

Neue Regeln fürs Reisen

Auch der schönste Urlaub kann sich in einen Albtraum verwandeln. Anfang Juli trat das neue Pauschalreiserecht in Kraft, das sowohl für Verbraucher als auch für Reiseunternehmer einige Neuerungen mit sich bringt. Das sollten Sie wissen.



© Pixabay.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Am 1. Juli 2018 trat das neue Pauschalreiserecht in Kraft, das für Verbraucher und Unternehmen verschiedene Änderungen mit sich bringt.
2. Reisende müssen ihre Ansprüche nun nicht mehr innerhalb eines Monats nach Reiseende gegenüber dem Veranstalter geltend machen. Es gilt jetzt eine Frist von zwei Jahren.
3. Für die Vermittlung sogenannter verbundener Reiseleistungen gibt es einen „Basisschutz“ für Reisende.

Grundsätzlich unterscheidet das Reiserecht seit 1. Juli 2018 zwischen vier verschiedenen Angebotsformen: der Vermittlung einer Einzelleistung, der Vermittlung einer Pauschalreise, der Veranstaltung einer Pauschalreise und nun neu der Vermittlung verbundener Reiseleistungen.

Regelungen für verbundene Reiseleistungen

Eine verbundene Reiseleistung liegt dann vor, wenn mindestens zwei Reiseleistungen, also zum Beispiel ein Flug und ein Hotelzimmer, für den Zweck derselben Reise vermittelt werden. Anders als bei der Pauschalreise erfolgt die Buchung aber nicht in einem Schritt und es werden separate Rechnungen für die Einzelleistungen ausgestellt.

Für die Vermittlung verbundener Reiseleistungen gibt es einen „Basisschutz“ für Reisende. Das bedeutet: Der Vermittler dieser Reiseleistungen muss Informationspflichten erfüllen. Nimmt er Zahlungen von Reisenden entgegen, ist er zudem verpflichtet, sich gegen eine Insolvenz abzusichern.

„Click-Trough-Buchung“ als Pauschalreise

Der Betreiber einer Webseite kann unter bestimmten Voraussetzungen zum Reiseveranstalter werden. Bietet zum Beispiel eine Airline einen Flug an und leitet den Kunden im Laufe des Buchungsprozesses auf die Internetseite eines anderen Anbieters, auf der ein Hotelzimmer gebucht werden kann, weiter, wo er innerhalb von 24 Stunden nach der Buchungsbestätigung einen weiteren Vertrag abschließt, ohne dass er die notwendigen Daten (Name, Zahlungsdaten, Mail-Adresse) angeben muss, so wird die Fluggesellschaft zum Reiseveranstalter.

Diese sogenannten Click-Through-Buchungen fallen ab sofort unters Pauschalreiserecht. Ansprechpartner für Reklamationen ist dann der Betreiber der ersten Website. Gegen ihn sind auch spätere Minderungsansprüche wegen Reisemängeln geltend zu machen. Der Reisende muss sich bei verschiedenartigen Mängeln also nicht mehr mit dem jeweiligen Anbieter der einzelnen Leistungen (Fluggesellschaft, Hotelier Mietwagenfirma) auseinandersetzen, sondern hat nur noch einen Gegner.

Preisänderungen im Nachhinein

Reiseveranstalter können den Reisepreis – wie bisher auch – nur dann erhöhen, wenn die im Gesetz genannten Umstände, wie beispielsweise die Erhöhung der Beförderungskosten aufgrund gestiegener Treibstoffpreise oder höhere Flughafengebühren, nach Vertragsschluss eingetreten sind und im Vertrag ein Änderungsvorbehalt vereinbart wurde.

Bisher mussten Reisende in diesen Fällen lediglich eine Erhöhung von bis zu 5 Prozent hinnehmen. Künftig können die nachträglichen Preisänderungen auch höher ausfallen, Reisende müssen bei einer Erhöhung von mehr als 8 Prozent jedoch zustimmen oder können kostenfrei vom Reisevertrag zurücktreten. Eine Preisänderung ist nach den neuen

Regelungen auch noch bis 20 Tage vor Abreise möglich, bisher lag die Frist bei vier Monaten.

Anzeigepflicht und neue Anzeigefrist bei Reisemängeln

Zeigt sich während einer Reise ein Mangel, müssen Reisende nach wie vor unbedingt nachweislich und unter Fristsetzung vom Reiseveranstalter Abhilfe verlangen. Darüber hinaus ist der Mangel bestmöglich zu dokumentieren, etwa durch Fotos oder Videoaufnahmen. Diese Aufforderung ist grundsätzlich Voraussetzung, um Minderungs- und Schadensersatzansprüche geltend zu machen, die nur in Ausnahmefällen entbehrlich ist.

Beseitigt ein Reiseveranstalter den Mangel nicht, obwohl er dazu verpflichtet wäre, haben Reisende weitergehende Ansprüche. So können sie beispielsweise selbst Abhilfe schaffen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen oder bei ganz erheblichen Beeinträchtigungen den Vertrag kündigen. Nach den neuen Regelungen sind Reisende nicht mehr dazu verpflichtet, Ansprüche gegen den Reiseveranstalter innerhalb eines Monats nach dem Reiseende geltend zu machen. Es gilt lediglich die Verjährungsfrist von zwei Jahren ab dem vertraglich vereinbarten Reiseende. Achtung, das betrifft lediglich Reisen, die nach dem 1. Juli 2018 gebucht wurden.

Anrechnung von Leistungen aufgrund der Fluggastrechteverordnung

Erhaltene Leistungen aus anderen Verordnungen sind auf Ansprüche gegenüber dem Reiseveranstalter anzurechnen und umgekehrt. War beispielsweise ein Flug extrem verspätet, dann steht Reisenden eine Leistung gemäß der Fluggastrechteverordnung zu. Besteht zusätzlich für dasselbe Ereignis eine Entschädigung gegenüber einem Reiseveranstalter, verringert sich diese um die bereits durch die Fluggastverordnung erhaltene Leistung.

Diese gesetzliche Regelung entspricht der bisherigen Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs und bringt daher letztlich keine Änderung in der Praxis.

Angebotsformen im Reiserecht

Unter einer Pauschalreise wird allgemein verstanden, dass mehrere Reiseleistungen, wie zum Beispiel Flug und Hotelunterkunft verbunden und zu einem Komplettpreis gebucht werden. Es wird nur ein Vertrag mit dem Reiseveranstalter geschlossen.

Bei Pauschalreisen haben Verbraucher nur einen Gegner (den Reiseveranstalter), mit dem sie sich im Fall von Beanstandungen auseinandersetzen müssen. Auch ein Schadensersatz wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit wird nur bei Pauschalreisen gewährt. Zudem sind Veranstalter von Pauschalreisen verpflichtet, dem Reisenden vor Zahlung des Reisepreises einen sogenannten Sicherheitsschein auszuhändigen. Durch diesen wird gewährleistet, dass der Kunde im Fall der Insolvenz des Veranstalters seine

Anzahlung zurückerhält bzw. eine Rückbeförderung.

Darüber hinaus gibt es noch andere Angebotsformen im Reiserecht, bei denen die Durchsetzung von Rechten etwas komplizierter ist.

Vermittlung einer Einzelleistung

Sie buchen über ein Internetportal oder in einem Reisebüro vor Ort beispielsweise drei Nächte in einem Hotel in München. In diesem Fall kommt der Beherbergungsvertrag direkt mit dem Hotel zustande.

Ist das Hotelzimmer extrem verschmutzt oder gibt es in der Dusche kein warmes Wasser, so müssen Sie sich direkt mit dem Hotelier auseinandersetzen und diesem gegenüber Ihren Anspruch, zum Beispiel auf Minderung des Preises, geltend machen. Das heißt, Sie müssen sich direkt mit den Anbietern der jeweiligen Leistung auseinandersetzen.

Vermittlung einer Pauschalreise

Der Vermittler einer Pauschalreise vermittelt Ihnen die Leistungen eines Dritten, zum Beispiel ein Reisebüro eine von Tui angebotene Reise „7 Tagen Mallorca all inclusive“. Der Vermittler berät Sie etwa in Bezug auf das Reiseziel und die Reiseart und ist unter anderem zur ordnungsgemäßen Weiterleitung der Buchung an den Reiseveranstalter verpflichtet.

Der Vermittler haftet nicht für die ordnungsgemäße Durchführung der Reise, unterliegt aber den gleichen Informationspflichten wie der Reiseveranstalter und muss Sie auch über die Insolvenzabsicherung informieren. Gibt es Probleme, zum Beispiel bei Flug oder Hotel, müssen Sie Kontakt mit dem Reiseveranstalter (z.B. Tui) aufnehmen. Er muss dafür sorgen, dass die von Ihnen gerügten Mängel der Reiseleistungen behoben werden.

Verbundene Reiseleistungen

Eine verbundene Reiseleistung liegt vor, wenn Ihnen mindestens zwei Reiseleistungen, also beispielsweise ein Flug und ein Mietwagen für ein und dieselbe Reise vermittelt werden. Die Buchung erfolgt jedoch nicht in einem Schritt, sondern es gibt separate Rechnungen über die Einzelleistungen.

Vermittler dieser verbundenen Reiseleistungen müssen eine eigene Insolvenzabsicherung vorlegen und weitergehende Informationspflichten erfüllen. Ansprechpartner bei Mängeln ist jedoch der Anbieter der jeweiligen Leistung, zum Beispiel der Hotelier oder die Fluggesellschaft.

Veranstaltung einer Pauschalreise

Nach der gesetzlichen Regelung ist nicht nur derjenige Reiseveranstalter, der sein Angebot als Pauschalreise bezeichnet, sondern alle, die dem Reisenden mindestens zwei Reiseleistungen, zum Beispiel Unterkunft und Flug, in einem Buchungsvorgang zu einem Gesamtpreis anbieten. Möchten Sie beispielsweise den Herbst in einem Hotel auf Madeira verbringen und der Mitarbeiter eines Reisebüros berät Sie und stellt Ihnen sodann eine Reise nach Madeira (Flug, Hotel, Mietwagen) zusammen, die Sie dann in einem Vorgang zum Gesamtpreis von 2.100 Euro buchen, handelt es sich um eine Pauschalreise.

In diesem Fall wird das Reisebüro zum Veranstalter und muss für Mängel der Reiseleistungen einstehen.

Auch eine sogenannte „Click-Through-Buchung“ kann zur Pauschalreise werden, beispielsweise wenn Sie auf der Website einer Airline einen Flug buchen und von dort aus über einen Angebotslink auf die Internetseite einer Autovermietung weitergeleitet werden, wo Sie innerhalb von 24 Stunden einen weiteren Vertrag über einen Mietwagen abschließen, und die Airline Ihre Daten zwecks direkter Buchung an das Mietwagenunternehmen weitergibt.

In diesem Fall wird die Airline zum Reiseveranstalter und muss für die Mängel an allen Reiseleistungen aufkommen, also auch für die Probleme, die Sie möglicherweise mit Ihrem Mietwagen haben.

GUT ZU WISSEN

Baulärm, fehlender Swimmingpool, schmutzige Unterkunft. Oftmals trüben Probleme das schöne Urlaubsglück. Doch bei Reisemängeln gibt's Entschädigung – wenn Sie ein paar Spielregeln beachten. Wir unterstützen Sie dabei!

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/neue-regeln-fuers-reisen>