

## Reisebüro und Reiseveranstalter

Sie beabsichtigen, sich mit einem Reisebüro oder als Reiseveranstalter eine selbständige unternehmerische Existenz aufzubauen. Im Rahmen der Gewerbefreiheit unterliegen diese Dienstleistungen keinen gewerblichen Berufszugangsvoraussetzungen. Dennoch hat der Gesetzgeber zum Schutz der Verbraucher eine Reihe von Vorschriften erlassen, die Sie als Reiseveranstalter oder Reisevermittler unbedingt beachten müssen. Dieses Merkblatt informiert Sie über die gesetzlichen Pflichten und die sich daraus ergebenden Haftungsrisiken.

Entscheidend für alle gesetzlichen Pflichten eines Reisebüros und die daraus resultierenden Haftungsrisiken ist die sorgfältige Unterscheidung zwischen

**Reiseveranstalter,**

der selbst oder mit Hilfe Dritter eine Reiseveranstaltung durchführt

**und**

**Reisevermittler,**

der lediglich das Angebot des Reiseveranstalters an den Kunden weitergibt, den Reisevertrag aber mit dem Veranstalter zu Stande kommen lässt.

### ***Gemeinsame Verantwortung von Reiseveranstalter und Reisebüro***

Eine gemeinsame Verantwortung von Reiseveranstalter und Reisebüro besteht bei den Informationen, die am Rande der Reiseleistung erbracht werden und bei denen der Reisende auf die besondere Sachkunde des Reisebüros vertraut:

- Hinweis über Pass- und Visavorschriften
- Hinweis über gesundheitspolizeiliche Erfordernisse
- Hinweis über Devisenvorschriften
- Hinweis über Versicherungen (bitte beachten Sie hierzu den Hinweis zu den Versicherungsvermittlern am Ende des Merkblatts)
- Hinweis über allgemeine Gefahren am Urlaubsort
- Beide haben darauf zu achten, dass der Insolvenzversicherungsschein den Reiseunterlagen beigelegt ist.

## ***Hinweis zur Weitergabe von Reisedaten an US Zollbehörden bei USA Reisen***

Die EU-Kommission hat mit den amerikanischen Behörden die Offenlegung der Reservierungs- und Check-In Daten vereinbart. Diese ist Voraussetzung für den Antritt eines Fluges von oder nach den USA. Wichtigste datenschutzrechtliche Anforderung ist die rechtzeitige Information der betroffenen Fluggäste über die mögliche Einsichtnahme in ihre Daten durch die US Behörden (erfolgt über Reservierungs- und Check-In Systeme von Fluggesellschaften in der EU: „PNR Access“; Kundendaten aus Vielfliegerprogrammen sind weiterhin geschützt). Eine entsprechende Mitteilung muss bereits bei der Buchung des Fluges stattfinden, weil hier der erstmalige Eintrag von personenbezogenen Reservierungsdaten erfolgt. Reisende müssen vor Abschluss der Buchung über diese Vereinbarung informiert werden. Nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) muss der Kunde grundsätzlich schriftlich in die Datenübermittlung einwilligen. Ist dieses wegen der Umstände der Buchung (telefonisch, Internet) nicht möglich, sollte zumindest die Zustimmung durch eine entsprechende Notiz von demjenigen dokumentiert werden, der die Buchung annimmt. Verweigert ein Fluggast ausdrücklich seine Zustimmung, so kann die Buchung und Aushändigung der Reiseunterlagen nicht erfolgen.

## **Reisebüro**

Der Betrieb eines Reisebüros bedarf keiner staatlichen Zulassung. Der Gewerbetreibende unterliegt jedoch den allgemeinen gewerberechtlichen Bestimmungen, das heißt, der Beginn der selbständigen Tätigkeit muss auf dem zuständigen Ordnungsamt angezeigt werden. Reisebüros zählen zu den **überwachungsbedürftigen** Gewerben. Bereits bei der Anmeldung überprüft die Gemeinde die persönliche Zuverlässigkeit des Betreibers eines Reisebüros mit Hilfe eines polizeilichen Führungszeugnisses und einem Auszug aus dem Gewerbezentralregister.

Angebot, Verkauf und Vermittlung von Reiseleistungen sind grundsätzlich jedermann gestattet. Daraus zu schließen, jedermann könne ohne einschlägige Ausbildung oder Berufserfahrung ein Reisebüro eröffnen, könnte sich gleichwohl als fataler Irrtum mit schwerwiegenden Folgen erweisen. Das nach europäischen Vorgaben ausgestattete **Reisevertragsrecht** des Bürgerlichen Gesetzbuches und die auf seiner Grundlage ergangene Reiseinformationsordnung statuieren **zahlreiche Pflichten** des Reiseveranstalters und/oder des Reisebüros, die jeder kennen sollte, der in dieser Branche eine selbständige Tätigkeit aufbauen möchte. Die Bezeichnung "Reisebüro" setzt folgende Leistungen voraus:

- Die Beschaffung von:
  - Fahrausweisen für Bahnfahrten, einschließlich der Platzkarten für Sitz-, Schlaf- und Liegenwagenplätze
    - Flug- und Schiffspassagen
    - Omnibusfahrten im Fernlinienverkehr
- Das Erteilen von Auskünften über diese Reiseleistungen
- Die Vermittlung von:
  - Pauschal- und Gesellschaftsreisen
  - Pauschalauftenthalten oder Einzelreisen mit den damit verbundenen Beherbergungs- und Verpflegungsleistungen

- Dienstleistungen, wie Reiseversicherungen (bitte beachten Sie hierzu den Hinweis zu den Versicherungsvermittlern am Ende des Merkblatts), Visa- und Devisenbeschaffung, Geldwechsel u.ä.
- Es sollte ein Geschäftsraum vorhanden sein, wo die zur Kundenabfertigung notwendigen Einrichtungen nebst den zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Unterlagen, Kursbücher, Tarife und Auskunftsmaterial von Reiseveranstaltern usw. zur Verfügung stehen.

***Des Weiteren sind folgende Hinweise seitens des Reisebüros an die/ den Buchende(n)/ Reisenden zu geben:***

- Datenschutzhinweis
- Jede Fluggesellschaft ist gesetzlich verpflichtet, den Zollbehörden der USA die Flug- und Reservierungsangaben jedes Passagiers zur Verfügung zu stellen
- Die Daten werden ausschließlich zu Sicherheitszwecken verwendet.

Es ist zur Definition des Begriffs Reisebüro unerheblich, wenn die Beförderungsverträge nicht unmittelbar, sondern über ein anderes Unternehmen vermittelt werden.

Werden diese Leistungen in wesentlichem Umfang nicht vermittelt, z. B. keine Eisenbahnkarten beschafft, so muss das Unternehmen die sich daraus ergebende Beschränkung oder Spezialisierung der Betätigung durch geeignete Zusätze erkennbar machen.

**Reisevermittler oder Reiseveranstalter**

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat den Begriff des Reiseveranstalters neu definiert. Bisher war ein Reisevermittler, der einem Kunden zwei Hauptreiseleistungen vermittelte nicht bereits deshalb ein Reiseveranstalter. Wer bisher für seine Kunden z. B. Flug und Hotel als getrennte Einzelleistungen gebucht und auch separat abgerechnet hat, galt nicht als Veranstalter, sondern war lediglich Vermittler der Reiseleistungen.

Dies gilt in Zukunft nicht mehr. Der EuGH hat nun entschieden, dass der Begriff der Pauschalreise dahin auszulegen ist, „dass er Reisen einschließt, die von einem Reisebüro auf Wunsch und nach den Vorgaben eines Verbrauchers organisiert werden“.

Nach Auffassung des EuGH werde das Reisebüro durch die „Verbindung der touristischen Leistungen im Voraus“ zu einem Pauschalreiseveranstalter im Sinne der bestehenden EU-Richtlinie. Das bedeutet für Sie als Reisevermittler von zwei Hauptreiseleistungen, dass Sie anders als bisher, als Reiseveranstalter angesehen werden, mit der daraus resultierenden Veranstalterhaftung und der Pflicht, sich eine Kundengeldabsicherung gegen Insolvenz zu beschaffen. Der Kunde wird in Zukunft bei Reisemängeln entweder den Veranstalter oder den Vermittler in Regress nehmen können.

Ein Reisebüro hat gemäß §§ 651 a ff BGB nur dann die Pflichten eines Reiseveranstalters, wenn es

- eine Reise aus Einzelleistungen zusammenstellt oder zumindest eine Reiseleistung gestaltet
- und**
- das so gestaltete Paket auch selbst anbietet.

Unerheblich ist, in welchem Umfang es sich dabei der Leistungen Dritter (Beförderungsunternehmen, Beherbergungsbetrieb usw.) bedient.

Dagegen ist das Reisebüro nicht selbst Reiseveranstalter, wenn es lediglich das Reiseangebot Dritter an den Kunden vermittelt oder wenn es Leistungen anbietet und verkauft, die für sich genommen noch keine "Reiseveranstaltung" darstellt.

Reisebüros, die auch als Veranstalter tätig sind, müssen eine Insolvenzversicherung nachweisen. Der asr hat eine Entscheidungshilfe erarbeitet, die die Modelle gegenüber stellt. Sie kann bei der asr-Geschäftsstelle angefordert werden (siehe Kontaktadressen).

Bei der Vermittlung der Reiseleistung eines Dritten durch das Reisebüro ist dieses entweder:

- Handelsvertreter im Sinne des §§ 84 ff HGB (wenn es im Rahmen eines Agenturvertrages ständig mit dem Reiseveranstalter verbunden ist) **oder**
- Handelsmakler für beide Vertragsteile.

In beiden Fällen ist von **großer Bedeutung**, dass dem Kunden deutlich wird, dass er den Reisevertrag nicht mit dem Reisebüro, sondern mit dem dahinter stehenden Reiseveranstalter schließt.

Reisebüros sind gut beraten, den Kunden unmissverständlich darauf hinzuweisen, dass sie **in fremden Namen und auf fremde Rechnung** verkaufen. Unterbleibt ein solcher Hinweis – und sei es auch nur auf einem einzelnen Rechnungsformular –, können darauf basierende Irrtümer des Kunden weitreichende Folgen zu Lasten des Reisebüros auslösen: ggf. muss sich das Reisebüro so behandeln lassen, als sei nicht der eigentliche Vertragspartner, sondern es selbst Veranstalter der Reise.

Aber auch in seiner bloßen Vermittlerstellung ist das Reisebüro nicht frei von Pflichten. Nach herrschender Meinung tritt das Reisebüro zum Reisekunden neben dem Reiseveranstalter in eine zusätzliche Rechtsbeziehung, die man als **"Reisevermittlungsvertrag"** bezeichnen kann. Dieser Reisevermittlungsvertrag begründet seinerseits **Sorgfaltspflichten**. Obwohl also das vermittelnde Reisebüro nicht für die mangelhafte Durchführung des Reisevertrages selbst einzustehen hat, können sich aus der Verletzung dieser Sorgfaltspflichten **Haftungsrisiken** – etwa aus einer fehlerhaften Beratung – ergeben.

### **Pflichten des Reisebüros**

Die Pflichten des Reisebüros hängen davon ab, wie es gegenüber dem Kunden auftritt.

- Ist es selbst Reiseveranstalter, hat es die genannten Pflichten aus §§ 651 a ff BGB und der Reiseinformationsordnung.
- Erbringt es dagegen selbst eine Einzelleistung, die für sich genommen nicht "Reiseveranstaltung" ist, gilt nur allgemeines Vertragsrecht.
- In den meisten Fällen aber wird das Reisebüro die Reiseleistung eines dritten Reiseveranstalters nur vermitteln.

In die **alleinige Verantwortung** des Reisebüros fällt die fehlerhafte Beratung des Reisekunden bei:

- der Auswahl unter verschiedenen Reiseveranstaltern
- der Auswahl von Urlaubsländern
- der Auswahl von Urlaubsorten
- der Information über die Qualität der Unterkunft
- der Erfüllbarkeit von Sonderwünschen
- der Beförderung
- des Reisepreises.

Das Reisebüro hat hier zunächst im Gespräch mit dem Kunden zu klären, welche Wünsche und Anforderungen der Reisende hat und muss sodann sein Angebot gewissenhaft an diesen Wünschen ausrichten.

Die schuldhafte Verletzung solcher Pflichten kann einen Anspruch des Reisenden auf Schadenersatz unmittelbar gegenüber dem Reisebüro auslösen.

Das Reisebüro hat dann den Reisekunden so zu stellen, als ob es der verletzten Pflicht vollständig entsprochen hätte.

Dagegen scheidet eine Schadenersatzpflicht für "entgangene Urlaubsfreude" aus, wenn und soweit das Reisebüro nicht selbst Reiseveranstalter war. Denn die Reisevermittlung zielt nicht unmittelbar auf die Gestaltung des Urlaubs, die Gegenstand des Reisevertrages selbst ist.

*Wer immer einzelne Reiseleistungen oder zu einem Paket verbundene Reiseleistungen oder Pauschalreisen selbst anbietet oder vermittelt, ist deshalb gut beraten, sich eingehend über seine Stellung gegenüber dem Kunden, seine Pflichten und seine Haftungsrisiken zu informieren.*

### **Vom Deutschen Reisebüro und Reiseveranstalter Verband e.V. (DRV) empfohlene Haftpflichtversicherungen:**

- Haftpflichtversicherung gegen Personenschäden
- Haftpflichtversicherung gegen Sachschäden
- Haftpflichtversicherung gegen Vermögensschäden
- Betriebs-Haftpflichtversicherung
- Haftpflichtversicherung gegen Vermögensschäden durch den Verlust von IATA-Flugscheinen
- Geschäftsversicherung.

### **Deutsche Bahn Lizenz (DB-Lizenz)**

Die Lizenz für den Verkauf von Bahnwerten wird durch den Generalagenten der Deutschen Bahn AG (DB AG), die Deutsches Reisebüro GmbH (DER), Emil-von-Behring-Straße 6, 60424 Frankfurt, vergeben. DB-Agenturen sind verpflichtet, alle von der Deutschen Bahn AG vorgesehenen Bahnwerte zu verkaufen. Ein umfassendes Wissen über die Angebote der DB AG (Ausbildung als Reiseverkehrskaufmann/ frau oder eine mindestens zweijährige Erfahrung im Verkauf von Bahnwerten) und eine freundliche Verkaufsatmosphäre sind notwendige Voraussetzungen. Im Verkaufsraum muss mind. ein von der DB AG zugelassenes elektronisches Verkaufssystem mit Dokumentendrucker vorhanden sein (z.B. START/ AMADEUS). Zudem muss die wirtschaftliche und finanzielle Lage der DB-Agentur abgesichert sein (Vorlage einer Bilanz oder vergleichbarer Unterlagen und die Stellung einer Sicherheit). Für die Erteilung der DB-Lizenz werden keine Gebühren erhoben.

## **International Air Transport Association Lizenz (IATA-Lizenz)**

Die IATA ist ein Verband, dem die Mehrzahl der Linienfluggesellschaften, die in über 100 Ländern registriert sind, angehören. Die IATA hat in den vergangenen Jahrzehnten ein Agentursystem entwickelt, welches die Arbeitsbeziehung zwischen Mitgliedsfluggesellschaften und ihren Verkaufsentwicklungen regelt. Inzwischen gibt es weltweit über 80.000 zugelassene Passage-Verkaufsagenten, wobei derzeit 4.500 auf Deutschland entfallen. Entschließt sich ein Reisebüro Linienflugtickets zu verkaufen, so benötigt es die IATA-Lizenz. Reisebüros, die sich für eine Zulassung als IATA-Agent interessieren, müssen sich direkt an die IATA-Vertretung für Deutschland in Frankfurt am Main wenden. Die Antragsunterlagen erhält jeder Interessent auf schriftliche Anforderung hin kostenlos.

### ***Zulassungskriterien (auszugsweise)***

- Das Reisebüro muss ganzjährig zu regelmäßigen Zeiten geöffnet haben.
- Das Reisebüro darf seine Räumlichkeiten nicht mit einem anderen Reisebüro, IATA-Agenten oder einer Luftverkehrsgesellschaft teilen.
- Pflicht ist die Anschaffung eines in Deutschland zugelassenen Computerreservierungs- und Ticketingsystems, einschließlich eines Dokumentendruckers.
- Daneben muss ein Tresor von mindestens 182 kg vorhanden sein. Bis zu einem Gewicht von 500 kg muss dieser zusätzlich in Boden oder Wand verankert sein.
- Während der Öffnungszeiten muss eine IATA-Fachkraft anwesend sein.
- Finanzielle Anforderungskriterien werden von der IATA gestellt; bei fehlender Bonität werden Sicherheitsleistungen gefordert (Überprüfung der Bonität).

## **Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung (GOB) im Reisebüro**

Die GOB gliedern sich in Grundsätze für die formelle Ordnungsmäßigkeit und die sachliche Richtigkeit. Wichtige Grundsätze sind insbesondere

- fortlaufende und zeitnahe Verbuchung
- keine Aufzeichnung ohne Beleg
- keine Korrekturen (z. B. Radieren)
- tägliche Aufzeichnungen der Kasseneinnahmen
- rechtzeitige Aufstellung der Bilanz und Gewinn- und Verlustrechnung

Im Einzelnen ergeben sich die Grundsätze ordnungsgemäßer kaufmännischer Buchführung insbesondere auch aus der Rechtsprechung. Unberührt hiervon bleibt die steuerrechtliche Verpflichtung zu einer steuerlich als ordnungsgemäß anerkannten Buchführung unter Berücksichtigung der Einkommensteuer-Richtlinien.

Bezieht man die steuerlichen Grundsätze ein, so muss eine Buchführung nachfolgend genannte Mindestanforderungen erfüllen:

- Sie sollte im Regelfall die doppelte kaufmännische Buchführung sein.
- Sie muss klar und übersichtlich sein.
- Sie muss Stand und Veränderung an Vermögen, Kapital und Schulden sowie die Aufwände, Leistungen und Erfolge erfassen.
- Bei getrennten Buchführungen müssen die einzelnen Teile in einem organischen Zusammenhang stehen.
- Die Buchhaltung sollte nach einem einheitlichen Kontenplan aufgebaut werden.

- Die Kontierung (Art und Zahl der Konten) muss eine klare Erfassung und Abgrenzung der einzelnen Geschäftsvorfälle sowie eine ausreichende Gliederung der Bestands-, Aufwands-, Leistungs- und Erfolgsposten ermöglichen.
- Die Führung gemischter Konten (Bestand und Erfolg) soll vermieden werden.
- Die Buchführung muss eine ausreichende Trennung zwischen Jahres- und Monatsrechnung und zwischen außerordentlichen und betriebsfremden Aufwand und Ertrag ermöglichen.
- Die Buchführung hat die Abstimmungsfunktion für alle betrieblichen Zahlen und Rechnungsformen zu erfüllen (Kontrollprinzip).

Ein Kontenrahmen, der auch auf die handelsrechtlichen und steuerlichen Erfordernisse zugeschnitten ist, wurde vom Deutschen Reisebüro-Verband herausgegeben und kann dort bezogen werden (siehe Kontaktadressen).

## Reiseveranstalter

Das Reisevertragsrecht der §§ 651 a ff BGB gilt für die Tätigkeit eines Reiseveranstalters. Er erbringt gegen entsprechende Vergütung eine Anzahl von Einzelleistungen etwa

- eine Flug-, Schiffs- oder Bahnreise
- Transfer ins Hotel
- Unterkunft
- Verpflegung und Reiseleitung,

die er in ihrer Gesamtheit zu einem **"Paket"**, eben zu einer Reiseveranstaltung verbunden hat. Meist wird er sich dabei der Leistungen Dritter, wie z. B. eines Busunternehmers oder eines Hotels bedienen, die er auf eigene Rechnung einkauft.

Eine Reiseveranstaltung im Sinne der §§ 651 a ff BGB besteht nach einer Entscheidung des Bundesgerichtshofes (BGH, Urteil vom 29.06.1995 – VII ZR 201/94(Kiel)) nicht nur in der Beförderung, der Unterbringung oder in sonstigen Teilleistungen. Sie umfasse weiterreichend die Reise selbst:

Der Veranstalter

- verspricht eine bestimmte Gestaltung der Reise  
**und**
- übernimmt die Haftung für deren Erfolg, soweit dieser von seinen Leistungen abhängt.

Dies kann zwar auch beim Vertrag über nur eine Reiseleistung der Fall sein; die Anwendung des Reisevertragsrechts setzt aber dann voraus, dass der Vertragsgegenstand darin liege, die Reise erfolgreich zu gestalten.

Die Durchführung von Omnibusreisen im Gelegenheitsverkehr sind nach dem Personenbeförderungsgesetz (PBefG) genehmigungspflichtig und erfordern eine Genehmigung für Ausflugsfahrten und Ferienzeleisen. Reiseveranstalter die Ferienzeleisen mit Kraftomnibussen planen, organisieren und anbieten und zur Durchführung der Fahrten Omnibusse mit Fahrer von Omnibusunternehmen anmieten, müssen nicht mehr im Besitz einer Genehmigung für den Gelegenheitsverkehr mit KOM sein (siehe § 2 Abs. 5a PBefG). Der Reiseveranstalter muss eindeutig zum Ausdruck bringen, dass die Beförderungsdienstleistung von Omnibusunternehmen erbracht wird, die im Besitz dieser Genehmigung sind.

**Keine Reiseveranstaltung** liegt dagegen regelmäßig dann vor, wenn nur eine einzige dieser Teilleistungen angeboten und verkauft wird. Wer ein Auto vermietet, bietet keine Reise an, auch wenn der Mieter eine Reise damit unternimmt. Ebenso verhält es sich bei einer einfachen Yachtcharter. Hier liegt ein bloßer Mietvertrag vor, der dem Charterkunden erst die Möglichkeit eröffnet, seine von ihm selbst organisierte Reise zu unternehmen.

### Pflichten des Reiseveranstalters

Reiseveranstalter (ggf. auch Reisebüros, wenn sie als Reiseveranstalter tätig sind) schließen im eigenen Namen einen Reisevertrag mit Kunden. Dann gilt das Reisevertragsrecht des Bürgerlichen Gesetzbuches unmittelbar. Die §§ 651 a ff BGB bestimmen zahlreiche **Pflichten** des Veranstalters und Rechte des Kunden, insbesondere zur Gewährleistung bei Mängeln der Reiseleistung.

Alle Reiseveranstalter müssen eine Insolvenzversicherung nachweisen. Derzeit gibt es auf dem Markt hierfür mehrere Branchenmodelle. Der asr hat eine Entscheidungshilfe erarbeitet, die die Modelle gegenüber stellt. Sie kann bei der asr-Geschäftsstelle angefordert werden (siehe Kontaktadressen).

### Gewährleistung

Gewährleistungsansprüche bestehen, wenn

- die Reise von den zugesicherten Eigenschaften abweicht oder mit Fehlern behaftet ist
- die Reise vereitelt oder erheblich beeinträchtigt wurde.

Weicht die Reise von den zugesicherten Eigenschaften ab oder ist sie mit Fehlern behaftet, die den Wert oder ihre Tauglichkeit zum vorausgesetzten Nutzen aufheben oder mindern, kann der Reisende im Rahmen der Verhältnismäßigkeit Abhilfe verlangen.

Kommt der Reiseveranstalter diesem Verlangen nicht nach, darf sich der Kunde selbst helfen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen. Möglich sind auch die Minderung des Reisepreises oder – bei erheblichen Beeinträchtigungen – gar die Kündigung des Reisevertrages.

Unbeschadet der Minderung oder der Kündigung kann der Reisende Schadenersatz wegen Nichterfüllung verlangen, wenn der Mangel der Reise auf einem Umstand beruht, den der Reiseveranstalter nicht zu vertreten hat (siehe Reisevertragsrecht §651 f BGB).

All diese Vorschriften sind **zwingendes Recht**. Das bedeutet, dass einzelvertraglich nicht zum Nachteil des Reisenden davon abgewichen werden darf.

§ 651 h BGB erlaubt dem Reiseveranstalter nur, seine Haftung für Schäden, die nicht Körperschäden sind, auf den dreifachen Reisepreis zu beschränken,

- soweit ein Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird
- soweit der Reiseveranstalter für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers (Beförderungsunternehmen, Hotelier o.ä.) verantwortlich ist.

Erbringt der Reiseveranstalter selbst einzelne Teilleistungen, wie etwa die Beförderung, haftet er über das Reisevertragsrecht hinaus aus diesem Beförderungsvertrag.

Das Gleiche gilt, wenn die Reise vereitelt oder erheblich beeinträchtigt wurde. Hier steht dem Reisenden eine angemessene Entschädigung in Geld für die "nutzlos aufgewendete Urlaubszeit" zu. Eine solche Entschädigung wurde von den Gerichten schon im Falle der Verzögerung des Rückfluges um einige Tage wegen Überbuchung der Maschine zugesprochen (OLG Düsseldorf, NJW-RR 1988,636).

### Sicherungspflichten des Reiseveranstalters

Der in Umsetzung der EG-Pauschalreiserichtlinien in das deutsche Reisevertragsrecht eingefügte § 651 k BGB verpflichtet den Reiseveranstalter sicherzustellen, dass dem Reisekunden der bereits gezahlte Reisepreis und/oder die evtl. notwendigen Aufwendungen für die Rückreise erstattet werden, soweit Reise- oder Rückreise infolge Zahlungsunfähigkeit oder Insolvenz des Reiseveranstalters ausfallen.

Seit 01. Mai 2002 ist die Handhabung des Sicherungsscheins für den Insolvenzschutz neu geregelt. So müssen ab 01. Januar 2002 Reiseveranstalter den neuen Sicherungsschein zwingend verwenden. Der Reiseveranstalter darf von diesem Muster allerdings in Format und Schriftgröße abweichen.

Die Sicherungsscheine können über die Computerreservierungssysteme ausgestellt werden. Der Sicherungsschein ist entweder der Reisebestätigung anzuheften oder auf ihrer Rückseite abzdrukken. Der Sicherungsschein kann auch in Textform nachgewiesen und elektronisch mit der Reisebestätigung verbunden werden. Sollten Sie einen separaten Sicherungsschein verwenden, so muss dieser bereits mit der Reisebestätigung zusammengeheftet werden.

Den Sicherungspflichten genügt der Reiseveranstalter durch:

- Abschluss einer entsprechenden Versicherung  
**oder**
- durch ein gleichwertiges Zahlungsverprechen eines Kreditinstitutes  
**und**
- Übergabe eines so genannten Sicherungsscheines an den Kunden, der diesem einen direkten Anspruch gegen den Versicherer oder das Kreditinstitut vermittelt.

*Eine Anzahlung des Reisenden auf den Reisepreis darf der Reiseveranstalter nur fordern oder annehmen, wenn der Sicherungsschein zuvor übergeben wurde.*

Durch die Pauschalreiserichtlinie veranlasst, hat das Bundesjustizministerium auf der Grundlage des § 651 a Abs. 5 BGB eine "Verordnung über die **Informationspflichten von Reiseveranstaltern**" erlassen, die dem Reiseveranstalter einen umfangreichen Katalog von Pflichten auferlegt:

- notwendige Mindestinhalte von Prospektangaben
- Belehrungspflichten
  - Vor Vertragsabschluss
  - nach Vertragsabschluss
  - während Vertragsabwicklung
- Abschluss möglicher Zusatzversicherungen (bitte beachten Sie hierzu den Hinweis zu den Versicherungsvermittlern am Ende des Merkblatts)
- Hinweis auf besondere Gefahren.

Eine Belehrung des Kunden darf zwar unterbleiben, wenn der Reisende bereits hinreichend informiert ist, doch muss sich der Reiseveranstalter nach Auffassung des Bundesgerichtshofes auch davon "in eindeutiger Weise überzeugen".

### **Pflichten vor Vertragsabschluss:**

- Aushändigung des vollständigen Textes der AGB.

Hinsichtlich des Merkmales "vor" Vertragsabschluss wird man nicht verlangen dürfen, dass der Reisekunde das Reisebüro zweimal aufsuchen muss, einmal zur Entgegennahme der Reisebedingungen und ein zweites Mal zum Abschluss des Reisevertrages. Ausreichend muss vielmehr sein, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen beim Vertragsabschluss auszuhändigen.

- Information über:
  - Pass- und Visavorschriften
  - gesundheitspolizeiliche Formalitäten
  - Devisenvorschriften

Hinsichtlich der Pass- und Visavorschriften sowie der gesundheitspolizeilichen Formalitäten muss sich der Reiseveranstalter darüber hinaus vergewissern, dass der Reisende auch "das Erforderliche" (zum Beispiel eine notwendige Impfung) veranlassen wird, woran es bei ungewandten oder hilfsbedürftigen Kunden durchaus fehlen kann. Zweifel gehen zu Lasten des Reiseveranstalters.

### **Pflichten während der Vertragsabwicklung:**

Erstellen von:

- einzelnen An- und Abfahrtszeiten
- der genauen Lage eines Hotels
- der Ermittlung einer Reiseroute
- ...

In der Praxis ist es üblich, solche Angaben kurz vor Reiseantritt in so genannten "Reiseunterlagen" zu übersenden.

### **Pflichten nach Vertragsabschluss:**

Der Reiseveranstalter muss unverzüglich nach Vertragsabschluss dem Reisenden eine Reisebestätigung aushändigen. Sie muss Auskunft geben über:

- notwendige Prospektangaben zum Reisepreis
- Zahlungsmodalitäten
- Merkmale der Reise (Transportmittel, Unterbringung, Verpflegung p.p).

Damit erhält der Kunde eine Beweisurkunde, aus der sich die wesentlichen Vertragsabreden auch für den Fall ergeben, dass der Reisevertrag mündlich geschlossen worden sein sollte.

## Vertragliche Pflichten:

Der Reiseveranstalter allein ist dafür verantwortlich, ob und mit welchem Inhalt die Reise durchgeführt wird.

*Ansprüche des Kunden, die zum Beispiel die Richtigkeit und Vollständigkeit der Prospektangaben, die Hauptpflichten aus dem Reisevertrag, die Übersendung der Reisebestätigung und der Reiseunterlagen betreffen, können nur im direkten Verhältnis zum Reiseveranstalter geltend gemacht werden.*

## **Computerreservierungssysteme**

Die moderne Informationstechnologie hat Auswirkungen auf die Wettbewerbsposition eines Unternehmens. Man kann heute ohne Zweifel feststellen, dass die modernen Kommunikationstechniken nach dem Personal zum zweitwichtigsten Erfolgsfaktor geworden sind.

Anhang: Adressen

## **Neue Regeln für Versicherungsvermittler**

### **Wer ist betroffen?**

Unter die neuen Vorschriften fallen Versicherungsvermittler (Versicherungsmakler und Versicherungsvertreter) sowie Versicherungsberater. Unterschieden wird bei den Versicherungsvermittlern zwischen gebundenen, ungebundenen und produktakzessorischen Vermittlern.

### **Wer ist von der Erlaubnis- und Registrierungspflicht ausgenommen?**

Ausgenommen von der Erlaubnis- und Registrierungspflicht sind Gewerbetreibende, wenn:

- sie nicht hauptberuflich Versicherungen vermitteln,
- sie ausschließlich Versicherungsverträge vermitteln, für die nur Kenntnisse des angebotenen Versicherungsschutzes erforderlich sind,
- sie keine Lebensversicherungen oder Versicherungen zur Abdeckung von Haftpflichtrisiken vermitteln,
- die Versicherung eine Zusatzleistung zur Lieferung einer Ware oder der Erbringung einer Dienstleistung darstellt und entweder das Risiko eines Defekts, eines Verlusts oder einer Beschädigung von Gütern abdeckt oder die Beschädigung, den Verlust von Gepäck oder andere Risiken im Zusammenhang mit einer bei dem Gewerbetreibenden gebuchten Reise, einschließlich Haftpflicht- oder Unfallversicherungsrisiken, sofern die Deckung zusätzlich zur Hauptversicherungsdeckung für Risiken im Zusammenhang mit dieser Reise gewährt wird,
- die Jahresprämie einen Betrag von 500 Euro nicht übersteigt und
- die Gesamtlaufzeit einschließlich etwaiger Verlängerungen nicht mehr als fünf Jahre beträgt.

### **Sämtliche Voraussetzungen müssen kumulativ (gemeinsam) vorliegen.**

Ausgenommen sind auch Gewerbetreibende, die:

- als Bausparkasse oder als von einer Bausparkasse beauftragter Vermittler für Bausparer als Bestandteile der Bausparverträge Versicherungen im Rahmen eines Kollektivvertrages vermitteln, die ausschließlich dazu bestimmt sind, die Rückzahlungsforderungen der Bausparkasse aus gewährten Darlehen abzusichern;

- als Zusatzleistung zur Lieferung einer Ware oder der Erbringung einer Dienstleistung im Zusammenhang mit Verbraucherdarlehen Restschuldversicherungen vermitteln, deren Jahresprämie einen Betrag von 500 Euro nicht übersteigt.

Weitere Informationen zur Versicherungsvermittlerrichtlinie finden Sie auf der Internetseite der IHK Pfalz unter [www.pfalz.ihk24.de](http://www.pfalz.ihk24.de) - Dok-Nr. 5161 oder Dok-Nr. 5164

Weitere Informationen zur Existenzgründung finden Sie im Internetportal der IHK/HWK-Starterzentren Rheinland Pfalz.



**Ihre AnsprechpartnerIn zu Fragen der Existenzgründung und öffentlichen Finanzierungshilfen in den IHK-Starterzentren Pfalz sind:**

Thomas Engel, **Starterzentrum Ludwigshafen-Vorderpfalz**

Tel. 0621 5904-2100, Fax 0621 5904-2104, Email: [thomas.engel@pfalz.ihk24.de](mailto:thomas.engel@pfalz.ihk24.de)

Helmut Müller-Hirtz, **Starterzentrum Ludwigshafen-Vorderpfalz - Dienstleistungsbranchen**

Tel. 0621 5904-2110, Fax 0621 5904-2114,

E-Mail: [helmut.mueller-hirtz@pfalz.ihk24.de](mailto:helmut.mueller-hirtz@pfalz.ihk24.de)

Marc Watgen, **Starterzentrum Landau-Südpfalz**

Tel.:06341 971-2511, Fax 06341 2514, Email: [marc.watgen@pfalz.ihk24.de](mailto:marc.watgen@pfalz.ihk24.de)

Michael Schaum, **Starterzentrum Kaiserslautern-Nordwestpfalz**

Tel. 0631 41448-2701, Fax 0631 41448-2704, Email: [michael.schaum@pfalz.ihk24.de](mailto:michael.schaum@pfalz.ihk24.de)

Andreas Knüpfer, **Starterzentrum Pirmasens-Südwestpfalz**

Tel. 06331 523-2611, Fax 06331 2614, Email: [andreas.knuepfer@pfalz.ihk24.de](mailto:andreas.knuepfer@pfalz.ihk24.de)

Gabriele Westerkamp, **Starterzentrum Pirmasens-Südwestpfalz**

Tel. 06331 523-2615, Fax 06331 523-2614, Email: [gabriele.westerkamp@pfalz.ihk24.de](mailto:gabriele.westerkamp@pfalz.ihk24.de)

Stand: Januar 2008

Für die Richtigkeit aller Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

## Verbände

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Deutscher Reisebüro- und Reiseveranstalter-Verband e.V. (DRV)</b><br/>         Albrechtstraße 10<br/>         10117 Berlin<br/>         Tel. 030 28406-0<br/>         Fax 030 28406-30<br/>         Email: <a href="mailto:info@drv.de">info@drv.de</a><br/> <a href="http://www.drv.de">www.drv.de</a></p>                    | <p><b>asr Bundesverband mittelständischer Reiseunternehmen e.V. (asr)</b><br/>         Hackescher Markt 4<br/>         10178 Berlin<br/>         Tel. 030 247819-0<br/>         Fax 030 247819-20<br/>         Email: <a href="mailto:info@asr-berlin.de">info@asr-berlin.de</a><br/> <a href="http://www.asr-berlin.de">www.asr-berlin.de</a></p>  |
| <p><b>DRV-Service GmbH</b><br/>         Mannheimer Straße 15<br/>         60329 Frankfurt/Main<br/>         Tel. 069 273907-0<br/>         Fax 069 668722<br/>         Email: <a href="mailto:mail@drv-service.de">mail@drv-service.de</a><br/> <a href="http://www.drv-service.de">www.drv-service.de</a></p>                       | <p><b>Deutscher Tourismusverband e.V.</b><br/>         Bertha-von-Suttner-Platz 13<br/>         53111 Bonn<br/>         Tel. 0228 98522-0<br/>         Fax 0228 698722<br/>         Email: <a href="mailto:kontakt@deutschertourismusverband.de">kontakt@deutschertourismusverband.de</a><br/> <a href="http://www.deutschertourismusverband.de">www.deutschertourismusverband.de</a></p> |
| <p><b>Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer (BDO)</b><br/>         Reinhardtstraße 25<br/>         10117 Berlin<br/>         Tel. 030 24089-300<br/>         Fax 030 24089-400<br/>         Email: <a href="mailto:info@bdo-online.de">info@bdo-online.de</a><br/> <a href="http://www.bdo-direkt.de">www.bdo-direkt.de</a></p> | <p><b>RDA-internationaler Bustouristik-Verband e.V.</b><br/>         Hohenzollernring 86<br/>         50672 Köln<br/>         Tel. 0221 912772-0<br/>         Fax 0221 124788<br/>         Email : <a href="mailto:info@rda.de">info@rda.de</a><br/> <a href="http://www.bustouristik.de">www.bustouristik.de</a></p>   |
| <p><b>Fachverband Deutscher Sprachreisen-Veranstalter e.V.</b><br/>         Kolonnenstraße 26<br/>         10829 Berlin<br/>         Tel. 030 221615-97<br/>         Fax 030 221615-98<br/>         Email: <a href="mailto:info@fdsv.de">info@fdsv.de</a></p>  |   |

## Lizenzen

|   |  |
|---|--|
| <p><b>DB Reise- und Touristik AG</b><br/> <b>Agentur Service</b><br/>         Emil-von-Behring-Str. 6<br/>         60424 Frankfurt<br/>         Tel. 069 95881710<br/>         Fax 069 95881766</p> | <p><b>IATA Agency Accreditation</b><br/>         Poststraße 2-4<br/>         60329 Frankfurt<br/>         Tel. 069 24253624<br/>         Fax: 069 24253649<br/> <a href="http://www.iata.org">www.iata.org</a></p> |
|---|--|

## Kundengeldabsicherungsagenturen

|  |   |
|--|---|
| <p>Albatros Versicherungsdienste GmbH<br/>         Von-Gablenz-Straße 2 - 6<br/>         50679 Köln<br/>         Tel.: 0221 82 92-002<br/>         Fax: 0221 8292-246<br/>         Email: <a href="mailto:zentrale@albatros.de">zentrale@albatros.de</a><br/> <a href="http://www.albatros.de">www.albatros.de</a></p> | <p>TourVERS<br/>         Touristik-Versicherungs-Service GmbH<br/>         Borsteler Chaussee 51<br/>         22453 Hamburg<br/>         Tel.: 040 244288-0<br/>         Fax: 040 244288-99<br/>         Email: <a href="mailto:service@tourvers.de">service@tourvers.de</a><br/> <a href="http://www.tourvers.de">www.tourvers.de</a></p>                          |
| <p>R+V Allgemeine Versicherung AG<br/>         Taunusstr. 1<br/>         65193 Wiesbaden<br/>         Tel.: 01802 7858633 (0,06 Cent aus dt. Festnetz)<br/>         Fax: 0611 533-4500<br/>         Email: <a href="mailto:ruv@ruv.de">ruv@ruv.de</a><br/> <a href="http://www.ruv.de">www.ruv.de</a></p>              | <p>Travelsafe GmbH<br/>         Service-Gesellschaft für Touristik-Versicherungen<br/>         Neuburger Straße 102 f<br/>         94036 Passau<br/>         Tel.: 0851 52152<br/>         Fax: 0851 52154<br/>         Email: <a href="mailto:travelsafe@t-online.de">travelsafe@t-online.de</a><br/> <a href="http://www.travelsafe.de">www.travelsafe.de</a></p> |

## Haftpflichtversicherer für Reiseunternehmen / Reiseschutzversicherung/ Reiserücktrittsversicherung

|   |   |
|---|---|
| <p>Touristik Assekuranz Service GmbH (TAS)<br/>         Versicherungsmakler<br/>         Walther-von-Cronberg-Platz 15<br/>         60594 Frankfurt/ Main<br/>         Tel: 069 60508-0<br/>         Fax: 069 60508-14<br/>         Email: <a href="mailto:info@tas-ass.de">info@tas-ass.de</a><br/> <a href="http://www.tas-ass.de">www.tas-ass.de</a></p> |   |
| <p>ELVIA Reiseversicherungs-Gesellschaft AG<br/>         Niederlassung für Deutschland<br/>         Ludmillastraße 26<br/>         81543 München<br/>         Tel.: 089 62424-0<br/>         Email: <a href="mailto:service@elvia.de">service@elvia.de</a><br/> <a href="http://www.elvia.de">www.elvia.de</a></p>  | <p>Touristik Assekuranz Service GmbH (TAS)<br/>         Versicherungsmakler<br/>         Walther-von-Cronberg-Platz 15<br/>         60594 Frankfurt/ Main<br/>         Tel: 069 60508-0<br/>         Fax: 069 60508-14<br/>         Email: <a href="mailto:info@tas-ass.de">info@tas-ass.de</a><br/> <a href="http://www.tas-ass.de">www.tas-ass.de</a></p> |