

## Kolba informiert 14-2018

[www.verbraucherschutzverein.at](http://www.verbraucherschutzverein.at)



- **Urlaubshorror - Was tun?**
- **Ersatzansprüche bei Problemen im Flugverkehr**
- **Pauschalreiserecht neu ab 1.7.2018**
- **Pauschalreise-Verordnung in Begutachtung**

### Urlaubshorror - Was tun?

Gerade in der Hauptreisezeit häufen sich die Beschwerden von Pauschaltouristen. Das gebuchte Hotel ist überbelegt und man kommt in eine Absteige, statt feinem Sandstrand findet man eine Felsenbucht vor, anstatt der ersehnten Ruhe quält nervender Baulärm.

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass der Grundsatz der **Prospektwahrheit** gilt. Alles was im Reiseprospekt beschrieben oder mit bunten Fotos bebildert wird, gilt als **zugesagte Eigenschaft** einer Pauschalreise. Der Reiseveranstalter muss - unabhängig ob ihn ein Verschulden an Mängeln trifft oder nicht - für diese versprochenen Leistungen einstehen. Werden die Leistungen nicht in der vereinbarten Form erbracht, spricht man von Mängeln und die Kunden haben **Rechte auf Gewährleistung**.

Das bedeutet, dass man in erster Linie gleich vor Ort **Verbesserung** verlangen sollte. Eine Verlegung in ein anderes Zimmer oder Hotel kann den Mangel beheben und den Urlaub retten. Dafür muss man auch keine Aufzahlung leisten.

Wenn der Mangel nicht verbessert werden kann (aus der Felsenbucht wird kein Sandstrand) oder einfach nicht verbessert wird, dann sollte man **Beweise sichern**: Fotos und Videos von den Baumaschinen die lärmern, Namen und Adressen (günstig auch Handynummern und E-Mail) von Leidensgenossen und schriftliche Bestätigungen von der Reiseleitung, dass man die Mängel entsprechend gerügt hat.

Zurück in der Heimat kann man nun **Preisminderung gegen den Reiseveranstalter** geltend machen. Dabei sollte man (mit eingeschriebenem Brief samt Rückschein) die Mängel kurz darstellen und dann beziffern, welchen Betrag man rückerstattet verlangt. Um einen Anhaltspunkt zu finden, wie viel man für welche Mängel zurückverlangen kann, ist die **Frankfurter Liste für Reisepreisminderung** eine gute Hilfe. Darin finden Sie jene Prozentsätze, die nach der Judikatur eines Frankfurter Reiserechtssenates für die typischen Mängel angemessen erachtet wird.

Auch die österreichischen Gerichte orientieren sich an dieser Liste. Es ist aber niemand - kein Gericht oder Veranstalter - gezwungen, genau die Prozentsätze zu bezahlen, die sich in der Liste finden. Das müsste im Einzelfall - kommt es zu keiner außergerichtlichen Einigung - das Gericht entscheiden.

Trifft den Reiseveranstalter oder seine Erfüllungsgehilfen am verpatzten Urlaub gar ein Verschulden, dann steht neben der Gewährleistung auch **Schadenersatz** zu. Wenn also ein verdorbenes All-Inklusive-Buffet Brech-Durchfall und Bettruhe bringt, statt dass man den erhofften Urlaub genießen kann, dann hat man auch Anspruch auf Schadenersatz für Heilungskosten und Schmerzensgeld.

Wichtig ist in solchen Fällen die **umfassende Dokumentation des Ausmaßes der Erkrankungen** (Liste der erkrankten Urlauber in der Anlage) und die Dokumentation des eigenen Krankheitsverlaufes (ärztliche Atteste, Stuhlproben, ...).

Liegt ein Verschulden des Reiseveranstalters oder seines Erfüllungsgehilfen vor, dann kann, wenn die Reise zur Gänze oder doch weitgehend vereitelt wird, **Ersatz in Geld für entgangene Urlaubsfreude** geltend gemacht werden. Man wird Ersatzforderungen im Lichte der Judikatur mit rund 50 Euro pro Tag und Person beziffern können.

**Gewährleistungsansprüche** müssen **binnen 2 Jahren ab Rückkehr** aus dem Urlaub, **Schadenersatzansprüche binnen 3 Jahren ab Eintritt des Schadens** gerichtlich geltend gemacht werden, ansonsten Verjährung eintritt. Doch es empfiehlt sich, seine Ansprüche so rasch wie möglich geltend zu machen, um nicht in Beweisnotstand zu geraten.

## Ersatzansprüche bei Problemen im Flugverkehr

### *Fluggastrechte-Verordnung (Verordnung 261/2004)*

**Nichtbeförderung wegen Überbuchungen:** Ticket-Rückerstattung oder anderweitige Beförderung+Ausgleichszahlung;

**Annullierung (Streichung) von Flügen:** Ticket-Rückerstattung oder anderweitige Beförderung +Ausgleichszahlung, aber nicht bei unverschuldeten Annullierungen im Zusammenhang mit höherer Gewalt;

**Flug-Verspätungen ab 3 Stunden:** Ausgleichszahlung;

**Jedenfalls bei Verspätungen über 5 Stunden:** Ticket Rückerstattungsanspruch, wenn Kunde nicht fliegt;

**Nichtbeförderung, Annullierung und Verspätungen über zwei Stunden:** Anspruch auf Betreuungsleistungen (Verpflegung/Telefon/Hotel)

**Weitergehende Ersatzansprüche nach anderen Vorschriften bleiben von der Verordnung unberührt;**

Die **Verordnung** ist auch auf Flüge im Rahmen einer Pauschalreise anwendbar.

## Pauschalreiserecht neu ab 1.7.2018

Die neue **Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen**, die in Österreich größtenteils in einem eigenen Bundesgesetz über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (**Pauschalreisegesetz**) umgesetzt wurde, bringt **für Buchungen ab dem 1. Juli 2018** neue Regelungen.

Eine **Pauschalreise** ist grundsätzlich eine Reise, die aus einer Kombination mehrerer unterschiedlicher Reiseleistungen besteht.

Das PRG gilt jedoch **nicht für Reisen**,

- die weniger als 24 Stunden dauern - außer sie enthalten eine Übernachtung,
- die gelegentlich und ohne Gewinnabsicht nur einer begrenzten Gruppe von Reisenden angeboten werden (z.B. von Vereinen)<sup>1</sup>,
- die auf Grundlage einer allgemeinen Vereinbarung zur Organisation von Geschäftsreisen geschlossen werden.

Für eine Pauschalreise müssen mindestens zwei verschiedene der folgenden Arten von **Reiseleistungen kombiniert** werden:

- Personenbeförderung
- Unterbringung einer Person
- KFZ-Vermietung bzw. Vermietung von Krafträdern
- andere touristische Leistung, die nicht wesensmäßig Bestandteil

einer der oben genannten Reiseleistung ist, wie

- Eintrittskarten für Konzerte oder Sportveranstaltungen
- Ausflüge
- Führungen
- Wellnessbehandlungen
- Vermietung von Sportausrüstung

Die Reiseleistungen der „Personenbeförderung“, der „Unterbringung“ und der „KFZ-Vermietung“ (bzw. Vermietung von Krafträdern) führen in Kombination immer zu einer Pauschalreise.

Kombinationen **„anderer touristischen Leistungen“** mit einer Beförderung, Unterbringung oder KFZ- Vermietung werden nur zu einer Pauschalreise, sofern die anderen touristischen Leistungen:

- nicht „wesensmäßig Bestandteil“ einer der anderen genannten Reiseleistungen (= Personenbeförderung, Unterbringung und Auto- bzw. Krafträdervermietung) sind und einen erheblichen Anteil (in der Regel 25 % oder mehr) am Gesamtwert der Kombination ausmachen oder
- als wesentliches Merkmal der Kombination beworben werden oder ein wesentliches Merkmal der Kombination sind

Sowohl im Voraus vom Reiseveranstalter festgelegte Kombinationen von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen als auch Kombinationen, die auf Wunsch oder entsprechend der Auswahl des Reisenden vor Abschluss eines einzigen Vertrags über diese Reiseleistungen zusammengestellt werden, führen zu einer **Pauschalreise**. Dabei macht es keinen Unterschied, ob sie **online** oder in einem **Reisebüro** buchen.

**Verbundene Reiseleistungen** stellen ebenfalls eine Kombination von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise dar. Jedoch schließt der Reisende unter Vermittlung eines Unternehmers jedenfalls **separate Verträge** mit den einzelnen Leistungserbringern.

In folgenden Fällen handelt es sich somit um **verbundene Reiseleistungen**:

- bei getrennter Auswahl und getrennter Zahlung der einzelnen Reiseleistungen anlässlich eines einzigen Besuchs in einer Vertriebsstelle des vermittelnden Unternehmens oder eines einzigen Kontaktes mit dessen Vertriebsstelle (physisch oder online)
- wenn weitere Reiseleistungen eines anderen Anbieters erworben werden, wobei diese durch den ersten Unternehmer gezielt vermittelt werden und der weitere Vertrag innerhalb von 24 Stunden nach Bestätigung der ersten Buchung geschlossen

wird; diese Konstellation erfasst in der Praxis vor allem die über verbundene Online-Buchungsverfahren durchgeführte Buchung einer weiteren Reiseleistung.

Wesentliches Ziel der neuen **Informationspflichten** ist es, den Kunden vor der Buchung über die Art der von ihm gewünschten Reiseleistung (Pauschalreise oder verbundene Reiseleistungen) aufzuklären. Beim Gespräch mit dem Kunden wird es zukünftig notwendig sein, die Unterschiede zwischen Pauschalreisen und verbundenen Reiseleistungen aufzuzeigen.

**Preisänderungen nach Vertragsschluss.** sind - wie schon bisher - nur sehr eingeschränkt möglich. Die Preisänderung (samt Angabe der Preisänderungsberechnung) muss vertraglich vereinbart sein und darf nur aus bestimmten im Gesetz genannten Gründen erfolgen. Darüber hinaus muss auch ein korrespondierender Anspruch auf Preissenkung vertraglich zugesichert werden. Preiserhöhungen dürfen **bis spätestens 20 Tage vor Reisebeginn** erfolgen. Beträgt die Preiserhöhung **mehr als 8 % des Gesamtreisepreises**, darf der Reisende **kostenfrei zurücktreten**.

Entgegen der alten Rechtslage muss der Reiseveranstalter bei **Unmöglichkeit der Rückreise** (wegen unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen) nur mehr eine **Unterbringung für höchstens drei Nächte** in gleichwertiger Kategorie zur Verfügung zu stellen.

**Reiseveranstalter** haften umfassend für die Erbringung der im Pauschalreisevertrag festgelegten Reiseleistungen. Dies gilt unabhängig davon, ob die Leistungen vom Reiseveranstalter selbst oder anderen erbracht werden. Bei der **Vermittlung verbundener Reiseleistungen** haften hingegen die jeweiligen Leistungsträger selbst für die vertragsmäßige Erbringung ihrer Leistungen.

Zum Schutz des Reisenden sieht die neue Rechtslage mehrere Fälle vor, in denen auch **Vermittler** verbundener Reiseleistungen de facto zum Reiseveranstalter werden und umfassend wie ein solcher haften:

- Wenn bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen nicht das richtige Standardinformationsblatt bereitgestellt wird.
- Wenn keine getrennte Auswahl und separate Bezahlung der Reiseleistungen stattfindet, also beispielsweise ein Gesamtbetrag auf einer Rechnung ausgewiesen wird.
- Wenn bei Online-Buchungen der Name des Reisenden, seine Zahlungsdaten und seine E-Mail-Adresse an einen weiteren Unternehmer übermittelt werden. Bei Online-Buchungen solcher Art gilt der Unternehmer, der die Daten des Reisenden weiterleitet, als Reiseveranstalter, sofern durch einen weiteren Vertragsabschluss innerhalb von 24 Stunden eine Pauschalreise zustande kommt.
- Wenn die vermittelten Reiseleistungen unter der Bezeichnung Pauschalreise oder Ähnliches beworben bzw. zugesagt werden.

## Pauschalreise-Verordnung in Begutachtung

Bei **Insolvenz** des **Reiseveranstalters** oder **Vermittlers von verbundenen Reiseleistungen** soll die **Insolvenzabsicherung** Schutz für

- die Rückzahlung geleisteter Zahlungen (Anzahlungen/Teilzahlungen) ohne Leistung
  - die Kosten einer Rückbeförderung, sofern Personenbeförderung als Reiseleistung inkludiert
- bieten.

Das **Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort** hat den **Entwurf einer Pauschalreiseverordnung (PVR)** vorgelegt und ersucht um allfällige **Stellungnahme bis spätestens 6. Juli 2018** an die E-Mail-Adresse **post.i7@bmdw.gv.at**.

Der Kernpunkt ist § 3 der Verordnung:

Reiseleistungsausübungsberechtigte haben sicherzustellen, dass dem Reisenden

- die bereits entrichteten Zahlungen (Anzahlungen und Restzahlungen), soweit infolge der Insolvenz des Reiseleistungsausübungsberechtigten die Reiseleistungen gänzlich oder teilweise

- nicht erbracht werden oder der Leistungserbringer vom Reisenden deren Bezahlung verlangt,

- die notwendigen Aufwendungen für die Rückbeförderung und, falls erforderlich, die Kosten von Unterkünften vor der Rückbeförderung, die infolge der Insolvenz des Reiseveranstalters oder –im Fall der Verantwortlichkeit für die Beförderung von Personen – des Vermittlers verbundener Reiseleistungen entstanden sind, und

3. gegebenenfalls die notwendigen Kosten für die Fortsetzung der Pauschalreise oder der vermittelten verbundenen Reiseleistung

erstattet werden.

(2) Ansprüche gemäß Abs. 1 sind nur dann zu befriedigen, wenn der Reisende diese **innerhalb von acht Wochen ab Eintritt** der im § 1 Abs. 3 genannten Ereignisse **beim Abwickler angemeldet** hat, es sei denn, der Reisende hat diese Frist ohne sein Verschulden versäumt.

## Kolba/Steurer Praxishandbuch Reiserecht

Bestellungen: [Linde Verlag](#)

Das Handbuch zum Reiserecht bietet Orientierung beim neuen Reiserecht, das am 1.7.2018 in Kraft tritt, bei den verschiedenen EU-Verordnungen zum Thema Transport und enthält die wesentlichen Rechtsquellen auf aktuellem Stand. Auch wie Sie Ansprüche grenzüberschreitend durchsetzen können, erfahren Sie in diesem Buch.



[Verbraucherschutzverein](#) / [Dr. Peter Kolba](#) / [www.davids-gegen-goliath.at](#) / [www.verbraucherschutzverein.at](#)

[Newsletter abbestellen](#)