

## **Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen**

### **Was ist eine Pauschalreise?**

Eine Pauschalreise ist eine Kombination von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen, die von einem Reiseanbieter für die gleiche Reise angeboten werden. Dabei kann es sich um ein vorgefertigtes „Gesamtpaket“ handeln oder aber auch um eine Zusammenstellung individueller Reiseleistungen, die von einem Anbieter als Paket verkauft werden.

Seit dem 1. Juli 2018 wurden die Rechte von Verbrauchern, die eine Pauschalreise buchen, durch die Umsetzung der neuen Pauschalreiserichtlinie (Richtlinie (EU) 2015/2302) weiter gestärkt.

### **Vorvertragliche Informationspflichten**

Vor Abschluss des Vertrages muss den Reisenden ein Standardformular ausgehändigt werden, das alle Kerninformationen zur Reise enthält, wie beispielsweise Reisepreis, Reisedaten, Reiseziel, geplante Ausflüge etc. Diese Informationspflicht obliegt dem Reiseveranstalter sowie dem Reisevermittler (bspw. Reisebüros), sofern die Reise durch diesen verkauft wird.

### **Änderungen vor Reisebeginn**

Einseitige Änderungen an der Reise kann der Reiseveranstalter nur vornehmen, wenn es sich lediglich um geringfügige Änderungen handelt. Werden wesentliche Eigenschaften der Reise vom Reiseveranstalter geändert (beispielsweise Reisepreis, Hotelkategorie etc.), können Reisende kostenfrei vom Vertrag zurücktreten. Eine Erhöhung des Reisepreises ist nur dann erlaubt, wenn die Erhöhung aufgrund von gestiegenen Transportkosten (bspw. gestiegener Treibstoffpreis) oder Steuererhöhungen (bspw. Tourismussteuer) erfolgt.

Reisende haben das Recht, die Reise kostenfrei zu stornieren, wenn der Reisepreis um mehr als 8 % erhöht wird. Weniger als 20 Tage vor Reisebeginn ist eine Reisepreiserhöhung generell ausgeschlossen.

Abgesehen davon kann die Reise jedoch auch zu jeder Zeit vor Reisebeginn durch die Reisenden storniert werden. In diesem Fall können jedoch (angemessene) Stornierungskosten in Rechnung gestellt werden.

Weiterhin haben Reisende die Möglichkeit, den Vertrag abzutreten, das heißt auf andere Personen zu übertragen. Der Reiseanbieter muss hierzu spätestens 7 Tage vor Beginn der Reise informiert werden. Dadurch entstehende Kosten müssen angemessen und eindeutig angegeben sein und den realen Kosten entsprechen, die durch den Wechsel der Reisenden entstehen.

### **Während der Reise**

Der Reiseveranstalter ist für die Erbringung der vereinbarten Reiseleistungen verantwortlich, ungeachtet dessen, ob er selbst oder ein Dritter die Leistungen erbringt.

Sollten Reiseleistungen entfallen, ist der Reiseveranstalter verpflichtet, ohne Aufpreis mindestens gleichwertige Leistungen anzubieten. Sollte der Reiseveranstalter keine oder minderwertige

Ersatzleistungen anbieten, haben Reisende das Recht, eine teilweise Erstattung des Reisepreises zu verlangen.

Sollte es während der Reise zu Problemen kommen, können Reisende den Reiseveranstalter direkt kontaktieren oder auch den Reisevermittler, der die Beschwerde dann an den Reiseveranstalter weiterleiten muss.

In Frankreich ist der Reiseveranstalter ebenso wie der Anbieter/Vermittler der Reise für Reisemängel haftbar. Diese Besonderheit erlaubt es Reisenden, Ansprüche im Falle eines Reisemangels entweder gegenüber dem Veranstalter oder dem Anbieter der Reise geltend zu machen.

In Belgien, Deutschland und Frankreich beläuft sich die Frist zur Geltendmachung von Reisemängeln auf 2 Jahre (ab planmäßigem Ende der Reise).

### **Insolvenz**

Um zu verhindern, dass Reisende den bereits gezahlten Reisepreis im Falle einer Insolvenz des Reiseveranstalters verlieren, muss dieser eine Insolvenzversicherung abschließen. Diese erstattet die bereits geleisteten Zahlungen an die Reisenden zurück.

Sofern die Pauschalreise auch Transportleistungen (bspw. Flüge) enthält, muss der Reiseveranstalter, im Falle einer Insolvenz, ebenso den Rücktransport der Reisenden absichern.

In Frankreich muss jeder Gewerbetreibende, der Reisen verkauft oder organisiert, im „registre Atout“ (registre des opérateurs de voyages et de séjours) eingetragen sein. Diese Registrierung schließt eine Berufshaftpflichtversicherung ebenso wie den Abschluss einer Insolvenzversicherung ein.

### **Verbundene Reiseleistungen**

Mehr und mehr stellen Verbraucher ihre Reise selbst zusammen, indem sie diese aus verschiedenen Reiseleistungen unterschiedlicher Anbieter zusammensetzen. Beispielsweise wird im Zuge einer Flugbuchung im Internet über einen Link zu einem anderen Anbieter ein Hotelaufenthalt oder ein Mietwagen angeboten, der gleich dazugebucht wird. In diesen Fällen handelt es sich nicht um eine Pauschalreise. Nichtsdestotrotz müssen Reisende darüber informiert werden, dass es sich um „verbundene Reiseleistungen“ und nicht um eine Pauschalreise handelt. Auch sind sie im Falle einer Insolvenz der Anbieter geschützt und der Rücktransport der Reisenden muss abgesichert werden. Bei Problemen müssen sich die Reisenden jedoch an den jeweiligen Anbieter der einzelnen Reiseleistungen wenden.

Europäisches Verbraucherzentrum Luxemburg GIE  
2A, rue Kalchesbrück • L-1852 Luxembourg  
Tel.: +352 26 84 64-1 • Fax: +352 26 84 57 61  
info@cecluxembourg.lu • www.cecluxembourg.lu

Finanziell unterstützt durch  
die Europäische Union



Dieses Informationsblatt wurde aus Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014-2020) gefördert. Der Inhalt gibt ausschließlich die Ansicht des Autors wieder und liegt in dessen alleinigen Verantwortung. Er spiegelt nicht den Standpunkt der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union wider. Die Europäische Kommission und die Agentur lehnen jegliche Haftung für eine etwaige Verwendung der darin enthaltenen Informationen ab. Obwohl dieses Informationsblatt mit großer Sorgfalt verfasst worden ist, kann ihr Verfasser für mögliche Irrtümer oder Auslassungen in der Broschüre nicht haftbar gemacht werden. Jede, auch nur auszugsweise, Vervielfältigung oder Übersetzung der Broschüre ist untersagt, es sei denn, das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg hat seine vorherige schriftliche Genehmigung erteilt. Das (auszugsweise) Zitieren ist unter Angabe der Quelle möglich. Mit finanzieller Unterstützung des luxemburgischen Staates sowie der ULC.