

# Pauschalreise-Richtlinie Das neue Reiserecht leicht erklärt

**Da türmt sich was auf:**  
2018 müssen sich Reisebüros  
mit vielen neuen gesetzlichen  
Vorgaben und Regelungen  
rund um den Urlaubsverkauf  
auseinandersetzen.

## TravelTalk

# Am 1. Juli greift das neue Pauschal-Reiserecht, die Zeit der Schulungen läuft jetzt an. TravelTalk gibt schon mal Orientierung über die neuen Regeln für den Reisevertrieb.

Georg Kern

**K**ooperationen, Veranstalter oder Verbände: Sie alle locken Expis mit Fortbildungsangeboten zur Pauschalreise-Richtlinie.

Zu Recht, denn das Thema ist nicht ganz einfach. Ein Hexenwerk ist es aber auch nicht! Damit Ihr gut vorbereitet in die Schulungen gehen und die richtigen Fragen stellen könnt, erklären wir Euch nochmal die Grundzüge der Reform. In einigen Details sind sich die Experten nicht einig, wie das neue Recht auszulegen ist. Daher wird damit gerechnet, dass erst Gerichtsurteile letzte Klarheit bringen.

## 1 Darum geht's bei der Reform

Die EU will die Verbraucher besser schützen. Konkret stört sich Brüssel etwa an folgendem Szenario: Ein Kunde bucht einen Flug und eine Hotelübernachtung bei unterschiedlichen Unternehmen – der Flug fällt aber aus. Das führt dazu, dass er seine Hotelübernachtung nicht wahrnehmen kann. Bezahlen muss er sie aber dennoch. Deshalb gab es in der Vergangenheit immer wieder Klagen: Kunden glaubten nämlich, sie hätten eine Pauschalreise gebucht – und ein Veranstalter würde sich wegen des verpassten Fluges um sie kümmern. Auch deshalb hat die EU entschieden, tätig zu werden.

## 2 Die Grundlagen

Brüssel hat deshalb eine neue Reisekategorie entwickelt – die verbundene Reiseleistung. Sie tritt neben die Pauschalreise und die Einzelleistung, die Reisebüros

heute schon vermitteln. Zur Erinnerung: Eine Pauschalreise ist ein Paket von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen für die gleiche Reise aus der Hand eines Unternehmens. Dabei sind vier verschiedene Arten von Reiseleistungen zu unterscheiden:

- A.** Die Beförderung zum Ziel, etwa per Flug.
- B.** Die Beherbergung, etwa im Hotel.
- C.** Die Vermietung von Fahrzeugen.
- D.** Weitere touristische Leistungen wie Konzertkarten, Tickets für Sport-Events, Wellness-Behandlungen oder Massagen.

## 3 Die verbundene Reiseleistung

Eine verbundene Reiseleistung liegt vor, wenn der Kunde mindestens zwei verschiedene Leistungsarten für dieselbe Reise bucht – und dabei separate Verträge mit den Unternehmen schließt. Ein Beispiel: ein Flug mit Ryanair und ein Aufenthalt im Iberostar Playa de Palma. Oder: ein Hotel von FTI und ein Mietwagen von Europcar.

## 4 Das Thema Formulare

Was bedeutet das nun für Deine Arbeit? Du sollst Deinen Kunden künftig rechtzeitig Bescheid geben, ob sie eine Pau-

schalreise buchen oder eine verbundene Reiseleistung. Wie gibst Du Bescheid? Indem Du entsprechende Formulare übermittelst. Sie wurden von der EU entwickelt, der Wortlaut ist also vorgegeben. Die Formulare finden sich im Bundesgesetz zur Umsetzung der EU-Pauschalreise-Richtlinie. Du kannst aber davon ausgehen, dass Dir Deine Kette oder Kooperation die Zettel zum Download bereitstellt. Zudem sind Technik-Lösungen in Arbeit, damit das richtige Formular zum richtigen Zeitpunkt während der Beratung auf Deinem Monitor aufpoppt.

## 5 Der Zeitpunkt ist wichtig

Überreichst Du dem Kunden das falsche Formular, kann das Folgen für Dich haben. Dein Büro rutscht dann gegebenenfalls in die Veranstalter-Haftung. Das gilt auch, wenn Du zwar das richtige Formular übergibst – aber zum falschen Zeitpunkt. Das Formular gemeinsam mit der Buchungsbestätigung auszuhändigen, ist zu spät! Besser ist: Sobald Du Dir mit dem Kunden ein konkretes Angebot ausgeguckt hast, überreiche erst einmal das entsprechende Formular. Verschickst Du Angebote ▶

## Wissenswertes zum neuen Reiserecht

- Die Formulare finden sich zwar im Wortlaut im Gesetzestext. Aber: Sie müssen stellenweise ergänzt werden, etwa um den Namen des Veranstalters, falls es um eine Pauschalreise geht.
- Entgegen einer verbreiteten Annahme sind die Formulare auch ohne Unterschrift des Kunden gültig. Entscheidend ist, dass das Reisebüro nachweisen kann, das richtige Dokument zur richtigen Zeit übermittelt zu haben. Dafür ist eine Kunden-Unterschrift natürlich bestens geeignet.
- Auch bei Telefonbuchungen gibt es noch offene Fragen. Es läuft wohl darauf hinaus, dass man die Kunden-E-Mail erfragen muss, um die Formulare zu verschicken. Hat der Kunde keine Mail, läuft es auf den Postweg hinaus. Oder man liest dem Kunden die Formulare am Telefon vor. Allerdings ist der Umfang des Wortlauts beträchtlich.
- Reisebüros bekommen erweiterte Informationspflichten. So muss der Kunde künftig auch Ausdrucke zu allgemeinen Einreisebestimmungen, Visabestimmungen und Impfungen erhalten. Diese Informationen dürfen etwa mit den AGBs übermittelt werden.
- Nomen est omen: Vorsicht, falls Dein Büro künftig Reisen mit Flyern bewirbt. Benutzt Ihr darin Begriffe wie „Package“ oder „Arrangement“, gilt das Angebot automatisch als Pauschalreise, auch wenn es eigentlich eine verbundene Reiseleistung sein sollte.



**Experte in Aktion:** Professor Ansgar Staudinger hielt auch bei der DRV-Jahrestagung in Ras Al Khaimah Vorträge zum neuen Reiserecht.

FOTO: DRV

per Mail, rät der Reiserechts-Experte Professor Ansgar Staudinger von der Universität Bielefeld: „Übermitteln Sie mit jedem Angebot, das sie herausgeben, zugleich auch schon das entsprechende Formular. So sind Sie auf der sicheren Seite.“

## 6 Zwei verschiedene Formulare für die verbundene Reiseleistung

Aufgepasst, beim Thema verbundene Reiseleistungen gibt es noch eine kleine Schwierigkeit zu umschiffen: Denn für diese Reisekategorie gibt es zwei Formulare. Nummer eins gilt für folgendes Szenario: Der Kunde kommt in Dein Büro und bucht in einem Rutsch seinen ganzen Urlaub durch, entscheidet sich etwa für einen Flug und ein Hotel. Formular Nummer zwei gilt für ein anderes Szenario: Der Kunde kommt in Dein Büro, bucht etwa schon mal einen Flug, ist sich aber noch unsicher, ob er auch ein Hotel nehmen soll. Kommt der Kunde nun innerhalb von 24 Stunden wieder und bucht auch das Hotel, entsteht eine verbundene Reiseleistung. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass Du das Hotelangebot im ersten Gespräch gezielt beworben hast – etwa, in dem Du einen Ausdruck des Angebots mitgegeben hast. Ist das nicht der Fall, bleibt es bei zwei Einzelleistungen. Das ist laut Staudinger auch dann der Fall, wenn der Kunde nach 24 Stunden wiederkommt.

## 7 Vorsicht bei der weiteren touristischen Leistung

Pauschalreisen hast Du auch bisher schon verkauft. Doch Vorsicht, die EU hat auch hier etwas verändert, nämlich eine Ausnahmeregelung geschaffen: Keine Pauschalreise liegt künftig vor, wenn nur eine der oben genannten Leistungsarten (Punkt A bis C) mit einer oder mehreren touristischen Leistungen kombiniert wird (Punkt D) – und die touristische Leistung dabei weniger als 25 Prozent des Gesamtwerts der Reise ausmacht und auch kein wesentliches Merkmal der Zusammenstellung darstellt, oder als solches beworben wird. Ein Beispiel, wie mit diesen Regeln umzugehen ist: Der Kunde interessiert sich für eine Opernreise nach Verona, um dort La Traviata zu sehen. Das Reisebüro vermittelt ein Hotel für 1000 Euro und Tickets für 200. Gesamtwert der Reise: 1200 Euro. Die 25-Prozent-Marke wird zwar nicht überschritten. Wohl aber würde der Kunde nicht nach Verona fahren, wenn er keine Opernkarten erhielte. Der Opernbesuch ist wesentliches Merkmal der Reise. Erforderliches Formular: Pauschalreise.

## 8 Aufgepasst bei Rechnungen zu verbundenen Reiseleistungen

Die Bausteine einer verbundenen Reiseleistung sind dem Kunden grundsätzlich ein-

zeln in Rechnung zu stellen. Der Kunde darf das Reisebüro aber autorisieren, eine EC-Karte oder Kreditkarte einmal mit der Summe aus mehreren Beträgen zu belasten. So sieht es laut Staudinger das Gesetz vor.

## 9 Neue Versicherung

Stationäre Reisebüros brauchen künftig eine Insolvenz-Versicherung, wenn sie verbundene Reiseleistungen bei gleichzeitigem Agentur-Inkasso vermitteln wollen. Die EU will so dafür sorgen, dass die Kundengelder abgesichert sind. Entsprechende Produkte sind bei Versicherern in Vorbereitung.

Eine erste Hausnummer zum Preis nennt der Versicherungs-Makler Kaera: Die erforderliche Insolvenzversicherung werde „ab 200 Euro pro Jahr“ erhältlich sein, so Geschäftsführer Gerhard Lorkowski. Weitere Details zu dem Produkt werden in Kürze bekannt gegeben.

Beim Thema Versicherungen kommen auf Reisemittler aber noch weitere Veränderungen infolge der Pauschalreise-Richtlinie zu. So steigen die Risiken, falsch zu beraten, da künftig bestimmte Informationsblätter zum richtigen Zeitpunkt ausgehändigt werden müssen. In solchen Fällen könnten Agenturen ungewollt in die Veranstalter-Haftung rutschen. Gegen Fehler bei der Beratung können sich Agenturen schon ▶

heute per Vermögensschaden-Haftpflicht-Police absichern. Aus der Branche ist zu hören, dass diese Versicherungen an die neuen Risiken angepasst werden.

Außerdem basteln Unternehmen inzwischen an Rundum-Sorglos-Paketen für Reisebüros. Die Kooperation Best-Reisen etwa bietet ihren Mitgliedern über die ERV-Tochter TAS ein solches Paket. Reisebüros mit einem Umsatz von 1,4 Millionen Euro müssen dafür mindestens 714 Euro Nettoprämie pro Jahr aufbringen. In dem Paket enthalten ist eine Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung samt Zusatzmodulen für Veranstalter-Haftung nach Formfehlern bei der Beratung sowie eine Insolvenzabsicherung.

## 10 Bearbeitung von Mängelanzeigen

Reisebüros müssen Mängelanzeigen von Kunden künftig unverzüglich weiterleiten. Das bedeutet laut Staudinger allerdings nicht, dass Agenturen nun an sieben Tagen die Woche 24 Stunden erreichbar sein müssen. Allerdings sollten Vorkehrungen getroffen werden, rät der Experte. In der E-Mail-Abwesenheitsnotiz etwa sollten die Öffnungszeiten der Agentur vermerkt werden sowie ein Hinweis wie: „Mängelanzeigen bearbeiten wir gerne, sobald unser Büro wieder geöffnet ist.“ Entsprechende Informationen sollten auf den Anruferbeantworter gesprochen werden. Übrigens: Reisebüros müssen künftig zwei Jahre lang nachweisen können, dass die Mängelanzeige rechtzeitig weitergeleitet wurde.

## 11 Geschäftsreisen

Auch Geschäftsreisen können künftig Pauschalreisen sein. Aber: Reisebüros haben die Möglichkeit, diese Regeln zu vermeiden – indem sie einen so genannten Rahmenvertrag mit dem Unternehmen schließen, dass sie mit der Organisation von Geschäftsreisen beauftragt. Was genau in diesem Rahmenvertrag zu stehen hat, ist – anders als bei den erwähnten Formularen – nicht vom Gesetzgeber vorgegeben. Stefanie Bergmann, Fachanwältin für Handels- und Gesellschaftsrecht und Expertin für das neue Pauschalreise-Recht sagt, dass „hier im Prinzip kurze Ausführungen ausreichen“. Die zentrale Passage des Vertrags

könnte etwa lauten: „Dieser Vertrag wird für unternehmerische Zwecke geschlossen. Das Pauschalreiserecht findet keine Anwendung.“

## 12 Neue Regeln für den Online-Auftritt

Das neue Reiserecht gilt gleichermaßen für stationäre Reisebüros wie für Online Travel Agencies. Daher überrascht es nicht, dass die Reform auch die Regeln für die Websites von stationären Büros verändern.

Grundsätzlich müssen dabei dieselben Regeln beachtet werden, die bereits genannt wurden. Das heißt etwa: Präsentiert ein stationäres Büro ein Angebot auf seiner Internetseite, muss das mit dem Hinweis verbunden sein, ob es sich um eine vermittelte Pauschalreise oder verbundene Reiseleis-

tung handelt. „Sinnvoll halte ich etwa die Lösung, unter das Angebot einen entsprechenden Link zu setzen. Der Link könnte bei der vermittelten Pauschalreise etwa lauten: ‚EU-Formblatt des Veranstalters‘ und für vermittelte verbundene Reiseleistungen ‚EU-Formblatt des Vermittlers‘“, erläutert Rechtsexpertin Bergmann. Für Reisebüros, die Angebote auf ihrer Website nur anpreisen, nicht aber buchbar machen, sollten diese Herausforderungen mit eher geringem Aufwand zu bewältigen sein.

Wer dem Kunden allerdings erlaubt, auf seiner Site zu buchen, muss technisch schon anspruchsvollere Lösungen vorhalten. Hier läuft es wohl darauf hinaus, dass entsprechende Informationsfenster zum richtigen Augenblick aufpoppen, die den Kunden darüber aufklären, welche Reisekategorie er bucht.

## Das passende Formular zur Hand

### Beispiel 1: Kunde bucht eine Pauschalreise und einen Mietwagen, der im Pauschalreise-Paket nicht enthalten ist.

Fälliges Formular: Pauschalreise. Denn: Eine Pauschalreise plus eine Einzelleistung bleibt immer eine Pauschalreise. Eine Pauschalreise und eine Einzelleistung macht zusammen nie eine verbundene Reiseleistung. Wohl aber kann folgendes passieren:

### Beispiel 2: Kunde bucht eine Pauschalreise und zusätzlich zwei Einzelleistungen.

Dann kann es passieren, dass die beiden Einzelleistungen eine verbundene Reiseleistung ergeben. Fällige Formulare: Sowohl das Formular Pauschalreise, als auch das Formular verbundene Einzelleistung.

### Beispiel 3: Kunde bucht eine Kreuzfahrt.

Fälliges Formular: Pauschalreise. Denn Kreuzfahrten gelten heute schon als Pauschalreise.

### Beispiel 4: Kunde bucht eine Kreuzfahrt mit Endstation Miami. Danach

### bleibt er noch zehn Tage im Hotel und nimmt einen Mietwagen, schließt dabei Verträge mit unterschiedlichen Unternehmen.

Auch in diesem Fall werden zwei Formulare fällig: Ein Formular Pauschalreise für die Kreuzfahrt. Und ein Formular verbundene Reiseleistung für Hotelaufenthalt und Mietwagen.

### Beispiel 5: Kunde bucht lauter verschiedene Hotels in Italien bei einem (oder verschiedenen) Unternehmen. Er plant die Rundreise mit Privat-Pkw.

Es wird gar kein Formular fällig. Denn er bucht nur eine Art der Reiseleistung: Hotels. Es bleibt bei der Einzelleistung, und dafür gibt es kein Formular.

### Beispiel 6: Kunde bucht einen Flug mit Lufthansa und dazu ein Hotel und einen Mietwagen, wobei der Mietwagen auch vom Hotel angeboten wird.

Hier werden eine Pauschalreise vermittelt (aus der Hand des Hoteliers) und das entsprechende Formular sowie eine Einzelleistung der Lufthansa.

**Anhang (zu Artikel 2 Nummer 12)****Anlage 11**  
(zu Artikel 250 § 2 Absatz 1)**Muster**  
**für das Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden**  
**bei einer Pauschalreise nach § 651a des Bürgerlichen Gesetzbuchs**

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302. [1]

Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Das Unternehmen [2] trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise.

Zudem verfügt das Unternehmen [2] über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall seiner Insolvenz.\*

[3]

[4] Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags.
- Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen.
- Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können.
- Die Reisenden können die Pauschalreise – innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten – auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vorbehält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.
- Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.
- Die Reisenden können bei Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, beispielsweise wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen.
- Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.
- Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten (in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht „Kündigung“), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.
- Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und/oder Schadenersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
- Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.
- Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters oder – in einigen Mitgliedstaaten – des Reisevermittlers werden Zahlungen zurückerstattet. Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters oder, sofern einschlägig, des Reisevermittlers nach Beginn der Pauschalreise ein und ist die Beförderung Bestandteil der Pauschalreise, so wird die Rückbeförderung der Reisenden gewährleistet. [2] hat eine Insolvenzabsicherung mit [5] abgeschlossen.\* Die Reisenden können diese Einrichtung oder gegebenenfalls die zuständige Behörde ([6]) kontaktieren, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz von [2] verweigert werden.\*

[7]

**Gestaltungshinweise:**

- 1 Bei Tagesreisen, deren Reisepreis 500 Euro übersteigt, ist anstelle des vorangegangenen Satzes der folgende Satz einzufügen: „Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Tagesreise, die nach den Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs wie eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302 behandelt wird.“
- 2 Hier ist die Firma/der Name des Reiseveranstalters einzufügen.
- 3 Werden die Informationen auf einer Webseite für den elektronischen Geschäftsverkehr zur Verfügung gestellt, ist hier die mit den Wörtern „Weiterführende Informationen zu Ihren wichtigsten Rechten nach der Richtlinie (EU) 2015/2302“ beschriftete Hyperlink-Schaltfläche einzufügen, nach deren Betätigung die Informationen zu 4 zur Verfügung gestellt werden.
- 4 Die Informationen über die wichtigsten Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302 werden entweder nach Betätigung der Hyperlink-Schaltfläche zu 3 zur Verfügung gestellt oder, wenn die Informationen nicht auf einer Webseite für den elektronischen Geschäftsverkehr zur Verfügung gestellt werden, den Informationen im ersten Kasten unmittelbar unterhalb des Kastens angefügt.
- 5 Hier ist einzufügen:
  - a) wenn ein Fall des § 651s des Bürgerlichen Gesetzbuchs vorliegt: Name der Einrichtung, die den Insolvenzschutz bietet,
  - b) in allen anderen Fällen: Name des Kundengeldabsicherers (§ 651r Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs).
- 6 Hier sind einzufügen:
  - a) wenn ein Fall des § 651s des Bürgerlichen Gesetzbuchs vorliegt: Kontaktdaten der Einrichtung, die den Insolvenzschutz bietet, und gegebenenfalls Name und Kontaktdaten der zuständigen Behörde, jeweils einschließlich der Anschrift des Ortes, an dem sie ihren Sitz hat, der E-Mail-Adresse und der Telefonnummer,
  - b) in allen anderen Fällen: Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers (§ 651r Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs) einschließlich der Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist, der E-Mail-Adresse und der Telefonnummer.
- 7 Hier ist einzufügen:
  - a) wenn die Informationen auf einer Webseite für den elektronischen Geschäftsverkehr zur Verfügung gestellt werden: die mit den Wörtern „Richtlinie (EU) 2015/2302 in der in das nationale Recht umgesetzten Form“ beschriftete Hyperlink-Schaltfläche, nach deren Betätigung eine Weiterleitung auf die Webseite [www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de](http://www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de) erfolgt,
  - b) wenn die Informationen nicht auf einer Webseite für den elektronischen Geschäftsverkehr zur Verfügung gestellt werden: „Webseite, auf der die Richtlinie (EU) 2015/2302 in der in das nationale Recht umgesetzten Form zu finden ist: [www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de](http://www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de)“.

\* Besteht gemäß § 651r Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs keine Verpflichtung des Reiseveranstalters zur Insolvenzversicherung, weil der Reiseveranstalter vor Beendigung der Pauschalreise keine Zahlungen des Reisenden auf den Reisepreis annimmt und der Vertrag keine Rückbeförderung des Reisenden umfasst, entfallen diese Sätze.

## Anlage 16

(zu Artikel 251 § 2 Satz 1 Nummer 2 Buchstabe a)

**Muster**  
**für das Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden,**  
**wenn der Vermittler verbundener Reiseleistungen kein Beförderer ist,**  
**mit dem der Reisende einen die Rückbeförderung umfassenden Vertrag geschlossen hat,**  
**und die Vermittlung nach § 651w Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs erfolgt**

Bei Buchung zusätzlicher Reiseleistungen für Ihre Reise über [1] im Anschluss an die Auswahl und Zahlung einer Reiseleistung können Sie die nach der Richtlinie (EU) 2015/2302 für Pauschalreisen geltenden Rechte NICHT in Anspruch nehmen.

Daher ist [1] nicht für die ordnungsgemäße Erbringung solcher zusätzlichen Reiseleistungen verantwortlich. Bei Problemen wenden Sie sich bitte an den jeweiligen Leistungserbringer.

Bei Buchung zusätzlicher Reiseleistungen bei demselben Besuch [2] werden diese Reiseleistungen jedoch Teil verbundener Reiseleistungen. In diesem Fall verfügt [3] über die nach dem EU-Recht vorgeschriebene Absicherung für die Erstattung Ihrer Zahlungen an [3] für Dienstleistungen, die aufgrund der Insolvenz von [3] nicht erbracht wurden. Beachten Sie bitte, dass dies im Fall einer Insolvenz des betreffenden Leistungserbringers keine Erstattung bewirkt.\*

[4]\*

[3] hat eine Insolvenzabsicherung mit [5] abgeschlossen.\*

Die Reisenden können diese Einrichtung oder gegebenenfalls die zuständige Behörde ([6]) kontaktieren, wenn ihnen Reiseleistungen aufgrund der Insolvenz von [3] verweigert werden.\*

Hinweis: Diese Insolvenzabsicherung gilt nicht für Verträge mit anderen Parteien als [3], die trotz der Insolvenz des Unternehmens [3] erfüllt werden können.\*

[7]\*

**Gestaltungshinweise:**

- [1] Hier ist entweder „unser Unternehmen“ oder „das Unternehmen (einsetzen: Firma/Name des Vermittlers verbundener Reiseleistungen)“ einzufügen.
- [2] Hier ist einzufügen:
- a) wenn die Informationen auf einer Webseite für den elektronischen Geschäftsverkehr zur Verfügung gestellt werden: entweder „des Buchungsportals unseres Unternehmens“ oder „des Buchungsportals des Unternehmens (einsetzen: Firma/Name des Vermittlers verbundener Reiseleistungen)“,
  - b) wenn die Informationen bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Reisenden und des Vermittlers verbundener Reiseleistungen zur Verfügung gestellt werden: entweder „unseres Unternehmens oder bei demselben Kontakt mit diesem“ oder „des Unternehmens (einsetzen: Firma/Name des Vermittlers verbundener Reiseleistungen) oder bei demselben Kontakt mit diesem“.
- [3] Hier ist die Firma/der Name des Vermittlers verbundener Reiseleistungen einzufügen.
- [4] Werden die Informationen auf einer Webseite für den elektronischen Geschäftsverkehr zur Verfügung gestellt, ist hier die mit den Wörtern „Weiterführende Informationen zum Insolvenzschutz“ beschriftete Hyperlink-Schaltfläche einzufügen, nach deren Betätigung die Informationen im zweiten Kasten zur Verfügung gestellt werden. Werden die Informationen bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Reisenden und des Vermittlers verbundener Reiseleistungen zur Verfügung gestellt, werden die Informationen im zweiten Kasten unmittelbar unterhalb des ersten Kastens angefügt.
- [5] Hier ist einzufügen:
- a) wenn ein Fall des § 651w Absatz 3 Satz 4 in Verbindung mit § 651s des Bürgerlichen Gesetzbuchs vorliegt: Name der Einrichtung, die den Insolvenzschutz bietet,
  - b) in allen anderen Fällen: Name des Kundengeldabsicherers (§ 651r Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs).
- [6] Hier sind einzufügen:
- a) wenn ein Fall des § 651w Absatz 3 Satz 4 in Verbindung mit § 651s des Bürgerlichen Gesetzbuchs vorliegt: Kontaktdaten der Einrichtung, die den Insolvenzschutz bietet, und gegebenenfalls Name und Kontaktdaten der zuständigen Behörde, jeweils einschließlich der Anschrift des Ortes, an dem sie ihren Sitz hat, der E-Mail-Adresse und der Telefonnummer,
  - b) in allen anderen Fällen: Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers (§ 651r Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs) einschließlich der Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist, der E-Mail-Adresse und der Telefonnummer.
- [7] Hier ist einzufügen:
- a) wenn die Informationen auf einer Webseite für den elektronischen Geschäftsverkehr zur Verfügung gestellt werden: die mit den Wörtern „Richtlinie (EU) 2015/2302 in der in das nationale Recht umgesetzten Form“ beschriftete Hyperlink-Schaltfläche, nach deren Betätigung eine Weiterleitung auf die Webseite [www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de](http://www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de) erfolgt,

- b) wenn die Informationen bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Reisenden und des Vermittlers verbundener Reiseleistungen zur Verfügung gestellt werden: „Webseite, auf der die Richtlinie (EU) 2015/2302 in der in das nationale Recht umgesetzten Form zu finden ist: [www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de](http://www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de)“.

---

\* Besteht gemäß § 651w Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs keine Verpflichtung des Vermittlers verbundener Reiseleistungen zur Insolvenzversicherung, weil er Zahlungen des Reisenden auf Vergütungen für Reiseleistungen nicht oder erst nach deren Erbringung annimmt, entfallen diese Absätze. Gleiches gilt, soweit solche Zahlungen aufgrund einer vom Leistungserbringer erteilten Inkassovollmacht des Vermittlers verbundener Reiseleistungen auf einem insolvenzfesten Treuhandkonto gutgeschrieben werden.

## Anlage 17

(zu Artikel 251 § 2 Satz 1 Nummer 2 Buchstabe b)

**Muster**  
**für das Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden,**  
**wenn der Vermittler verbundener Reiseleistungen kein Beförderer ist,**  
**mit dem der Reisende einen die Rückbeförderung umfassenden Vertrag geschlossen hat,**  
**und die Vermittlung nach § 651w Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs erfolgt**

Bei Buchung zusätzlicher Reiseleistungen für Ihre Reise über diesen Link oder diese Links können Sie die nach der Richtlinie (EU) 2015/2302 für Pauschalreisen geltenden Rechte NICHT in Anspruch nehmen.

Daher ist [1] nicht für die ordnungsgemäße Erbringung solcher zusätzlichen Reiseleistungen verantwortlich. Bei Problemen wenden Sie sich bitte an den jeweiligen Leistungserbringer.

Bei der Buchung zusätzlicher Reiseleistungen über diesen Link oder diese Links innerhalb von 24 Stunden nach Bestätigung Ihrer Buchung durch [1] werden diese Reiseleistungen jedoch Teil verbundener Reiseleistungen. In diesem Fall verfügt [2] über die nach dem EU-Recht vorgeschriebene Absicherung für die Erstattung Ihrer Zahlungen an [2] für Dienstleistungen, die aufgrund der Insolvenz von [2] nicht erbracht wurden. Beachten Sie bitte, dass dies im Fall einer Insolvenz des betreffenden Leistungserbringers keine Erstattung bewirkt.\*

[3]\*

[2] hat eine Insolvenzabsicherung mit [4] abgeschlossen.\*

Die Reisenden können diese Einrichtung oder gegebenenfalls die zuständige Behörde ([5]) kontaktieren, wenn ihnen Reiseleistungen aufgrund der Insolvenz von [2] verweigert werden.\*

Hinweis: Diese Insolvenzabsicherung gilt nicht für Verträge mit anderen Parteien als [2], die trotz der Insolvenz des Unternehmens [2] erfüllt werden können.\*

[6]\*

**Gestaltungshinweise:**

- [1] Hier ist entweder „unser Unternehmen“ oder „das Unternehmen (einsetzen: Firma/Name des Vermittlers verbundener Reiseleistungen)“ einzufügen.
- [2] Hier ist die Firma/der Name des Vermittlers verbundener Reiseleistungen einzufügen.
- [3] Hier ist die mit den Wörtern „Weiterführende Informationen zum Insolvenzschutz“ beschriftete Hyperlink-Schaltfläche einzufügen, nach deren Betätigung die Informationen im zweiten Kasten zur Verfügung gestellt werden.
- [4] Hier ist einzufügen:
  - a) wenn ein Fall des § 651w Absatz 3 Satz 4 in Verbindung mit § 651s des Bürgerlichen Gesetzbuchs vorliegt: Name der Einrichtung, die den Insolvenzschutz bietet,
  - b) in allen anderen Fällen: Name des Kundengeldabsicherers (§ 651r Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs).
- [5] Hier sind einzufügen:
  - a) wenn ein Fall des § 651w Absatz 3 Satz 4 in Verbindung mit § 651s des Bürgerlichen Gesetzbuchs vorliegt: Kontaktdaten der Einrichtung, die den Insolvenzschutz bietet, und gegebenenfalls Name und Kontaktdaten der zuständigen Behörde, jeweils einschließlich der Anschrift des Ortes, an dem sie ihren Sitz hat, der E-Mail-Adresse und der Telefonnummer,
  - b) in allen anderen Fällen: Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers (§ 651r Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs) einschließlich der Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist, der E-Mail-Adresse und der Telefonnummer.
- [6] Hier ist die mit den Wörtern „Richtlinie (EU) 2015/2302 in der in das nationale Recht umgesetzten Form“ beschriftete Hyperlink-Schaltfläche einzufügen, nach deren Betätigung eine Weiterleitung auf die Webseite [www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de](http://www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de) erfolgt.

\* Besteht gemäß § 651w Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs keine Verpflichtung des Vermittlers verbundener Reiseleistungen zur Insolvenzabsicherung, weil er Zahlungen des Reisenden auf Vergütungen für Reiseleistungen nicht oder erst nach deren Erbringung annimmt, entfallen diese Absätze. Gleiches gilt, soweit solche Zahlungen aufgrund einer vom Leistungserbringer erteilten Inkassovollmacht des Vermittlers verbundener Reiseleistungen auf einem insolvenzfesten Treuhandkonto gutgeschrieben werden.

**Anlage 18**

(zu Artikel 252 Absatz 1)

**Muster  
für den Sicherungsschein**

(gegebenenfalls einsetzen Sicherungsscheinnummer)

**Sicherungsschein für****[1] Pauschalreisen****gemäß [2] § 651r des Bürgerlichen Gesetzbuchs**

für .....

(einsetzen: Namen des Reisenden, die Wörter „den umseitig bezeichneten Reisenden“ oder die Buchungsnummer) [3]

(gegebenenfalls einsetzen: Geltungsdauer des Sicherungsscheins) [4]

Dem Reisenden steht im Fall der Insolvenz [5] gegenüber dem unten angegebenen Kundengeldabsicherer unter den gesetzlichen Voraussetzungen ein unmittelbarer Anspruch im Sinne des § 651r Absatz 4 des Bürgerlichen Gesetzbuchs zu.

Die Haftung des Kundengeldabsicherers ist begrenzt. Er haftet für alle durch ihn in einem Geschäftsjahr insgesamt zu erstattenden Beträge nur bis zu einem Betrag von 110 Mio. Euro. Sollte diese Summe nicht für alle Reisenden ausreichen, so verringert sich der Erstattungsbetrag in dem Verhältnis, in dem ihr Gesamtbetrag zum Höchstbetrag steht. [6]

Bei Rückfragen wenden Sie sich an: (mindestens einsetzen: Namen, Anschrift und Telefonnummer der anzusprechenden Stelle; falls diese nicht für die Schadensabwicklung zuständig ist, auch Namen, Anschrift und Telefonnummer der dafür zuständigen Stelle).

(einsetzen: Namen, ladungsfähige Anschrift des Kundengeldabsicherers)

Kundengeldabsicherer

**Gestaltungshinweise:**

- [1] Hier ist bei einer Vermittlung verbundener Reiseleistungen (§ 651w des Bürgerlichen Gesetzbuchs) anstelle des nachfolgenden Wortes „Pauschalreisen“ Folgendes einzufügen: „verbundene Reiseleistungen“.
- [2] Hier ist bei einer Vermittlung verbundener Reiseleistungen (§ 651w des Bürgerlichen Gesetzbuchs) anstelle der nachfolgenden Angabe „§ 651r“ Folgendes einzufügen: „den §§ 651r und 651w“.
- [3] Diese Angaben können entfallen. In diesem Falle ist folgender Satz einzufügen: „Dieser Sicherungsschein gilt für den Buchenden und alle Reisetilnehmer.“
- [4] Falls der Sicherungsschein befristet ist, muss die Frist mindestens den Zeitraum vom Vertragsschluss bis zur Beendigung der Reise umfassen.
- [5] Hier ist einzufügen:
  - a) wenn ein Pauschalreisevertrag vorliegt: entweder die Wörter „des umseitig bezeichneten Reiseveranstalters“ oder „der“/„des“ und sodann Firma/Name und Anschrift des Reiseveranstalters,
  - b) wenn eine Vermittlung verbundener Reiseleistungen (§ 651w des Bürgerlichen Gesetzbuchs) vorliegt: „der“/„des“ und sodann Firma/Name und Anschrift des Vermittlers verbundener Reiseleistungen.
- [6] Dieser Absatz entfällt bei Kundengeldabsicherungen, bei denen die Haftungsbeschränkung nach § 651r Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs nicht vereinbart wird.