

DTV-Reihe: Recht in der Praxis

5. Mindestanforderungen für Allgemeine Reisebedingungen für Pauschalreiseangebote – Folgende Angaben sollte ein Pauschalreisevertrag beinhalten.

Wer einen Pauschalreisevertrag eingeht, muss diesen nicht unbedingt schriftlich abschließen. Ein solcher Vertrag kann auch mündlich am Telefon vereinbart oder online eingegangen werden. Es empfiehlt sich, wesentliche vertragliche Vereinbarungen eines Pauschalreisevertrages in so genannten Allgemeinen Reisebedingungen (ARB) zu regeln.

I. Allgemeine Reisebedingungen und Pauschalreisevertrag

Will ein Reiseveranstalter sich auf seine Allgemeinen Reisebedingungen berufen, können diese nur dann Inhalt eines Pauschalreisevertrages werden, wenn sie dem Kunden auch **vor einem Vertragsabschluss vollständig mitgeteilt wurden** (§ 6 Abs. 3 BGB-InfoV).

Auch wenn ein Reiseveranstalter den Kunden lediglich auf einen ihm vorliegenden Katalog hinweist, welcher die Allgemeinen Reisebedingungen enthält, so reicht dies aus (§ 6 Abs. 4 BGB-InfoV).

II. Mindestanforderungen

Folgende Mindestvereinbarungen sollten Allgemeine Reisebedingungen enthalten:

1. Abschluss eines Pauschalreisevertrags

Ein Pauschalreisevertrag kommt durch Angebot und Annahme zustande (§§ 145ff BGB) und kann formfrei, das heißt schriftlich, telefonisch, per Fax, per E-Mail oder online, abgeschlossen werden. Bucht ein Kunde online, muss jeder technische Schritt, der zum Vertragsabschluss führt, für ihn nachvollziehbar sein. Der Ablauf des Buchungsvorgangs muss in den Allgemeinen Reisebedingungen geregelt sein.

Bei oder unverzüglich nach dem Vertragsabschluss muss der **Reiseveranstalter dem Kunden zwingend eine schriftliche Reisebestätigung übermitteln**. Diese enthält alle notwendigen Reisedaten und Informationen zur Reisedurchführung sowie zu den Zahlungsmodalitäten (§ 651 a Abs. 3 BGB; § 6 Abs. 1 und 2 BGB-InfoV).

2. Zahlungsklausel und Sicherungsschein

Die Zahlungsklausel (§ 6 Abs. 2 BGB-InfoV) **in den Allgemeinen Reisebedingungen** sollte Angaben enthalten, **wann und in welcher Höhe eine Anzahlung** und die **Restzahlung** vom Kunden zu erbringen sind. Fehlt eine Zahlungsklausel, kann der Reisepreis erst nach Beendigung der Reise verlangt werden.

Eine Anzahlung von 20 % des Reisepreises ist angemessen. Bei Ferienwohnungen gilt: 20 % des Reisepreises je Buchung einer Wohneinheit (Entscheidung des BGH Urteil vom 20. Juni 2006, Az.: XZR 59/05).

Folgendes ist dabei zu beachten:

- Eine Anzahlung kann erst nach Übergabe einer schriftlichen Reisebestätigung und eines Sicherungsscheins verlangt werden (§ 651 k Abs. 4 BGB). **Ausnahme:** der Reiseveranstalter unterliegt nicht der Insolvenzschutzpflicht (§ 651k Abs. 6 BGB)
- Die Restzahlung ist frühestens vier Wochen vor Reisebeginn vom Kunden zu leisten.
- Gibt es eine Rücktrittsklausel wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl, darf die Restzahlung nicht vor Ablauf der vereinbarten Rücktrittsfrist verlangt werden.

Zulässig ist eine Vereinbarung über eine Restzahlung drei Wochen vor Reisebeginn, bei einem Rücktritt bis drei Wochen vor Reisebeginn. **Unzulässig ist dagegen:** Restzahlung drei Wochen vor Reisebeginn, Rücktritt bis zwei Wochen vor Reisebeginn

3. Vorbehalt von Leistungs- und Preisänderungen

Will ein Reiseveranstalter Leistungen oder Preise vor Reiseantritt ändern, ist dies nur **zulässig, wenn der Reiseveranstalter sich die Preis-oder Leistungsänderung durch Leistungs- bzw. Preisänderungsvorbehalt** (§ 651 a Abs. 4 und 5 BGB, § 4 Abs. 2 BGBInfoV) **in den Allgemeinen Reisebedingungen konkret vorbehalten hat.**

Werden Reiseleistungen von Reiseveranstalter im Katalog beworben, so ist eine Erhöhung von **Katalogpreisen** vor Abschluss des Reisevertrages nur unter den engen Voraussetzungen des § 4 Abs.2 BGB-InfoV (Neuregelung seit dem 01.11.2008) erlaubt:

- Erhöhung der Beförderungskosten, Erhöhung der Abgaben für bestimmte Leistungen wie Hafengebühren, Flughafengebühren oder Wechselkursänderungen nach Veröffentlichung des Prospektes oder
- wenn die vom Kunden gewünschte und im Prospekt ausgeschriebene Pauschalreise nur durch den Einkauf zusätzlicher Kontingente nach Veröffentlichung des Prospektes verfügbar ist.

Preiserhöhungen nach Vertragsschluss und vor Reiseantritt sind unabhängig vom Werbemedium grundsätzlich **unzulässig**. Sollten sich nachträglich Beförderungskosten, Abgaben und Gebühren erhöhen oder Wechselkurse ändern, kann in Ausnahmefällen eine Reisepreiserhöhung erfolgen. Die Voraussetzungen hierfür regelt § 651 a, Abs. 4 Satz 1 BGB:

- Genaue Angaben zur Berechnung des neuen Preises sind in den Allgemeinen Reisebedingungen erforderlich.
- Zwischen Vertragsschluss und Reiseantritt liegen mehr als 4 Monate
- Die Erhöhung muss dem Kunden gegenüber bis 21 Tage vor Reiseantritt erklärt werden.

Leistungsänderungen nach Vertragsschluss und vor Reiseantritt sind **zulässig** und müssen vom Kunden entschädigungslos hingenommen werden, wenn es sich um geringfügige Leistungsänderungen (z. B. Bus- statt Bahntransfer, Wartezeiten von bis zu vier Stunden) handelt. Eine **wesentliche Änderung** darf nur erfolgen, wenn die Leistungsänderung dem Kunden **zumutbar** ist. **Erhebliche Änderungen**, die den Gesamtzuschnitt der Reise beeinträchtigen, sind **nicht zumutbar**.

Beispiel: Ein Hotelwechsel ist zumutbar, soweit die Ersatzunterkunft in Kategorie, Ausstattung, Lage und Standard dem gebuchten Objekt entspricht. Bei einer unzumutbaren Leistungsänderung liegt in jedem Fall ein Reisemangel vor, so dass der Kunde Gewährleistungsrechte geltend machen kann.

4. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl

Will ein Reiseveranstalter sich den Rücktritt vom Pauschalreisevertrag bei Nichterreichens einer Mindestteilnehmerzahl vorbehalten, so ist dies an folgende Voraussetzungen geknüpft (§ 4 Abs. 1g BGB-InfoV):

- die **Reiseausschreibung** muss einen **drucktechnisch deutlich hervorgehobenen Hinweis auf das Rücktrittsrecht** des Reiseveranstalters enthalten. **Beispiel:** „Bis ... Wochen vor Reisebeginn zu erreichende Mindestteilnehmerzahl für diese Reise: ... Personen“. Der Hinweis muss im Katalog unter Angabe der erforderlichen Mindestteilnehmerzahl und der Rücktrittsfrist bei jedem Reiseangebot gesondert angegeben werden. Ein entsprechender Hinweis in der Allgemeinen Leistungsbeschreibung des Katalogs reicht nur dann aus, wenn für alle angebotenen Reisen im Katalog die gleiche Mindestteilnehmerzahl und Rücktrittsfrist gelten soll.
- Ein Rücktrittsrecht des Reiseveranstalters bei Nichterreichen einer in der Reiseausschreibung genannten Mindestteilnehmerzahl besteht nur, wenn es in den Allgemeinen Reisebedingungen ausdrücklich vereinbart wird. In der Rücktrittsklausel ist anzugeben, zu welchem Zeitpunkt dem Kunden spätestens die Rücktrittserklärung des Reiseveranstalters zugegangen sein muss. Eine Rücktrittsfrist bis zwei Wochen vor Reisebeginn ist angemessen.

5. Stornoklausel

Grundsätzlich kann der Reisende jederzeit vor Reiseantritt vom Pauschalreisevertrag zurücktreten (§ 651 i Abs. 1 BGB). Damit verliert der Reiseveranstalter seinen Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Allerdings kann er eine angemessene **Entschädigung in Höhe seines konkreten Schadens** verlangen (§ 651 i Abs. 2 BGB). Die Höhe des konkreten Schadens errechnet sich aus dem vereinbarten Reisepreis abzüglich ersparter Aufwendungen sowie der Kosten, die dem Veranstalter durch anderweitige Verwendung der Reiseleistung entstanden sind.

Wahlweise zur konkreten Entschädigung nach § 651 i Abs. 2 BGB kann der Reiseveranstalter mit dem Reisenden eine **pauschale Entschädigung vertraglich vereinbaren** (§ 651 i Abs. 3 BGB). Eine nach dem Rücktrittszeitpunkt gestaffelte Stornopauschale wird nur dann Inhalt des Reisevertrages, wenn sie mit dem Reisenden vor Vertragsabschluss wirksam vereinbart wurde, zweckmäßigerweise in den Allgemeinen Reisebedingungen.

Eine pauschale Stornogebühr nach § 651 i Abs. 3 BGB ist nach Reiseleistungen zu differenzieren und in Abhängigkeit vom Rücktrittszeitpunkt mit einem Vomhundertsatz des Reisepreises festzusetzen. Weiterhin sollte die Stornoklausel eine Gegenbeweisformulierung enthalten. Damit erhält der Reisende das Recht nachzuweisen, dass der vom Reiseveranstalter geltend gemachte Schaden nicht entstanden oder wesentlich geringer ist. Darüber hinaus muss der Reiseveranstalter dem Reisenden über

den Abschluss einer in der Reise nicht enthaltenen Reiserücktrittskostenversicherung belehren (§ 6 Abs. 2 i BGBInfoV). Seiner gesetzlichen Informationspflicht kommt er durch einen entsprechenden Hinweis in den Allgemeinen Reisebedingungen nach.

6. Haftungsbeschränkung

Der Reiseveranstalter kann seine Haftung dem Kunden gegenüber auf vertragliche Schadensersatzansprüche beschränken (§ 651 h Abs. 1 BGB). Eine solche Haftungsbeschränkung muss vor Vertragsschluss wirksam vereinbart worden sein, damit sie gültiger Vertragsinhalt ist, am besten in den Allgemeinen Reisebedingungen.

7. Gewährleistungsansprüche und Verpflichtungen des Kunden

Der Reiseveranstalter muss, im Rahmen seiner Informationspflichten, den Kunden über dessen Gewährleistungsrechte bei Reisemängeln und über die für ihn daraus resultierenden Verpflichtungen informieren. Das heißt, er muss Angaben zum Recht des Kunden auf Abhilfe und Selbstabhilfe, zur Minderung des Reisepreises, zum Schadensersatz wegen Nichterfüllung, zur Kündigung des Pauschalreisevertrags wegen Mangels sowie zum Schadensersatz wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit machen. Zu den Pflichten des Reisenden zählen Mängelanzeige und Abhilfeverlangen unter Fristsetzung (§§ 651 c bis f BGB). Seine gesetzliche Informationspflicht erfüllt der Reiseveranstalter am besten mit einer Regelung in den Allgemeinen Reisebedingungen.

8. Ausschluss von Ansprüchen und Verjährung

Auch über die vom Kunden nach § 651 g einzuhaltenden Fristen muss der Reiseveranstalter aufklären (§ 6 Abs. 2 h BGB-InfoV). Dazu zählen die Ausschlussfrist bei der Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen nach §§ 651 c bis f BGB und die Verjährungsfrist. Der Reiseveranstalter kann in bestimmten Fällen die gesetzliche Verjährungsfrist von zwei Jahren auf ein Jahr verkürzen (§§ 651 g Abs. 2 und 651 m). Dies muss jedoch vertraglich vereinbart werden, am besten in den Allgemeinen Reisebedingungen. Darüber hinaus muss der Reiseveranstalter die Stelle benennen, gegenüber der Reisende Ansprüche geltend machen kann. Nur so ist gewährleistet, dass der Kunde seine Ansprüche an den richtigen Adressaten richten kann. Fehlt dieser Hinweis in den Allgemeinen Reisebedingungen, ist eine Fristüberschreitung entschuldigt und es tritt kein Fristversäumnis ein.

9. Rechtswahl und Gerichtsstandsvereinbarung

Daneben sollten auch die Rechtswahl sowie eine Gerichtsstandsvereinbarung über die

Anwendung deutschen Rechts und eines deutschen Gerichtsstands in den Allgemeinen Reisebedingungen enthalten sein. Besonders im Falle von Online-Buchungen und Reiseverträgen mit ausländischen Kunden ist dies dringend zu empfehlen.

III. Besonderheiten bei Verträgen mit ausländischen Kunden

In solch einem Fall ist der Reiseveranstalter nicht verpflichtet, eine übersetzte Version der Allgemeinen Reisebedingungen zur Verfügung zu stellen. **Grundsätzlich gilt:** Vertragssprache ist die Sprache, welche bei den Vertragsverhandlungen zwischen den Vertragsparteien benutzt wurde. Wurde auf Deutsch kommuniziert, dann akzeptiert der ausländische Vertragspartner den deutschen Vertrag inklusive der Allgemeinen Reisebedingungen.

IV. Mustervorlage für Allgemeine Reisebedingungen

Der Deutsche Tourismusverband e.V. stellt Ihnen auf der Internetseite www.deutschertourismusverband.de unter der Rubrik „Online-Shop“ **Allgemeine Geschäftsbedingungen für Pauschalreiseverträge deutscher Inlandstourismusstellen** bereit.

Die Musterreisebedingungen können gegen eine Bearbeitungsgebühr von 25 € für indirekte Mitglieder und 50 € für Nicht-Mitglieder direkt im Online-Shop bestellt werden. Mitglieder des DTV erhalten diese kostenlos.