

TOURISMUS • FREIZEIT

Das (neue) Reiserecht aus Sicht der Reisebüros und Reiseveranstalter



Reisebüros

Mag. Felix König, Obmann des Fachverbands der Reisebüros



Die Entstehung der Pauschalreiserichtlinie

- Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen
- Anpassungsbedarf nach mehr als zwei Jahrzehnten
- Vorschlag der europäischen Kommission im Juli 2013
- Annahme im Rat im Mai 2015 mit qualifizierter Mehrheit
 - 7 Mitgliedsstaaten (darunter Österreich) stimmten dagegen
- Oktober 2015 im Parlament verabschiedet
- Inkrafttreten: 1.7.2018
- Wer ist betroffen?
 - Reiseveranstalter und Reisevermittler
 - stationär
 - online

Ziele der EU-Kommission

- Anpassung der Richtlinie (90/314/EWG; Pauschalreiserichtlinie alt) an das digitale Zeitalter

Damit verbunden:

- Ausweitung des Verbraucherschutzes auf Internetbuchungen  **Verfehlt!!**
- Ungleichbehandlung der Vertriebswege (stationär, Onlinebereich) beseitigen  **Verfehlt!!**

Umgehung der EU-Richtlinie durch Internetportale (Click-Through-Buchungen)

- Weglassen eines Kriteriums
 - Name
 - Zahlungsdaten
 - E-Mail Adresse
- Buchung >24 Stunden

Änderungen für klassische Reiseveranstalter

- - Informationspflichten:
 - erweitert
 - vorvertraglich

- - Herausgabe von Formblättern

- + Herausnahme organisierter Geschäftsreisen aus dem Anwendungsbereich

- + Betrags- und zeitmäßige Beschränkung der Kostentragung des unfreiwillig verlängerten Aufenthalts in Fällen höherer Gewalt

Herausforderungen durch erweiterte Informationspflichten

Beispiele für inhaltliche Herausforderungen:

- Angabe, ob die Reise im Allgemeinen für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist
 - unbestimmter Gesetzesbegriff; selbst generelle Aussagen kaum möglich

- Allgemeine Pass- und Visumserfordernisse
 - Bisherige Einschränkung auf Angehörige jener Staaten, in denen Reise angeboten wird, ist gefallen
 - Es gibt technische Hilfsmittel, diese liefern aber nicht immer korrekte Informationen
 - Haftung?
 - Kosten!

Herausforderungen durch erweiterte Informationspflichten

Beispiele für technische Herausforderungen:

- Wie können Reiseveranstalter den Vertrieb mit den notwendigen Informationen versorgen?
 - > Midoffice-Systeme/GDS
- Was passiert mit kleinen Reiseveranstaltern, deren Angebot nicht über GDS buchbar ist?
 - > eigene Lösungen gefordert (z.B. Einrichtung eines Callcenters, an welches sich vermittelnde Reisebüros wenden können)

Herausforderungen im Vertrieb (Vermittler)

- Die rechtliche Einordnung der Reisen durch die Mitarbeiter/innen
 - auch bedingt durch Veranstalter, die auch häufig Einzelleistungen zu „Pauschalreisen“ machen
- Ungewollte Veranstalterereignenschaft
 - Wenn Betrieb „nicht alles richtig“ macht, wird er automatisch zum Veranstalter
 - Strafen und Haftungsfragen

Herausforderungen im Vertrieb (Vermittler)

- Vermittlung verbundener Reiseleistungen
 - individuelle Kundenwünsche
 - hohes Fehlerpotential
 - bürokratische und finanzielle Belastungen (Formblätter, Insolvenzabsicherung)
- Die IT-mäßige Abbildung des PRG
 - Wie kommt das Reisebüro zu Informationen?
 - Die Technik stammt aus Deutschland. In Deutschland gibt es hauptsächlich Direktinkasso - in Österreich nicht.

Herausforderungen im Vertrieb (Vermittler)

- „Maßgeschneiderte“ Reisen zu vermitteln, wird schwieriger bis unmöglich
- Veranstalter profitieren
- Vielfalt der Betreuungs- und Wissensqualität im Vertrieb geht verloren

Erstes Fazit aus Sicht eines Reisevermittlers bzw. Reiseveranstalters

- Kunden sind über „Zettelwirtschaft“ verärgert
- „Tempo“ wird aus dem Verkaufsprozess genommen
- Nach wie vor viele ungeklärte Fragen
- Insolvenzabsicherung für Veranstalter und Vermittler
 - Erweiterung
 - Verschärfung
- ABER: auch eine Chance für seriöse Reisebüros und Reiseveranstalter

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

