

# **Das Pauschalreisegesetz (PRG)**

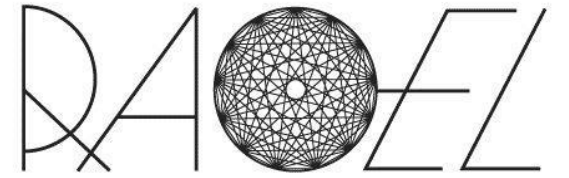
**Auswirkung auf Pauschalreiseveranstalter – Reisebüro - Hotellerie**

**RA Dr. Eike Lindinger**

**Datum: 04.12.2017**

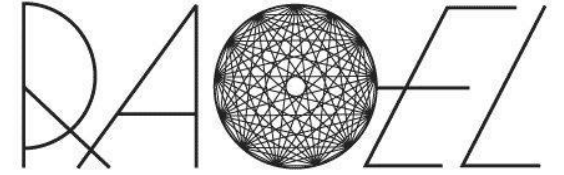
**Zeit: 09:00**

**Ort: Fachgruppe Wien, Judenplatz 3-4, 1010 Wien**



- **Anwendungsbereich**
- **Abgrenzungen**
- **Auswirkungen**
- **Abläufe**

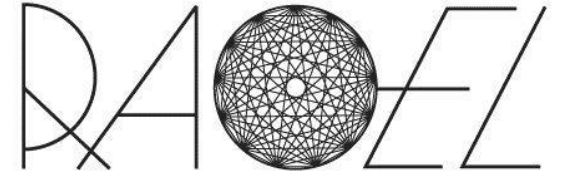
# Wesentlicher Inhalt und Neuerungen der PRRL



- **Erweiterung** des Begriffs „Pauschalreise“
- NEU: Aufnahme der sog. „**verbundenen Reiseleistung**“
- **Detaillierte** Bestimmungen über (vorvertragliche) **Informationspflichten** und **Inhalt** des Pauschalreisevertrages
- **Änderungen** des Pauschalreisevertrages (Reisender, Preis, andere wesentliche Punkte)
- Regelungen über Ansprüche bei **nicht vertragsgemäßer Erfüllung** der Reiseleistungen und Rücktrittsmöglichkeiten
- NEU: Bestimmungen, betreffend **Insolvenzschutz**

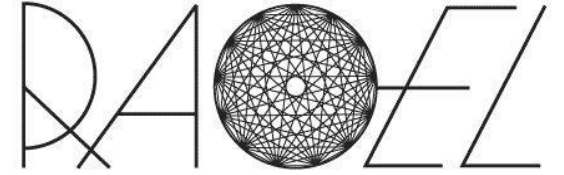
# Das Pauschalreisegesetz (PRG)

## Grundüberlegungen



- Umsetzung der **zivilrechtlichen Bestimmungen** der PRRL, für Regelungen, betreffend Insolvenzschutz und –absicherung, ist BMWFW zuständig
- **Eigenes Gesetz**, keine Einfügung in das KSchG wegen Übersichtlichkeit und Klarheit
- Systematik und inhaltliche Vorgaben aufgrund **Vollharmonisierung** der PRRL (Art 4) übernehmen
- **Verbraucherschutzniveau** in Ö aufrecht erhalten

# Was regelt das PRG? Personeller Anwendungsbereich nach § 1

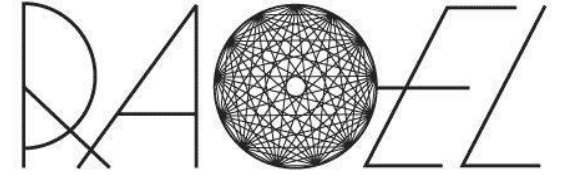


- PRG bezieht sich auf **Pauschalreiseverträge und Verträge über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen**

*Praxistipp: Auch die vorvertragliche Phase ist umfasst.*

*Praxistipp: Geschäftsleute oder Selbstständige, die zu beruflichen Zwecken als Nachfrager Reiseleistungen buchen, können auch unter das PRG fallen.*

# Anwendungsbereich des PRG nach § 1

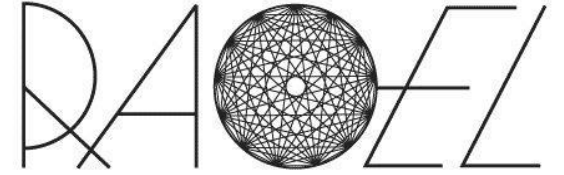


- **Nicht unter PRG fallen - Ausnahmen:**
  - **Kurzreisen** (unter 24 Stunden)
  - **Gelegentliches Reiseangebot** ohne Gewinnabsicht für beschränkten Personenkreis

*Problem: Reisebüro-Reisen für Stammkunden*

- Reise aufgrund eines **Rahmenvertrags** über Organisation für Geschäftsreisen

# Was sind Reiseleistungen nach § 2 PRG?

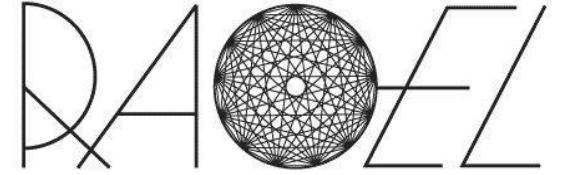


Es gibt 4 Arten von Reiseleistungen (Abs 1)

1. **Personenbeförderung** (Z 1)
2. **Unterbringung** (nicht zu Wohnzwecken) (Z 2)
3. **Vermietung** von Auto und best. Kfz (Z 3)
4. **Jede andere touristische Leistung**, die **nicht wesensmäßiger Bestandteil** einer Reiseleistung nach Z 1, 2 oder 3 ist (Z 4)

*Praxistipp: Eine Unterbringung steht bei einer Hotelbuchung idR im Vordergrund, außer es kommt noch etwas dazu und wird besonders beworben (Pauschale-Wohlfühlwochenende, Golfwoche, Wanderwoche – Transfer etc.)*

# Was ist iSd § 2 (1) Z 4 jede andere touristische Dienstleistung, die nicht wesensmäßig Bestandteil einer anderen Reiseleistung ist?

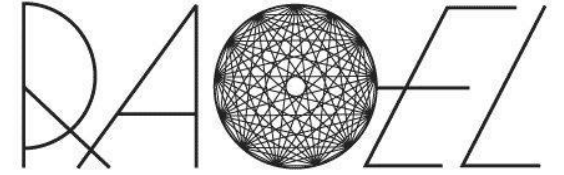


## Reiseleistungen

- Eintrittskarte für Konzerte
- Eintrittskarten für Sportveranstaltungen
- Ausflüge oder Themenparks
- Führungen / Wanderungen
- Skipässe



# Was ist iSd § 2 (1) Z 4 jede andere touristische Dienstleistung, die nicht wesensmäßig Bestandteil einer anderen Reiseleistung ist?



- Vermietung von Sportausrüstung (zB Schiausrüstung)
- Wellnessbehandlung
- Golfplatz/ Tennisplatz/ Trainer

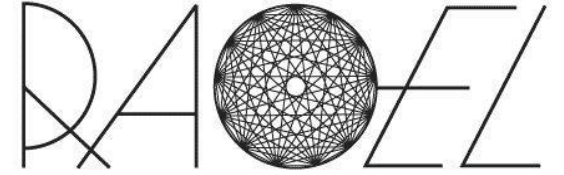
*Praxistipp: siehe auch § 111 GewO im Hinblick auf Hotel und Pauschalreise.*

*Problem: Stellen Tourismuspässe, die Gratiseintritte bzw. Prozente gewähren, eine Reiseleitung dar?*

25%-Grenze (Wertgrenze)

*Praxisbeispiel: Unterbringung Euro 150,-- (inkl. Skipass Euro 60,--) - Pauschalreise*

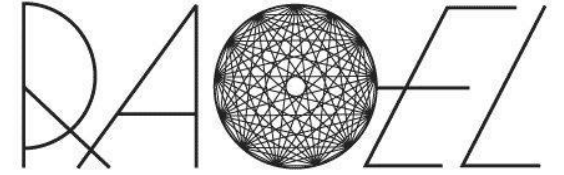
# Abgrenzungsproblem: Was ist wesensmäßig Bestandteil einer anderen Reiseleistung?



- **Gepäckbeförderung** im Zuge der Beförderung von Personen
- **Kleinere Beförderungsleistungen** – Personenbeförderung im Rahmen einer Führung
- **Transfer** zwischen Hotel und Flughafen bzw. Bahnhof
- **Mahlzeiten**, Getränke oder Reinigung im Rahmen der Unterbringung
- Inkludierter Zugang zu hoteleigenen Einrichtungen, wie Schwimmbad, Sauna, Wellnessbereich, Fitnessraum
- Übernachtung als Teil der Beförderung von Personen per Bus, Eisenbahn, Schiff oder Flugzeug (sofern die Beförderung eindeutig den Hauptbestandteil darstellt)

*Problem: Vom Beherbergungsvertrag (Hotel) zum Pauschalreiseveranstalter – es wird auf die Gestaltung des Anbots ankommen und vor allem, wie der Gast das Anbot wahrnimmt.  
Achtung: Als Maßfigur wird ein durchschnittlicher Reisender angenommen!*

# Keine Reiseleistungen – keine Anwendung des PRG

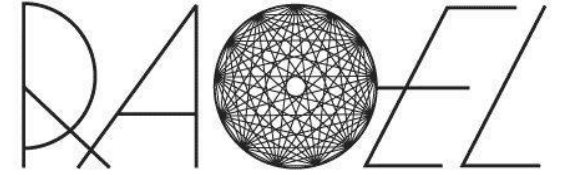


- Unterbringung zu **Wohnzwecken**

*Problemfall: Ferienapartments/ Almhütten – es wird bei der Beurteilung, ob eine Pauschalreise vorliegt, darauf ankommen, was zur Unterbringung zusätzlich hinzukommt.*

- **Aufenthalt** bei Langzeitsprachkursen
- **Finanzdienstleistung** (Reiseversicherungen)

# Was ist eine Pauschalreise – wann liegt eine solche vor?

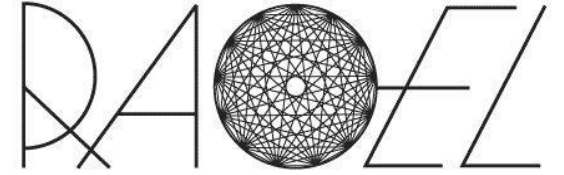


**Pauschalreise** (§ 2 Abs 2): Begriff wird nunmehr erweitert, nicht mehr nur „*nur eine im voraus festgelegte Verbindung von mindestens zwei Dienstleistungen, die zu einem Gesamtpreis angeboten oder vereinbart wird*“ (bisheriger § 31b Abs 2 Z 1 KSchG)

## 1. Klassische Pauschalreise

**Kombination von mindestens zwei verschiedenen Reiseleistungen**, wenn diese auf Wunsch des Reisenden oder entsprechend **einer Auswahl vor Abschluss eines einzigen Vertrages** über sämtliche Leistungen **zusammengestellt** werden (Z 1 lit a)

# Erweiterung des Pauschalreisebegriffs?

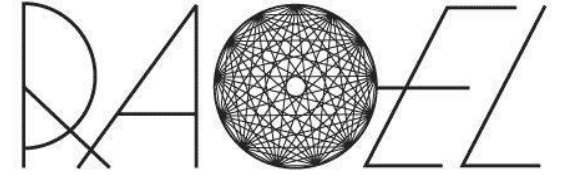


## 2. Pauschalreise liegt auch dann vor:

Unabhängig, ob **separate Verträge** mit einzelnen Erbringern von Reiseleistungen geschlossen werden (Z 1 lit b), wenn

- im **selben Buchungsvorgang** („Warenkorb“) erworben werden (sublit aa),
- zu **Pauschal- oder Gesamtpreis** angeboten, vertraglich zugesagt oder in Rechnung gestellt werden (sublit bb),
- als „**Pauschalreise**“ oö beworben oder vertraglich zugesagt werden (sublit cc)
- als „**Reise-Geschenkbbox**“ (sublit dd) zusammengestellt oder

# Erweiterung des Pauschalreisebegriffs?



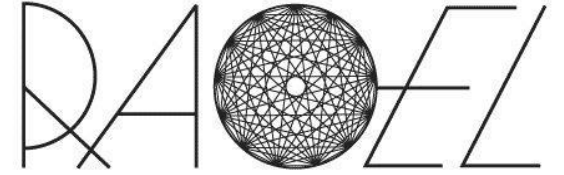
- durch „**click-through-Buchung**“ erworben werden (sublit ee), dh verlinkte Online-Buchungsvorgänge, Datenweiterleitung (Name, Zahlungsdaten) des Reisenden, weiterer Vertrag innerhalb 24 Stunden. Erster Unternehmer ist Reiseveranstalter.

*Praxistipp: Fallgruppe des Abs 2 Z 1 sind **Alternativen**;*

*Konstellationen der sublit aa) bis dd) erfassen **online** oder **offline** Buchung;*

*Es wird mitunter auf den Rechtsschein ankommen, den der Reisende wahrnimmt.*

# Wann liegt keine Pauschalreise vor?



- **Einschränkung durch Negativabgrenzung in Z 2:**

**Keine Pauschalreise liegt vor bei Kombination von einer Reiseleistung nach Abs 1 Z1, 2 oder 3 mit einer oder mehreren touristischen Leistungen nach Abs 1 Z 4, wenn die letztgenannten Leistungen**

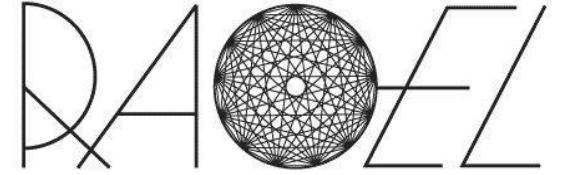
- **Keinen erheblichen Anteil am Gesamtwert** der Kombination ausmachen,
- **nicht als wesentliches Merkmal** der Kombination beworben werden und
- **auch sonst kein wesentliches Merkmal** der Kombination sind (lit a)

*Problem: Unbestimmte Gesetzesbegriffe geben Anlass zu Auslegungsproblemen.*

- Oder erst **nach Beginn der Erbringung** der Reiseleistung nach Abs 1 Z 1, 2 oder 3 **ausgewählt** und erworben werden (lit b)

**Nichtüberschreiten der Erheblichkeitsschwelle von 25%** (aus ErwGr 18 der PRRL als Orientierungshilfe in Z 3 aufgenommen)

# Was sind Verbundene Reiseleistungen (Abs 5)?



**Kombination von mindestens zwei verschiedenen Reiseleistungen**, wobei **separate Verträge** mit einzelnen Leistungserbringern **durch Vermittlung** eines Unternehmens geschlossen werden, wobei 2 Fallgruppen zu unterscheiden sind, wenn

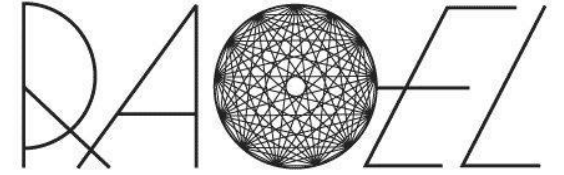
## 1. Reisender die **Reiseleistungen**

- **getrennt auswählt** und
- **getrennt zahlt**
- **anlässlich eines einzigen Besuchs in** oder eines **einzigsten Kontakts mit Vertriebsstelle**

*Praxisbeispiel: also etwa im Reisebüro oder über online-Plattform (Z 1 lit a)*



# Was sind Verbundene Reiseleistungen (Abs 5)?



## 2. Mind. eine weitere Reiseleistung über verbundene online-Buchungsverfahren

*Praxisbeispiel: Flug als erste Reiseleistung und weitere Reiseleistung Hotel mit anderem Unternehmen*

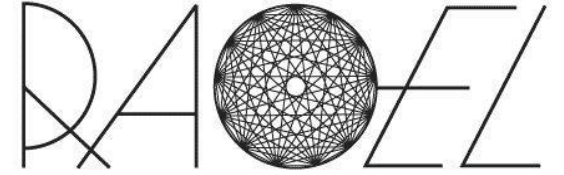
- **innerhalb 24 Stunden**
- **in gezielter Weise**

vermittelt wird (z 1 lit b)

*Praxisbeispiel: **bloße Auflistung** von Leistungserbringern auf Website; Werbung ist keine verbundene Reiseleistung;*

*Praxistipp: Im Gegensatz zu „click-through-Buchungen“ erfolgt **keine Datenweiterleitung***

# Wann liegt keine verbundene Reiseleistung vor?

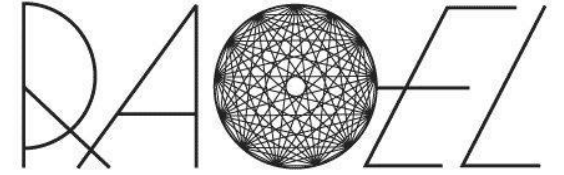


*Praxistipp: Einschränkung in Z 2 entspricht der Einschränkung des Abs 2 Z 2 lit a wie bei Pauschalreisen*

- **Keine verbundene Reiseleistung** entsteht, wenn
  - „andere touristische Reiseleistung(en)“ bei Kombination mit einer Reiseleistung nach Abs 1 Z 1, 2 oder 3 keinen erheblichen Anteil am Wert der Kombination ausmachen,
  - **kein wesentliches** Merkmal der Kombination sind oder
  - **nicht** als solches **beworben** wurden.

*Praxistipp: **Vermutung der Erheblichkeit**, wenn touristische Leistungen 25% oder mehr des Werts der Kombination ausmachen (Z 3)*

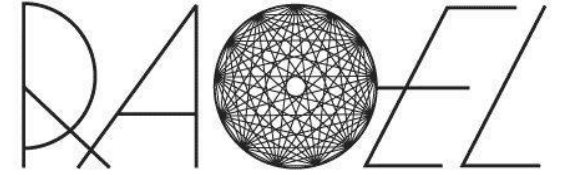
# Keine verbundenen Reiseleistungen



## **Praxisbeispiele:**

- **Verlinkte websites**, die keinen Vertragsabschluss zum Ziel haben
- Hotel/ Organisator einer Veranstaltung auf einer **Webseite** Betreiber **aufgelistet**, die unabhängig von einer Buchung der Veranstaltung eine Beförderung zum Veranstaltungsort anbieten
- Verwendung von **cookies** oder **Metadaten** zur Platzierung von Werbungen auf Webseiten

# Was ist der Unterschied zwischen click-through Buchung – verbundene Reiseleistung?



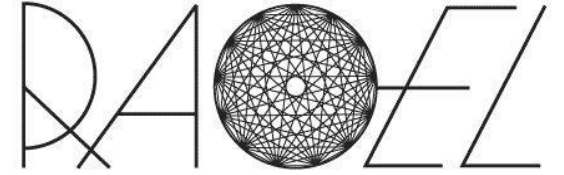
## Click-through (§ 2 (2) Z 2 lit. b)

- Weiterleitung von Daten
  - Namen
  - E-Mail-Adresse
  - Zahlungsdaten
- Binnen 24 Stunden
- Wird nach Bestätigung erster Buchung ein weiterer Vertrag über eine Reiseleistung geschlossen

## Verbundene Reiseleistung (§ 2 (5))

- Keine Weiterleitung von Daten
- Bestätigung Buchung (Flug, Bahnfahrt)
- Zusammen mit einem elektronischen Link zu Buchungsportal eines anderen Leistungsträgers
- Aufforderung, am Bestimmungsort eine zusätzliche Leistung zu buchen

# Was ist bei Vorliegen verbundener Reiseleistungen zu beachten?

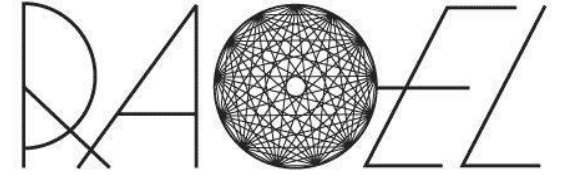


- **Relevante Bestimmungen** für verbundene Reiseleistungen:
  - Geltungsbereich (§ 1)
  - Begriffsbestimmungen (§ 2)
  - Informationspflichten (§ 15)
  - Haftung für Buchungsfehler (§ 17)
  - Verwaltungsstrafbestimmungen (§ 19)

***Praxistipp: Abgrenzung zu Pauschalreise insb. wichtig wegen***

- *unterschiedlichen Schutzzumfangs*
- *Person, die für vertragsgemäße Erfüllung der Reiseleistung haftet*
- *unterschiedlicher Standardinformationsblätter*

# Abgrenzung Pauschalreise / Vermittlung fremder Reiseleistungen

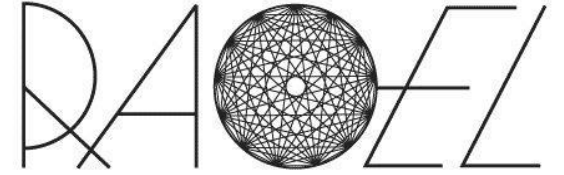


1. Grundsätzlich ist Vermittlung fremder Reiseleistungen weiterhin möglich (**Vermittlerklausel**).
2. Getrennte Buchung und getrennte Rechnung
  - Weder Pauschalreise noch verbundene Reiseleistung
  - Leistungserbringer muss erkennbar sein für den Reisenden

*Problem:*

- *Rechtsschein*
- *Wahrnehmung des Reisenden*
- *Maßfigur des durchschnittlichen Reisenden*

# Abgrenzung Pauschalreise / Vermittlung fremder Reiseleistungen



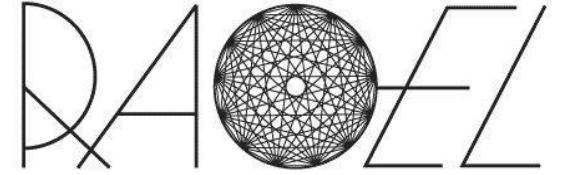
Problem – Achtung: Stolperfalle ist Reise auf Wunsch (Vorgabe) des Reisenden!

- Einheitliche Buchung mehrerer Leistungen mit einer Reisebestätigung (Rechnung) und deren Zahlung stets Pauschalreise
- Getrennte Buchung und getrennte Rechnung kann eine verbundene Reiseleitung sein

*Praxistipp: Pauschalreise kann vermieden werden durch*

- *getrennte Buchung der Einzelleistungen mit getrennten Rechnungen oder*
- *einheitliche Rechnung ohne Verwendung „Gesamtpreis“ oder „Pauschalreise“.*

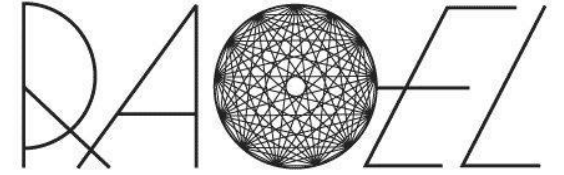
# Wer sind Teilnehmer am PRG nach § 2?



- **Reisender** (Abs 6)
  - Person, die Vertrag nach PRG zu schließen beabsichtigt oder die
  - aufgrund solchen Vertrags berechtigt ist, Reiseleistungen in Anspruch zu nehmen
- **Reiseveranstalter** (Abs 7)
  - Unternehmer, der direkt oder über anderen Unternehmer oder gemeinsam mit anderem Unternehmer Pauschalreisen zusammenstellt und vertraglich zusagt oder anbietet oder
  - Unternehmer, der bei „click-through-Buchungen“ Daten übermittelt
- **Reisevermittler** (Abs 8)
  - Unternehmer, der von Reiseveranstalter zusammengestellte Pauschalreisen vertraglich zusagt oder anbietet
- **Unternehmer** (Abs 9)
  - Jede natürliche oder juristische Person, der Unternehmereigenschaft nach § 1 KSchG zukommt



# Vorvertragliche Information nach § 4

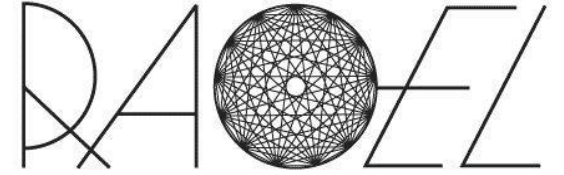


Worüber ist – **vorvertraglich** – zu informieren?

Sofern für betreffende Pauschalreise **einschlägig**, ist vorvertraglich zu informieren über

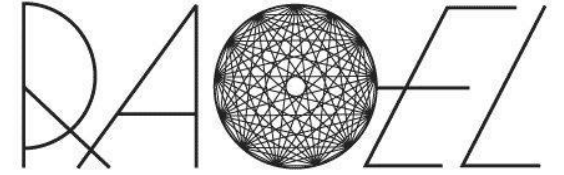
- **Wesentliche Eigenschaften** der Reiseleistungen wie bspw.
  - **Bestimmungsorte, Reiseroute** und **Aufenthaltsdauer**
  - **Transportmittel, Ort, Tag** und **Zeit** der **Ab- und Rückreise**
  - **Lage, Hauptmerkmale** ggf. touristische Einstufung der Unterbringung
  - **Besichtigungen**
  - Allg. Eignung für Personen mit **eingeschränkter Mobilität**

## Vorvertragliche Information nach § 4



- **Kontakt**daten des Reiseveranstalters und ggf. des Reisevermittlers
- **Gesamtpreis** der Pauschalreise einschl. Steuern und ggf. Gebühren und sonstige Kosten
- **Zahlungsmodalitäten**
- **Mindestteilnehmerzahl** einschl. Rücktrittsfrist
- **Allg. Pass- und Visumserfordernisse**
- Vor Reisebeginn zustehendes **Rücktrittsrecht** gegen Entschädigung
- **Reiseversicherung** (Reiserücktrittsversicherung; Versicherung zur Deckung der Kosten einer Unterstützung einschl. Rückbeförderung bei Unfall, Krankheit, Tod)

# Vorvertragliche Information nach § 4



## Wann und wie hat die Information zu erfolgen?

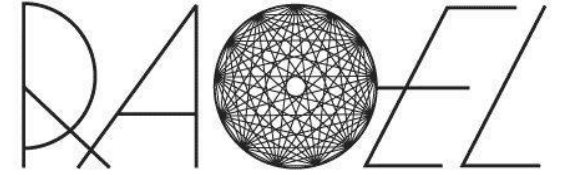
- **Zeitlich vor Vertragserklärung des Reisenden**
- Information **klar, verständlich und deutlich** und bei Schriftlichkeit **lesbar**
- **Standardinformationsblatt** gemäß Anhang I Teil A, B und C
- Vorvertragliche Informationen auch bei telefonischem Vertragsabschluss erteilen

*Praxistipp: **Beweislast** für Erfüllung der Informationspflicht trägt Reiseveranstalter und ggf. auch der Reisevermittler - Dokumentation*

- Die Informationen (siehe § 5 Abs 1) werden Vertragsbestandteil; Änderungen nur bei ausdrücklicher Vereinbarung wirksam

*Praxistipp: Bei Verletzung der Informationspflicht über zusätzliche Gebühren, Entgelte und sonstige Kosten muss Reisender diese nicht zahlen.*

# Vorvertragliche Informationen bei verbundenen Reiseleistungen nach § 15

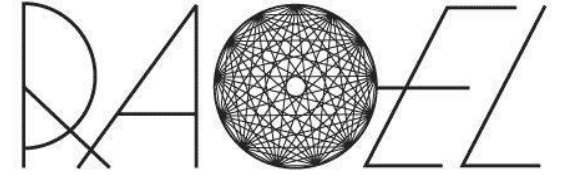


- Information **klar, verständlich und deutlich vor Vertragserklärung** des Reisenden grds mit **Standardinformationsblatt** gemäß Anhang II, dass
  - kein weitreichender Schutz wie bei Pauschalreise besteht,
  - jeweiliger Leistungserbringer für vertragsgemäße Erbringung verantwortlich ist,
  - Insolvenzschutz gegeben ist.
- **Bei Verstoß** gelten für vermittelnden Unternehmer Bestimmungen für Pauschalreise über
  - Übertragung des Reisevertrages
  - Rücktritt vom Vertrag
  - Erbringung der vertraglichen Reiseleistungen
  - Gewährleistung und Schadenersatz
  - Möglichkeit zur Kontaktaufnahme und
  - Beistandspflicht

# Wann ist welches Formblatt zur Anwendung zu bringen, bevor die Vertragserklärung abgegeben wird?

Art der Reise	Art der Buchung
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pauschalreise (§ 4 (1))<ul style="list-style-type: none"><li>– Anhang I Teil A oder B</li></ul></li><li>• Verbundene Reiseleitung (§ 15 (2))<ul style="list-style-type: none"><li>– Anhang II</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stationäre Buchung (§ 4 (1))<ul style="list-style-type: none"><li>– Anhang I Teil A</li></ul></li><li>• Telefonische Buchung (§ 4 (2))<ul style="list-style-type: none"><li>– Anhang I Teil B</li></ul></li><li>• Click-through-Buchung (§ 4 (3))<ul style="list-style-type: none"><li>– Anhang I Teil C</li></ul></li></ul>

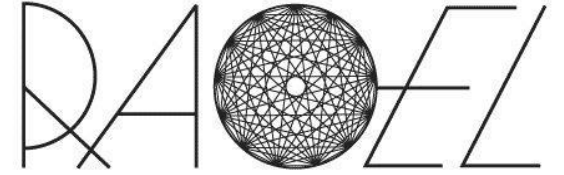
# Inhalt des Pauschalreisevertrags nach § 6



Welchen notwendigen Inhalt hat die Buchungsbestätigung, Rechnung oder der Reisevertrag aufzuweisen?

- Zusätzlich zu vorvertragl. Informationen Angaben **klar, verständlich und deutlich** über
  - Vertraglich vereinbarte **besondere Vorgaben** des Reisenden
  - **Haftung** und **Beistandspflicht** des Reiseveranstalters
  - **Kontakt**daten der **Insolvenzschutz**einrichtung und ggf. der Behörde
  - **Kontakt**daten des **Vertreters** des Reiseveranstalters vor Ort
  - **Rügeobliegenheit (Mitteilungsobliegenheit)**
  - **Kontaktaufnahmemöglichkeit** zu **unbegleitetem Minderjährigen**
  - **Interne Beschwerdeverfahren** und zu **alternativen Streitbeilegungsverfahren**
  - **Übertragungsmöglichkeit** des Vertrages

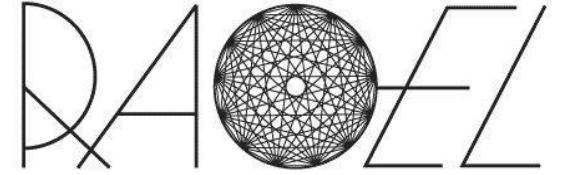
# Inhalt des Pauschalreisevertrags nach § 6



- Vertrag in **einfacher und verständlicher Sprache**, bei Schriftlichkeit **lesbar**
- Ausfertigung oder Bestätigung des Vertrages auf dauerhaftem Datenträger bei Vertragsabschluss oder unverzüglich danach zur Verfügung stellen; Anspruch auf Papierfassung, wenn Vertrag in gleichzeitiger Anwesenheit geschlossen

*Praxistipp: **Beweislast** trifft Reiseveranstalter ggf. Reisevermittler,  
Dokumentation*

# Änderungen der Reise vor Antritt nach § 9 (1) durch Reiseveranstalter



## I. Reiseveranstalter kann

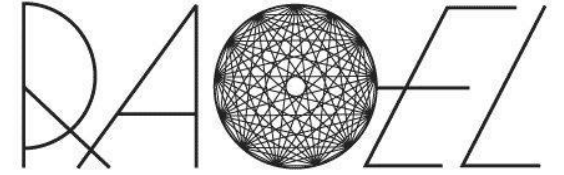
- **einseitig Änderungen** im Vertrag **vorbehalten**.
- Änderung muss **unerheblich** sein.
- Der Reisende ist über die **Änderung** klar und deutlich zu **informieren**.

## II. Reiseveranstalter ist **gezwungen**,

- eine der **wesentlichen** Eigenschaften **erheblich** zu ändern oder
- kann die **Vorgabe** des Reisenden **nicht erfüllen** oder
- **Erhöhung** des Reisepreise um mehr als **8%**



# Änderungen der Reise vor Antritt nach § 9 (1) durch Reiseveranstalter



So hat der Reiseveranstalter

- Reisenden eine **angemessene Frist** zur Zustimmung zu vorgesehenen Änderungen zu setzen,
- über die Änderung und Rechtsfolgen der Unterlassung der Erklärung (Zustimmung) aufzuklären,
- allenfalls einen Ersatz für die Reise anzubieten.

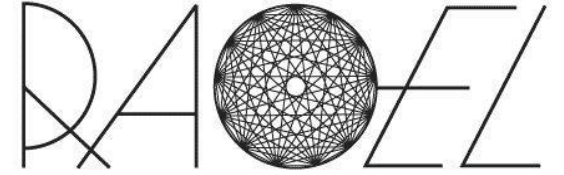
*Problem: Was ist angemessene Frist?*

*Schweigen als Zustimmung*

Der Reisende kann

- ohne Zahlung einer Entschädigung zurücktreten.
- Gibt der Reisende innerhalb der Frist keine Erklärung ab, so gilt dies als Zustimmung.
- andere Reise akzeptieren.

# Storno – Entschädigung nach § 10 (1)?



## Wann?

- Bei Rücktritt des Reisenden
- Angemessene und vertretbare Entschädigung

## Höhe

- Im Pauschalreisevertrag – Entschädigungspauschale
- Keine Entschädigungspauschale: Preis der Reise abzüglich ersparter Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitigen Reiseleistungen

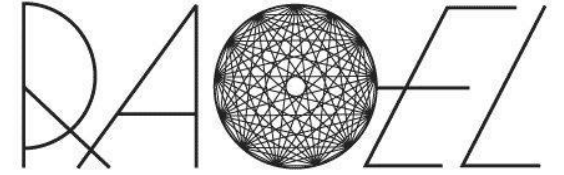
## Parameter

- Zeitlicher Abstand zwischen Rücktritt und vorgesehenem Reiseantritt
- Erwartete ersparte Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitiger Verwendung

## Begründungspflicht

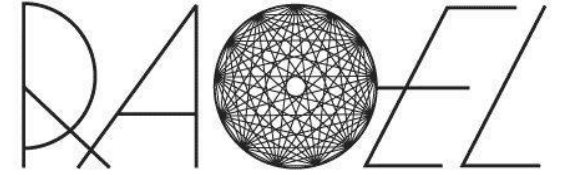
- auf Verlangen des Reisenden

# Leistungsstörungen und Schadenersatz nach §§ 11 ff



- **Reiseveranstalter haftet** für vertragsgemäße Erbringung aller Reiseleistungen des Pauschalreisevertrages
- Aufbau **entspricht iW** abgestuftem System der Gewährleistungsbehelfe in **§ 932 ABGB Rügeobliegenheit** des Reisenden; Unterlassen der Mitteilung kann als Mitverschulden beim Schadenersatz berücksichtigt werden (§ 12 Abs 2 dritter Satz)
- Pflicht des Reiseveranstalters zur **Mängelbehebung**
  - Außer wenn **unmöglich** oder **untunlich**

# Leistungsstörungen und Schadenersatz nach §§ 11 ff

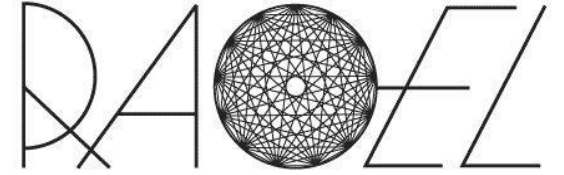


- Setzung **angemessener Frist durch Reisenden**, außer bei Weigerung des Reiseveranstalters oder wenn sofortige Maßnahme notwendig

*Problem: Was ist eine angemessene Frist? – Beachte: Reisebüro ist Ansprechpartner.  
Bei Beschwerde an das Reisebüro gilt diese als dem Reiseveranstalter zugegangen.*

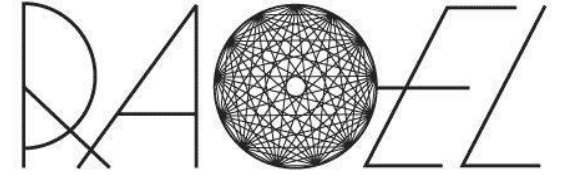
- Bei **ungenützlichem Verstreichen** der Frist ist der Reisende berechtigt
  - zu **eigenständiger Abhilfe** und Ersatz der notwendigen Ausgaben
  - bei **erheblichen Auswirkungen** auf Durchführung der Pauschalreise zu Vertragsrücktritt ohne Entschädigungszahlung und ggf Ansprüchen nach § 12, Rückbeförderung ohne Mehrkosten mit gleichwertigem Transportmittel

# Leistungsstörungen und Schadenersatz nach §§ 11ff



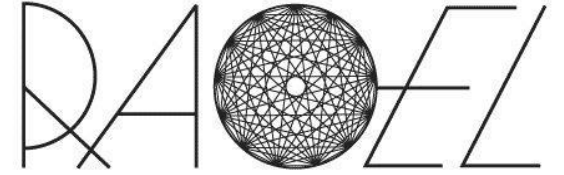
- **Vorkehrungen zur Fortsetzung** der Pauschalreise, wenn
  - **erheblicher Teil** der vereinbarten Reiseleistung **nicht vertragsgemäß** erbracht werden kann oder
  - **keine vertragsgemäße Rückbeförderung** des Reisenden an Ort der Abreise
- Vorkehrungen
  - **angemessen**
  - **ohne Mehrkosten** für Reisenden
  - möglichst qualitativ **gleich- oder höherwertig**; sonst angemessene Preisminderung
- **Kein Anbot** von Vorkehrungen möglich **oder berechnete Ablehnung** durch Reisenden (nicht vergleichbar oder gewährte Preisminderung nicht angemessen)
  - **Ansprüche nach § 12 auch ohne Vertragsbeendigung**
  - **Rückbeförderung** ohne Mehrkosten mit gleichwertigem Transportmittel

# Leistungsstörungen und Schadenersatz nach §§ 11 ff



- Reiseveranstalter trägt die **Kosten für die notwendige Unterbringung**,
  - wenn vereinbarte Rückbeförderung aufgrund **unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände** verhindert ist,
  - nach Möglichkeit in **gleichwertiger Kategorie**
  - für **max. 3 Nächte**
- **Keine Kostenbeschränkung** für
  - **Personen mit eingeschränkter Mobilität** und deren Begleitpersonen,
  - **Schwangere**,
  - **Unbegleitete Minderjährige** und
  - Personen, die besondere **medizinische Betreuung** benötigen,sofern der Reiseveranstalter mind. 48 Stunden vor Beginn der Pauschalreise von den besonderen Bedürfnissen in Kenntnis gesetzt wurde.

# Leistungsstörungen und Schadenersatz nach §§ 11 ff

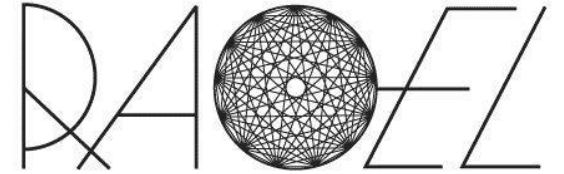


- Bei **Vertragswidrigkeit** Anspruch auf
  - **angemessene Preisminderung**, soweit nicht dem Reisenden zuzurechnen (§ 12 Abs 1)
  - **angemessenen Schadenersatz** (§ 12 Abs 2 und 3).
  - Grds. gilt allg. vertragliches Schadenersatzrecht
  - bei erheblicher Vertragswidrigkeit auch angemessener **Ersatz entgangener Urlaubsfreude**

*Praxistipp: Bemessungskriterien wie bisher nach § 31e Abs 3 KSchG*

- Verletzung der Rügeobliegenheit kann als **Mitverschulden** berücksichtigt werden
- **Kein** Schadenersatz, wenn Vertragswidrigkeit
  - dem **Reisenden** oder
  - einem **unbeteiligten Dritten** zuzurechnen ist und Vertragswidrigkeit weder vorhersehbar noch vermeidbar war oder
  - auf **unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände** zurückzuführen ist.

# Leistungsstörungen und Schadenersatz nach §§ 11ff



- **Keine vertragliche Einschränkung** des Schadenersatzes im Voraus möglich

*Praxistipp: siehe auch § 3 PRG*

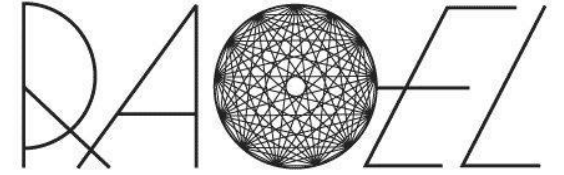
- **aber Einschränkung in völkerrechtlichen Verträgen**, die für die EU verbindlich sind, gelten auch für den Reiseveranstalter (zB Übereinkommen von Montreal von 1999 zur Vereinheitlichung best. Vorschriften über Beförderung im internat. Luftverkehr; COTIF) (Abs 4)
- **Wechselseitige Anrechnung** der gewährleistungs- oder schadenersatzrechtlichen Ansprüche aus versch. EU-Verordnungen über Flug- und Fahrgastrechte und Unfallhaftung sowie nach internat. Übereinkünften (Abs 5)

*Praxistipp: Verbot der Überkompensation*

- Vertragliche **Verkürzung der Verjährungsfrist** auf weniger als zwei Jahre **unwirksam** (Abs 6)



# Risikofelder des Reisebüros



## 1. Pauschalreise (-veranstalter) wider Willen

§ 2 (2) 1 lit a: vor Buchung auf Wunsch zusammengestellt

lit aa: in einer einzigen Vertriebsstelle erworben und vor der Zustimmung des Reisenden zur Zahlung ausgewählt

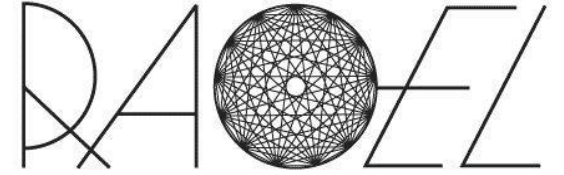
lit bb: zu einem Pauschalpreis angeboten, vertraglich zugesagt oder in Rechnung gestellt

lit cc: Bezeichnung „Pauschalreise“ beworben oder vertraglich zugesagt

lit ee: „click-through“-Buchung

§ 2 (5) verbundene Reiseleistung

# Risikofelder des Reisebüros



## 2. Verwendung falsches Formblatt

- Verletzung verbundene Reiseleistung/ Pauschalreise
- Falsche Buchung
- Irrtümliche Weiterleitung Daten

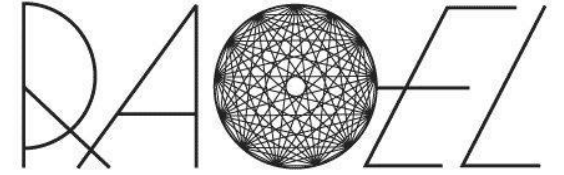
## 3. Falsche/ unrichtige/ unvollständige Informationserteilung

- § 5-Änderungen
- Fehlende Information über zusätzliche Kosten

## 4. Reisevertrag unvollständig

- Beweislast Reisevermittler § 6 (6)

# Risikofelder des Reisebüros



## 5. Verbundene Reiseleistung

- Verletzung Informationspflicht § 15 (1) iVm (3)
- Auch für Reisebüros, die nicht in der EU ihren Sitz haben

## 6. RV Niederlassung außerhalb EWR § 16

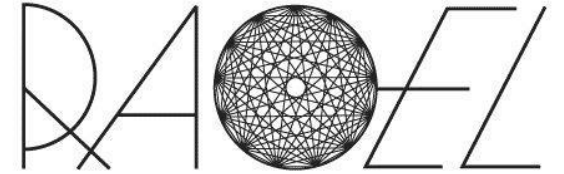
- Reisevermittler ist Veranstalter
- außer er kann nachweisen, dass Reiseveranstalter den Bestimmungen nachkommt.

## 7. Haftung für Buchungsfehler § 17

## 8. Beistandspflicht

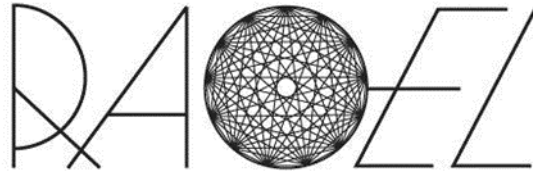
- Kontaktaufnahme über Reisevermittler § 13
- Unverzögliche Weiterleitung an Reiseveranstalter
- Regress § 18

# Inkrafttretung - Anwendung



Das PRG **tritt am 1.7.2018 in Kraft** und ist auf Verträge über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen anzuwenden, die ab diesem Zeitpunkt geschlossen werden.

## Literatur zum Thema:



# Die neue Rechtslage für die Praxis!



2017. Ca. XX, 180 Seiten.  
Br. Ca. EUR 38,-  
ISBN 978-3-214-13407-5

## Lindinger Das neue Pauschalreisegesetz

25 Jahre nach der ersten Pauschalreiserrichtlinie 1990 wurde das Pauschalreise-recht novelliert und erheblich erweitert. Die Bedeutung und der Stellenwert der Pauschalreise schlagen sich nun in einem eigenen Gesetz nieder.

Mit dem neuen Praxishandbuch steht ein erstes Nachschlagewerk zum Pauschal-reiserecht, das für sämtliche Vertragsabschlüsse ab 1.7.2018 zur Anwendung zu bringen ist, zur Verfügung:

- Allgemeiner Teil mit zahlreiche Beispielen und Praxistipps
- Gesetzestext mit Erläuterungen, Anmerkungen, anwendbarer Rechtsprechung und Literaturhinweisen
- Paragrafengegenüberstellungen zur ersten Orientierung
- Pauschalreiserrichtlinie im Volltext

Alles zu:  
Anwendungsbereich, Begriffen, Informationspflichten, Vertragsinhalt, Übertragung & Vertragsänderungen, Leistungserbringung, Gewährleistung und Schadenersatz.

**Der Autor:**  
Dr. Eike Lindinger ist Rechtsanwalt in Wien und Autor zahlreicher Publikationen zum Reiserecht.

Bestellung: (01) 531 61-100, Fax (01) 531 61-455, E-Mail [bestellen@manz.at](mailto:bestellen@manz.at)

Ich bestelle...  Lindinger, Das neue Pauschalreisegesetz  
2017. Ca. XX, 180 Seiten. Br. Ca. EUR 38,- ISBN 978-3-214-13407-5

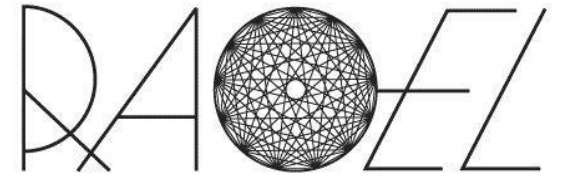
Bei Bestellung im Webshop [www.manz.at](http://www.manz.at) portofreie Lieferung!\*

Preise inkl. MWST., zzgl. Versandkosten.  
\*Portofreie Lieferung in Österreich bei Buch-Bestellung im Webshop. Lieferung unter Eigentumsvorbehalt. Datenzähler und Sammelwerke zur Fortsetzung bis auf Widerruf; der Wi-derruf enthält keine Wirksamkeit für bereits erhaltene, sondern nur für zukünftige Lieferungen und hat schriftlich zu erfolgen. Irrtum und Preisänderungen vorbehalten. Ich bin damit einverstanden, dass ich gelegentlich per Fax, per E-Mail oder telefonisch über Neuerscheinungen des MANZ Verlags informiert werde und dass meine Daten zu diesem Zweck gespeichert und verwendet werden. Die Zustimmung kann jederzeit schriftlich widerrufen werden. Kundenbezogene Daten werden zur Vertragserfüllung und Abrechnung gespei- chert und verwendet. Konsumenten 54 § 1 KSchG sind unbeschadet der in § 18 FAGG angeführten Ausnahmen innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag des Einlangens der Lieferung gem § 11 FAGG zum Vertragsrücktritt berechtigt. Prospektstand: 10/2017. Als Gerichtsstand wird Wien vereinbart. FN 124 181 w, HG Wien.

KUNDENNUMMER	R 4340
FIRMA	
NAME	
STRASSE · PLZ · ORT	
E-MAIL	
TELEFON · FAX	
DATUM · UNTERSCHRIFT	

MANZ'sche Verlags- und Universitätsbuchhandlung GmbH FIRMENSITZ Kohlmarkt 16 · 1010 Wien  
FN 124 181w HG Wien TEL +43 1 531 61-100 FAX +43 1 531 61-455 [www.manz.at](http://www.manz.at)





**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**