



FAQ-Katalog zum neuen Reiserecht für Touristinformationen

Stand: 29. Juni 2018



FAQ-Katalog für Touristinformationen zum Reiserecht ab 01. Juli 2018

Der vorliegende FAQ-Katalog geht auf die Grundlagen des Reisevertragsrechts §§ 651 a ff. BGB ein. Er beantwortet wesentliche Fragen anhand von fiktiven Fallbeispielen, denen sich Touristinformationen konfrontiert sehen. Dies umfasst u. a. die neuen Informationspflichten, Anwendungsbereiche sowie die neue Kategorie der verbundenen Reiseleistungen.

Der FAQ-Katalog wurde vom Deutschen Tourismusverband e.V. (DTV) in Zusammenarbeit mit dem Landestourismusverband Sachsen e.V. (LTV SACHSEN) entwickelt.

Bitte beachten Sie:

Der FAQ-Katalog mit fiktiven Fallbeispielen ersetzt keine Rechtsberatung. Es handelt sich um eine verkürzte Darstellung der Rechtslage. Für spezifische Einzelfälle wird eine individuelle Rechtsberatung empfohlen.

Grundlagen des Reiserechts

Die neue EU-Richtlinie 2015/2302 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen wurde am 11.12.2015 im Amtsblatt der EU veröffentlicht. Die Umsetzung in das nationale Recht der Mitgliedsstaaten erfolgte bis zum 31.12.2017. Die nationalen Umsetzungsvorschriften sind im Bürgerlichen Gesetzbuch mit dem Reisevertragsrecht der §§ 651 a ff. geregelt und treten zum 01.07.2018 in Kraft. Das bedeutet, dass das neue Reiserecht für alle Verträge, die ab dem 01.07.2018 geschlossen werden, gilt.

Frage 1	Werden touristische Leistungen vom Gesetzgeber differenziert betrachtet?
Antwort	<p><i>Das neue Reiserecht unterscheidet 4 wesentliche Grundtypen des Anbietens von touristischen Leistungen. Diese ziehen jeweils unterschiedliche Pflichten des Anbieters nach sich.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Vermittlung, Anbieten einer Einzelreiseleistung 2) NEU: Vermittlung / Anbieten verbundener Reiseleistungen 3) Veranstaltung einer eigenen Pauschalreise 4) Vermittlung einer fremden Pauschalreise
Frage 2	Wie wird mit Einzelleistungen umgegangen?
Antwort	<i>Einzelleistungen werden nicht nach dem Reiserecht der §§ 651a ff. BGB behandelt.</i>



1) Vermittlung / Anbieten verbundener Reiseleistungen

Eine Touristinformation hat in Ihrem Leistungsspektrum verschiedenste Angebote, die sie an den Gast vermittelt / verkauft. Dazu zählen u.a. Veranstaltungstickets, ÖPNV-Tickets, Unterkünfte, Fahrradverleih.

Frage 1	In welche Arten von Reiseleistungen unterscheidet der Gesetzgeber?
Antwort	<p><i>Der Gesetzgeber unterscheidet zwischen 4 verschiedenen Arten touristischer Leistungen:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Beherbergung</i> 2) <i>Beförderung</i> 3) <i>Vermietung von 2- oder 4-rädrigen Kraftfahrzeugen (führerscheinpflchtig)</i> 4) <i>sonstige touristische Leistungen (Ausflugtickets, Eintrittskarten, Führungen, Sportequipmentverleih etc.)</i>

Fiktives Fallbeispiel:

Im Beratungsgespräch verkauft die MitarbeiterIn einem Gast eine Beförderungsleistung (z.B. ÖPNV-Ticket) und eine sonstige touristische Reiseleistung (z.B. Veranstaltungsticket).

Frage 2	<ol style="list-style-type: none"> a) Muss die Touristinformation zwei getrennte Bestätigungen / Rechnungen an den Gast aushändigen? b) Muss die Bezahlung ebenfalls separat erfolgen?
Antwort	<ol style="list-style-type: none"> a) <i>Ja, es müssen getrennte Bestätigungen / Rechnungen an den Gast ausgehändigt werden.</i> b) <i>Der eigentliche Bezahlvorgang kann einheitlich erfolgen, z. B. EC-Kartenzahlung oder Gesamtbetrag in bar.</i>
Frage 3	Spielt es eine Rolle, wenn die Einzelleistungen nicht zeitgleich erfolgen (z.B. ÖPNV-Ticket für 13.08.2018 und Veranstaltungsticket für den 26.8.2018)?
Antwort	<i>Für die Geltung des Neuen Reiserechts ist ausschlaggebend, dass die Einzelleistungen „zum Zweck derselben Reise“ gebucht werden. Wenn also die Leistungen mehrere Tage auseinander liegen, dennoch im selben Reisezeitraum liegen, spricht man von verbundenen Reiseleistungen.</i>



Frage 4	<p>a) Muss das Informationsblatt für verbundene Reiseleistungen und der Sicherungs-schein an den Gast übergeben werden?</p> <p>b) Muss dieser den Erhalt mit seiner Unterschrift bestätigen?</p>
Antwort	<p>a) Grundsätzlich müssen die genannten Unterlagen dem Gast übergeben werden.</p> <p>b) Eine Verpflichtung des Gastes zur Unterschrift besteht nicht. Zu Beweis Zwecken empfiehlt sich eine solche Bestätigung jedoch, da die Übergabe im Streitfall auch noch 2 Jahre nach Ende der Reise nachgewiesen werden muss.</p>
Frage 5	Muss die Touristinformation eine Insolvenzversicherung abschließen, wenn Sie das Geld für die Leistungen entgegennimmt?
Antwort	<p>Ja. Dies gilt hinsichtlich der Zahlungen für Fremdleistungen, die von der Touristinformation an externe Leistungserbringer erst noch weiterzureichen sind. Eigenleistungen der Touristinformation müssen nicht gegen Insolvenz versichert werden.</p>

2) Tagesreise vs. Vermittlung verbundener Reiseleistungen

Fiktives Fallbeispiel:

Eine Touristinformation bietet Tagesreisen an. Bei diesen werden u.a. folgende Leistungen kombiniert: Museumsbesuch, Stadtführungen, Kirchenbesuch/-führung und ggf. Beförderungsleistung. Der Preis pro Person liegt unter 500 €.

Frage 1	Wie grenzt sich eine Tagesreise von der Vermittlung verbundener Reiseleistungen ab?
Antwort	<p>Eine Tagesreise überschreitet die Dauer von 24 Stunden nicht. Zudem beinhaltet sie keine Übernachtung.</p>
Frage 2	<p>Wie verhält sich die Rechtslage, wenn</p> <p>a) nur der Gästeführer gebucht wird?</p> <p>b) Bus und Gästeführer gebucht werden?</p>
Antwort	<p>Die Rechtslage verändert sich nicht. Es verbleibt dabei, dass Neues Reiserecht nicht anwendbar ist, weil</p> <p>a) nur eine Einzelleistung vorliegt bzw.</p> <p>b) es sich um eine Tagesreise handelt.</p>



Frage 3	Die angebotene Tagesreise besteht aus einzelnen Bausteinen, die von unterschiedlichen Dienstleistern erbracht werden. Wie verhält sich die Rechtslage, wenn die Touristinformation nur die Anmeldung der Gruppe in den einzelnen Einrichtungen vornimmt, die Abrechnung aber nicht gebündelt über die Touristinformation abgewickelt wird?
Antwort	<i>Es verbleibt bei einer Tagesreise. Das Reiserecht der §§ 651a BGB ist nicht einschlägig.</i>

3) Sonderfall: Gästekarten

Frage 1	Werden Gästekarten als Pauschalreise eingestuft?
Antwort	<p><i>Zu dieser Frage gibt es aktuell noch keine rechtssichere Einschätzung.</i></p> <p><u><i>Gästekarten, die nur Leistungen einer Kategorie enthalten:</i></u> <i>Klar ist, dass Gästekarten dann nicht nach Neuem Reiserecht zu bewerten sind, wenn die auf der Gästekarte enthaltenen Einzelleistungen lediglich einer Kategorie zugeordnet werden können und es daher an einer Kombination verschiedener Arten von Reiseleistungen fehlt.</i></p> <p><u><i>Gästekarten, die nur Rabattgutscheine, aber keine kostenlosen Leistungen enthalten:</i></u> <i>Weiterhin werden Gästekarten, die nur Rabattgutscheine, aber keine kostenfreien Leistungen enthalten, weder als Pauschalreise noch als verbundene Reiseleistungen bewertet, da kein Anspruch auf Leistungen dieser Gästekarte besteht.</i></p> <p><i>„Problematisch“ werden Gästekarten dann, wenn sie verschiedenartige Reiseleistungen enthalten (siehe Frage 2 und 3).</i></p>
Frage 2	Wie verhält es sich, wenn der ÖPNV in die Gästekarte integriert ist?
Antwort	<i>Da der ÖPNV als Beförderungsleistung eine andere Art von Reiseleistung darstellt, die zu den sonstigen touristischen Leistungen hinzutritt, die eine solche Karte beinhaltet, haben wir in diesem Falle eine Kombination verschiedener Arten von Reiseleistungen. Diese Konstellation birgt die hohe Gefahr, dass insbesondere bei Gästekarten, die käuflich erworben werden müssen, das Neue Reiserecht anzuwenden ist. Im Ergebnis besteht für den Herausgeber dieser Karte die Gefahr, dass er als Reiseveranstalter zu bewerten ist.</i>



Frage 3	Gibt es eine Unterscheidung in a) Kauf-Gästekarten mit Einzelleistungen unterschiedlicher Kategorien und b) Gästekarten, die bei Anreise kostenfrei ausgegeben werden?
Antwort	a) Bezahlte Gästekarten (d.h. Gast kauft Karte): Wohl nach dem Gesetz Pauschalreise, aber vom Gesetzgeber nicht so ausdrücklich genannt. Es muss abgewartet werden, wie sich andere Städte / Länder dazu positionieren. b) Umlagefinanzierte Gästekarte (d.h. Zugabe für Gast ohne extra Bezahlung): Bei richtiger formalrechtlicher Ausgestaltung von Karte und Bewerbung liegt hier keine Pauschalreise vor. Dies ist allerdings rechtlich umstritten.

4) Angebot von Pauschalen

Fiktives Fallbeispiel:

Eine Touristinformation hat verschiedene Paketangebot erarbeitet, um den Ort als Gesamtpaket zu vermarkten. Diese Pakete sind auf der Internetseite eingestellt und können darüber angefragt werden. Der ausgewiesene Preis ist kein Endpreis, da die konkrete Unterkunft erst bei Anfrage hinzugefügt wird.

Frage 1	Gilt dieses Angebot bereits als Veranstaltertätigkeit?
Antwort	<i>Wenn verschiedenartige Reiseleistungen durch die Touristinformation zusammengefasst und im Ergebnis von dieser als eigenes Leistungsbündel angeboten werden, der Reisepreis auch an diese zu entrichten ist, liegt eine Veranstaltertätigkeit der Touristinformation vor.</i>

Fiktives Fallbeispiel:

Vereinzelt stellt eine Touristinformation auf individuelle Anfrage des Gastes ein komplettes Urlaubspaket (Übernachtung / Verpflegung und sonstige touristische Leistungen) zusammen, welches komplett über sie gebucht und bezahlt wird.

Frage 2	Gilt die Touristinformation in diesem Fall als Veranstalter?
Antwort	<i>Eine Veranstaltertätigkeit liegt auch vor, wenn verschiedene Reiseleistungen im Vorfeld bzw. erst vor Ort zusammengestellt werden und dieses im Rahmen eines sogenannten „dynamic packaging“ dem Kunden verkauft wird.</i>



Fiktives Fallbeispiel:

Der Gast hat bereits eigenständig und direkt eine Unterkunft gebucht. Bei der Touristinformation bucht er als Ergänzung ein „Erlebnispaket“, welches aus sonstigen touristischen Leistungen besteht.

Frage 3	Gilt eine Fahrt in historischen Beförderungsangeboten (z.B. historische Drahtseilbahn, Schmalspurbahn) als Beförderungsleistung?
Antwort	<i>Hier ist zu fragen, was aus Sicht des Reisenden als Hauptbestandteil der Leistung gesehen wird. Geht es dem Reisenden darum, von A nach B gebracht zu werden und wählt er eine historische Bahn aus, weil es zusätzlich einen kulturellen Mehrwert bietet, steht die Beförderungsleitung im Vordergrund. Wenn im Vordergrund die Fahrt mit dem Beförderungsmittel steht und für den Gast der Zielort austauschbar und irrelevant ist, so handelt es sich im Ergebnis um eine sonstige touristische Leistung.</i>
Frage 4	Wie ändert sich die Rechtslage wenn das Paket neben sonstigen touristischen Leistungen ein Mittagessen beinhaltet?
Antwort	<i>Da ein Mittagessen keine Reiseleistung ist, ändert sich an der Betrachtung nichts.</i>
Frage 5	Wird vom Gesetzgeber eine Unterscheidung vorgenommen in eintägige und mehrtägige Angebote (ohne Übernachtung)?
Antwort	<i>Wie unter Punkt 3) beschrieben, können eintägige Angebote bei Vorliegen aller gesetzlichen Voraussetzungen (24h Dauer, keine Übernachtung, max. 500,00 € p.P.), als Tagesfahrt von den Regelungen des Neuen Reiserechts ausgenommen sein.</i>
Frage 6	Ist die Verwendung des Begriffes „Erlebnispaket“ bereits kritisch einzustufen?
Antwort	<i>Hierzu gibt es noch keine aussagekräftige Entscheidung. Dennoch wird diese Formulierung für problematisch gehalten, da der Begriff Paket eine übliche Bezeichnung für das Zusammenfassen und Anbieten eines Bündels von Leistungen ist. Da dies mit einer Pauschale vergleichbar ist, gilt diese Formulierung als sehr risikoreich.</i>

**Fiktives Fallbeispiel:**

Eine Privatperson bucht bei der Touristinformation als Organisator für mehrere Personen das mehrtägige „Erlebnispaket“ ohne Übernachtung. Die Buchungsbestätigung und Reiseunterlagen erhält der Organisator. Die Rechnungslegung erfolgt an die einzelnen Reisetilnehmer.

Frage 7	Spielt die Rechnungslegung eine Rolle bei der Rechtslage?
Antwort	<i>Die Vorgehensweise der Rechnungslegung ändert sich nicht durch das neue Reiserecht. Die Buchungsbestätigung, Reiseunterlagen und Informationsblätter erhält weiterhin der Organisator. Es empfiehlt sich, den einzelnen Reisetilnehmern ebenfalls das Informationsblatt, spätestens bei Rechnungslegung, zuzusenden.</i>

Fiktives Fallbeispiel:

Eine Touristinformation bewirbt in Broschüren und im Internet das Erlebnispaket mit der Übernachtung in einer Unterkunft im Ort. Den Übernachtungsvertrag schließt der Gast direkt mit der Unterkunft. Die Touristinformation ist Vertragspartner für das Erlebnispaket.

Frage 8	Hat diese Art der Vermarktung / Vermittlung Auswirkungen auf die Rechtslage?
Antwort	<i>Hier liegt ein Fall einer Vermittlung verbundener Reiseleistungen durch die Touristinformation vor, wenn zwischen den beiden Vertragsschlüssen nicht mehr als 24 Stunden liegen.</i>

Fiktives Fallbeispiel:

Eine Touristinformation ist nicht selbst Anbieter von

- a) Pauschalreisen oder
- b) Tagesausflügen, sondern vermittelt die Angebote eines regional ansässigen Reiseveranstalters.

Frage 9	Was gilt es in diesem Fall rechtlich zu beachten?
Antwort	<ol style="list-style-type: none"> a) <i>Hier müssen dem Kunden vorvertragliche Informationen erteilt und das richtige Formblatt übergeben werden. Als Vermittler von Pauschalreisen treffen die Touristinformation die identischen Informationspflichten, wie den Veranstalter.</i> b) <i>Bei einer Vermittlung von Tagesreisen mit einem Wert von bis zu 500,00 € pro Person ist aus der Sicht des Neuen Reiserechts nichts zu beachten, da dieses nicht einschlägig ist.</i>



5) Pflichten eines Veranstalters

Frage 1	<p>a) Wann nimmt eine Touristinformation die Rolle eines Veranstalters (Insolvenzversicherungspflicht etc.) ein?</p> <p>b) Wie kann dies vermieden werden?</p>
Antwort	<p>a) <i>Die Definition eines Reisveranstalters befindet sich in § 651b Abs. 1 BGB 2018. Dabei werden mindestens 2 verschiedene Arten von Reiseleistungen eigenverantwortlich vom Veranstalter erbracht, der zudem das Geld für die Reise vereinnahmt.</i></p> <p>b) <i>Will eine TI nicht selbst Veranstalter sein, so muss sie bei Vertragsschluss ausdrücklich darauf hinweisen, dass es sich nicht um eine eigene Pauschale handelt, sondern Fremdleistungen auf fremde Rechnung lediglich vermittelt werden. Die Vermittlung kann sich hierbei auf fremde Einzelleistungen, eine fremde Pauschalreise oder sog. verbundene Reiseleistungen beziehen.</i></p>
Frage 2	In welchen Fällen muss eine Touristinformation Sicherungsscheine ausgeben?
Antwort	<p><i>Ein Sicherungsschein ist letztlich die Verkörperung der Insolvenzversicherung, die dem Reisenden zu übergeben ist. Eine Insolvenzversicherung – und somit ein Sicherungsschein – ist immer dann notwendig, wenn die TI Gelder für externe Leistungsträger entgegennimmt und diese Gelder noch an die Leistungserbringer weiterleiten muss. Hier soll dem Risiko Rechnung getragen werden, dass der Reisende die Leistung des externen Anbieters bezahlt hat, die mittlerweile insolvente TI die Gelder noch nicht an den Leistungserbringer weitergeleitet hat und infolge der Insolvenz auch nicht weiterleiten darf und aus diesem Grunde der Leistungsträger sich weigert, die Leistung zu erbringen. Der Kunde hat die Leistung zwar bezahlt, würde diese jedoch nicht erhalten. Hier sorgt die Insolvenzversicherung zumindest dafür, dass der Kunde sein Geld erstattet bekommt.</i></p>
Frage 3	Gibt es hinsichtlich der Haftpflichtversicherung für Reiseveranstalter bestimmte Dinge zu beachten? Welche Inhalte sind unabdingbar?
Antwort	<p><i>Der Inhalt der Haftpflichtversicherung ist stets vom zu versichernden Risiko abhängig. Dieses Risiko muss anhand der möglichen Handlungsformen der TI bestimmt werden. So sollte eine TI, die grundsätzlich lediglich als Vermittler auftritt überlegen, ob das Risiko der ungewollten Veranstalterhaftung aufgrund z.B. fehlerhafter bzw. unterlassener Informationserteilung durch eine entsprechende Versicherung abgefangen werden sollte.</i></p>



Frage 4	Es sind die Aufbewahrungsfristen von 2 Jahren nach Beendigung der Reise zu beachten. Wie kann das praktisch in der Touristinformation umgesetzt werden?
Antwort	<i>Hier empfiehlt sich eine Dokumentation in elektronischer Form oder eine Aktenablage mit Vermerk, wer der bearbeitende Kollege war.</i>
Frage 5	Die Informationspflicht liegt bei der Touristinformation. Welche Informationen müssen dem Gast gegeben werden?
Antwort	<i>Abhängig von der einschlägigen Handlungsform der Touristinformation (Veranstalter, Vermittler fremder Pauschalen bzw. verbundener Reiseleistungen) müssen grundsätzlich die vorvertraglichen Informationen erfüllt werden, das richtige Formblatt ist herauszugeben und im Falle der Entgegennahme von Zahlungen muss grundsätzlich ein Sicherungsschein übergeben werden.</i>
Frage 6	Gilt die Informationspflicht, insbesondere die Nennung der Rechtsform , auch für Gastgeberverzeichnisse?
Antwort	<i>Auch im Rahmen von Angeboten in Gastgeberverzeichnissen müssen Angaben zum Anbieter gemacht werden, also auch Angaben zur einschlägigen Rechtsform.</i>
Frage 7	Welche Empfehlung zur Dokumentation (Beweislast für die Informationspflicht) gibt es für eine Touristinformation?
Antwort	<i>„Nur Papier ist geduldig.“ Eine schriftliche, zumindest eine elektronische Dokumentation und der Vermerk, welcher Mitarbeiter die konkreten Handlungen vorgenommen hat, sind zu empfehlen. Auf diese Weise ist auch nach 2 Jahren noch nachvollziehbar, wer die Informationen erteilt hat. Diese Person kann dann ggf. im Rahmen eines Gerichtsverfahrens als Zeuge benannt werden.</i>
Frage 8	Sollte das Informationsblatt auch beim Verkauf einer Einzelleistung ausgegeben werden für den Fall, dass ein Gast innerhalb von 24 Stunden noch eine zweite Leistung bucht?
Antwort	<i>Da aus einer Einzelleistung durch Hinzutreten einer weiteren vermittelten Leistung schnell verbundene Reiseleistungen werden können, empfiehlt sich ein solches Vorgehen. Zudem sollte dokumentiert werden, welche Personen bereits Einzelleistungen erworben haben, damit geprüft werden kann, ob innerhalb von 24 Stunden nach dem ersten Vertragsschluss durch Hinzutreten einer weiteren Leistung eine Vermittlung verbundener Reiseleistungen.</i>



Veranstalterpflichten nach Leistungen im Überblick

	Vermittlung / Angebot von Einzelreise- leistungen	Veranstaltung eigener Pauschalreisen	Vermittlung verbundener Reise- leistungen	Vermittlung einer fremden Pauschalreise
Insolvenzschutz / Ausgabe eines Sicherungsscheins	Nein	Ja	Ja	Ja
Ausgabe eines Informationsblattes	Nein	Ja	Ja	Ja
Haftpflicht- versicherung	Kann	Sollte	Sollte	Sollte
Dokumentations- pflicht	Ja	Ja	Ja	Ja



Weitere Informationsmaterialien

Gern stellen wir Ihnen folgende Materialien und Informationsblätter zum Download bzw. auf Anfrage zur Verfügung:

- [DTV-Praxisleitfaden zum neuen Reiserecht \(zum Download\)](#)
- [Muster-Reisebedingungen für Pauschalangebote \(zum DTV Online-Shop\)](#)
- [Muster-Reisebedingungen für die Vermittlung von Reiseleistungen \(zum DTV Online-Shop\)](#)
- Muster-Informationsblätter für Veranstalter und Vermittler verbundener Reiseleistungen (auf Anfrage)
 - Formblatt für Veranstalter
 - Formblatt für Vermittler verbundener Reiseleistungen (offline, ein Besuch)
 - Formblatt für Vermittler verbundener Reiseleistungen (offline, mehrere Besuche)
 - Formblatt für Vermittler verbundener Reiseleistungen (online, ein Besuch)
 - Formblatt für Vermittler verbundener Reiseleistungen (online, mehrere Besuche)

Kontakt zum Deutschen Tourismusverband e.V.

Sven Gläser, Rechtsreferent

Telefon 030 / 856 215 -151

E-Mail glaeser@deutschertourismusverband.de

www.deutschertourismusverband.de/service/recht-im-tourismus.html



Impressum

Herausgeber: Landestourismusverband Sachsen e.V.
Messering 8 // Haus F, 01076 Dresden
Telefon 0351 491910
E-Mail info@ltv-sachsen.de
Internet www.ltv-sachsen.de

Redaktion: Mandy Eibenstein
Referentin Qualität, Bildung und Innovation
Landestourismusverband Sachsen e.V.

Sven Gläser
Rechtsreferent
Deutscher Tourismusverband e.V.
Schillstraße 9, 10785 Berlin

Fotos: Titel: pressmaster / Fotolia.com

Im Auftrag: Sächsisches Staatsministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr

STAATSMINISTERIUM
FÜR WIRTSCHAFT
ARBEIT UND VERKEHR



Freistaat
SACHSEN