr gegenüber dem Veranstalter *geltend machen*. Andernfalls verfällt Ihr Anspruch auf Entschädigung (gemäß deutschem Recht § 651 g Abs. 1 BGB).

5. Haben Sie Ihre Pauschalreise im Internet gebucht und sind Fehler bei der Online-Buchung Anlass zu einer Beschwerde, hilft Ihnen in den meisten Fällen, in denen Sie sich nicht selbst mit dem Anbieter einigen konnten, die **Reiseschiedsstelle** in Wiesbaden. Ihr sind zahlreiche Online-Reiseportale angeschlossen. In grenzüberschreitenden Fällen - etwa dann, wenn der Anbieter, auf dessen deutschsprachiger Internetseite Sie gebucht haben, seinen Firmensitz in den Niederlanden hat - kann Ihnen das **Europäische Verbraucherzentrum Deutschland – Kehl** weiterhelfen.

© **Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland – Kehl 2007. Für die Richtigkeit dieser Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.**

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland c/o Euro-Info-Verbraucher e.V.

Rehlfusplatz 11, 77694 Kehl, Tel. 07851 / 991 48-0, Fax: -11

eMail: [info@euroinfo-kehl.eu](mailto:info@euroinfo-kehl.eu)

[www.euroinfo-kehl.eu](http://www.euroinfo-kehl.eu)

HINTERGRUND



## Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

### **Wo noch mehr zum Thema steht:**

Hier können Sie das **Merkblatt** der eCommerce-Verbindungsstelle „Tipps zu Reisebuchungen über das Internet“ abrufen, z.B. um zu lesen, wie man seriöse und unseriöse Anbieter unterscheidet (Stand Juli 2006): [http://www.ecommerce-verbindungsstelle.de/ecommerce/pdf/tipps\\_reisebuchungen.pdf](http://www.ecommerce-verbindungsstelle.de/ecommerce/pdf/tipps_reisebuchungen.pdf)

**Rechtsprechung und Bibliographie:** [http://www.eu-consumer-law.org/directives\\_de.cfm](http://www.eu-consumer-law.org/directives_de.cfm)

Um zu schauen, ob und wie die anderen EU-Länder die Richtlinien und Verordnungen umgesetzt haben, müssen Sie die Sie interessierende Richtlinie lediglich mit dem fraglichen Land kombinieren. Die Webseite der IPR Verlag GmbH wurde als Projekt im Auftrag der Europäischen Kommission erarbeitet vom Lehrstuhl für Bürgerliches Recht, Europäisches Privatrecht, Rechtsvergleichung, Deutsche und Europäische Rechtsgeschichte der Universität Bielefeld.

**Fundstellennachweis** des geltenden Gemeinschaftsrechts:

[http://europa.eu.int/eur-lex/lex/de/legis/20050501/chap\\_15.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/lex/de/legis/20050501/chap_15.pdf)

HINTERGRUND

© *Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland – Kehl 2007. Für die Richtigkeit dieser Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.*

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland c/o Euro-Info-Verbraucher e.V.

Rehlfusplatz 11, 77694 Kehl, Tel. 07851 / 991 48-0, Fax: -11

eMail: [info@euroinfo-kehl.eu](mailto:info@euroinfo-kehl.eu)

[www.euroinfo-kehl.eu](http://www.euroinfo-kehl.eu)