



COM(2023) 905

Revision der Pauschalreise-Richtlinie

Die Position der AK

Allgemein

Der Vorschlag der Kommission, die Pauschalreise-Richtlinie zu überarbeiten, wird ausdrücklich begrüßt. Aus Sicht der AK fehlen jedoch noch wesentliche Eckpfeiler, die im gegenständlichen Richtlinien-vorschlag noch ungenügend adressiert werden. Im Rahmen der Allgemeinen Ausrichtung im Rat konnten bereits Weichen für mehr Klarheit bei Pauschalreisen gestellt werden. Zur Verwirklichung eines klaren, vertrauenswürdigen und sicheren europäischen Reise-rechts sollten aber noch weitere Maßnahmen ergriffen werden.

Artikel 3

In **Artikel 3** des Kommissionsvorschlages wird eine Anpassung der Definitionen der Pauschalreise und der verbundenen Reiseleistungen vorgenommen. Die vorgeschlagenen Änderungen werden jene Probleme, mit denen Reisende beim Abschluss eine Reise der beiden Kategorien konfrontiert sind, aber nicht entschärfen können. Gerade die verbundene Reiseleistung stellt ein Konzept dar, das für Reisende oft schwer zu erfassen ist. Die Grenzen zu erkennen und die einzelnen Geschäftsmodelle zu unterscheiden ist schon für aufmerksame Konsument:innen unter Idealbedingungen herausfordernd. Dies gilt umso mehr, wenn sie intransparent agierenden Unternehmen gegenüberstehen. Vielmehr sollte der Fokus auf einer unkomplizierten, niederschweligen und doch **umfassenden Informationspflicht** liegen. Vor Abschluss einer Buchung sollten Konsument:innen **mit Unterstützung visueller Elemente** (siehe dazu genauer [Grafiken und Beibext](#)) über die wesentlichen Elemente der zu buchenden Reiseleistung informiert werden. Diese Informationsverpflichtung soll für jede erdenkliche Leistung gelten. Egal ob es sich um eine singuläre Buchung einer Reise-Einzelleistung, um die Buchung mehrerer Reise-Einzelleistungen, die entweder gar nicht oder in Form einer verbundenen Reiseleistung rechtlich miteinander verbunden sein sollen, oder um die Buchung einer Pauschalreise handelt: Europäische Konsument:innen sollen Klarheit über den Vertrag bzw. die Verträge haben, die sie abschließen. Es handelt sich um die wichtigste Entscheidung im Reiserecht, welche mit gewichtigen Folgen in Hinblick auf das Vertragsrecht und finanzielle Risiken verbunden ist.

Der dadurch entstehende Aufwand für Reiseunternehmen scheint objektiv sehr gering, da es sich zu einem Teil um standardisierte allgemeine Informationen und zum anderen Teil um die dem Unternehmen stets bewusste rechtliche Qualifikation des jeweiligen Reiseangebotes handeln würde.

Im Rahmen der Erarbeitung der Ratsposition wurden bereits Fortschritte erzielt. Das Abgehen von den verbundenen Reiseleistungen sowie die neu geschaffene Informationsverpflichtung bei Buchungen in zeitlicher Nähe werden begrüßt. Um ein wirklich effizientes System aufzubauen, sollte dieser Ansatz aus den oben genannten Gründen aber erweitert und **Informationsverpflichtungen für einzelne Reiseleistungen** wie etwa Beförderungs-, Hotel- oder Mietwagenbuchungen mitaufgenommen werden. Dabei soll insbesondere auch auf das (Nicht)Bestehen einer Insolvenzversicherung ausdrücklich hingewiesen werden. Unsere langjährige Beratungserfahrung und die großen Veranstalterpleiten wie etwa zuletzt jene von FTI zeigen, dass Konsument:innen gerade beim Buchen von Einzelleistungen in Verbindung mit monatelanger 100 % Vorauszahlung im Falle der Insolvenz keine Absicherung und idR keinen Gegenwert mehr zu erwarten haben. Dieser Umstand ist für Konsument:innen, die sich oftmals im Regime der Pauschalreise wähen, durchgehend überraschend und nachteilig.

Artikel 5a

Artikel 5a sieht eine **Begrenzung der Vorauszahlung** auf 25 % des Reisepreises bis 28 Tage vor Beginn der Pauschalreise vor. Die Bestimmung enthält aber auch eine für Konsument:innen sehr nachteilige Ausnahme, nach der Veranstalter nach Belieben mehr verlangen können, sofern sie selbst Vorauszahlungen an ihre Leistungsträger bezahlen müssen. Dies wird sehr häufig der Fall sein. Damit wären die unveränderlichen und ohnehin schon großzügigen Höchstgrenzen der in den Mitgliedstaaten geschaffenen Anzahlungssysteme weitgehend unterminiert und die Frage nach der Höhe der Anzahlung stünde sehr häufig im Ermessen des Veranstalters. Eine Überprüfungsmöglichkeit gäbe es für Reisende de facto nicht. Im Rahmen der Konsensbildung im Rat wurde aus diesem Grund die vorgeschlagene Änderung des Artikels 5a gestrichen. Dies wird ausdrücklich begrüßt.

Wünschenswert wäre es aber, mit dem Vorschlag einen **Schritt weiter zu gehen** und die **Praxis der Vorauszahlung** bei sämtlichen Reiseleistungen – von der Einzelleistung bis zur Pauschalreise – generell zu **überdenken**. Die Veranstalterpleiten zeigen, dass Reisende durch das derzeitige System nicht ausreichend geschützt sind. Gerade in Krisensituationen haben sich Vorauskassemodelle als höchst problematisch erwiesen. Wird eine hohe Anzahl an Buchungen gleichzeitig storniert, muss eine große Anzahl von Zahlungen innerhalb kurzer Zeit zurückerstattet werden. Auch Teile der Branche haben bereits gefordert, diese Modelle langfristig zu ersetzen. Aktuelle Studien und neue Preismodelle zeigen, dass sowohl im Flug- als auch im Pauschalreisebereich ein Verzicht auf das System der Vorauszahlung möglich wäre.

Artikel 12a

Artikel 12a regelt freiwillige Gutscheine, ergänzt um eine ausdrückliche Insolvenzabsicherung derselben in Artikel 17 (1). Diese vorgeschlagenen Änderungen werden ausdrücklich begrüßt. Die Regelung hinsichtlich der Option stellt eine Verfestigung des judizierten Rechtsbestandes dar; damit besteht auch weiterhin keine Verpflichtung für Reisende, Gutscheine anzunehmen. Die klare Regelung der Insolvenzabsicherung löst ein bisher bestehendes, umstrittenes Problem und erhöht die Attraktivität von Gutscheinen. Unter diesen Voraussetzungen mögen Gutscheine vielfach im beiderseitigen Interesse von Konsument:innen und Unternehmen liegen. Im Rat wurde die Informationsverpflichtung noch näher determiniert.

Artikel 22

Artikel 22 sieht für den Fall von Leistungsstörungen Verbesserungen für die B2B-Erstattung zwischen Veranstalter und Dienstleister vor, welcher **binnen 7 Tagen Erstattungen** zu erbringen hat. Damit können Reiseveranstalter leichter die unverändert binnen 14 Tagen zu erbringende Erstattung an Reisende ermöglichen. Diese Regelungen werden vor dem Hintergrund unserer Erfahrung begrüßt. In der Praxis warten Reisende oft monatelang auf Erstattung. Wir bezweifeln aber, dass diese neuen Regeln ohne strengere Durchsetzungsvorschriften zu einer faktischen Verbesserung führen werden. Das generelle Problem scheint offenbar nicht im zeitlichen Rahmen der Erstattung zu liegen, sondern in der Liquidität, dem Willen zur Einhaltung vorgegebener Regeln und deren Durchsetzung. Daher muss man die Forderung nach einer raschen Erstattung sinnvollerweise mit einer wirksamen Sanktion versehen.

Weil Rechte immer nur so gut wie ihre Durchsetzung sind und unsere Beratungserfahrung zeigt, dass Konsument:innen im Reisebereich den Weg zu Gericht scheuen, fordern wir einen niederschweligen **Zugang zur Durchsetzung**. Anbieter von Reiseleistungen sollten **verpflichtend** an den europaweit auf Basis der ADR-RL existierenden **Schlichtungsverfahren** teilnehmen müssen.

Vorschlag zur visuellen Unterstützung der Informationspflichten des Artikels 5

In Zukunft sollen Reisenden vor **Abschluss einer Reiseleistung** die wesentlichen Informationen erteilt werden, unabhängig davon ob es sich um eine einzelne Reiseleistung (wie etwa Hotelbuchung oder Mietwagenbuchung), mehrere Reiseleistungen, die in zeitlichem Abstand zueinander gebucht werden oder um eine Pauschalreise handelt. Zusätzlich zum bestehenden Standardinformationsformular sollen nachstehende Grafiken samt Informationen zur Verfügung gestellt werden (dauerhafter Datenträger; sowohl online als auch stationär). Die ausgewählte Reisekategorie sollte dabei gesondert hervorgehoben werden. Damit hätten Konsument:innen eine auf die basalsten Elemente reduzierte vergleichende Information, die ihnen zu diesem Zeitpunkt auch noch das Umschwenken auf eine andere Reisekategorie ermöglicht. Ergänzt könnten die einzelnen Symbole und Kurzinfos um einen **QR-Code** werden, der weitergehende Informationen zugänglich macht.

Die nachstehenden Piktogramme sind stark vereinfacht und sollen lediglich als Anregung für die Schaffung von Piktogrammen verstanden werden. Erstellt wurden sie von ChatGPT.

Einzeleistung

Sie sind im Begriff eine Reiseleistung zu buchen:



- ✗ Insolvenzschutz: Wird Ihr Vertragspartner zahlungsunfähig, erhalten Sie die versprochene Leistung nicht und können Ihre geleistete Zahlung nur im Insolvenzverfahren geltend machen.
- ✗ Bei Buchung einer Unterkunft unterliegen der Vertrag und etwaige Streitigkeiten dem Recht des Landes, in dem sich das Hotel befindet.

Pauschalreise

Sie sind im Begriff eine Pauschalreise zu buchen:



- ✓ Insolvenzschutz: Erkundigen Sie sich näher über die Einzelheiten und das genaue Ausmaß der Insolvenzabsicherung.
- ✓ Einheitlicher Ansprechpartner (idR der Reiseveranstalter)



Kontaktieren Sie uns!

In Österreich:

Kirstin Grüblinger

T +43 (0) 1 501 65 13761

kirstin.grueblinger@akwien.at

Miriam Forster

T+43 (0) 1 501 65 13793

miriam.forster@akwien.at

Christian Schuster-Wolf

T +43 800 225522 1157

christian.schuster-wolf@ak-tirol.com

In Brüssel:

Florian Wukovitsch

T +32 (0) 2 230 62 54

florian.wukovitsch@akeuropa.eu

Bundesarbeitskammer Österreich

Prinz-Eugen-Straße 20-22

1040 Wien, Österreich

T +43 (0) 1 501 65-0

www.arbeiterkammer.at

AK EUROPA

Ständige Vertretung Österreichs bei der EU

Avenue de Cortenbergh 30

1040 Brüssel, Belgien

T +32 (0) 2 230 62 54

www.akeuropa.eu

Über uns

Die Bundesarbeitskammer (AK) ist die gesetzliche Interessenvertretung von rund 4 Millionen Arbeitnehmer:innen und Konsument:innen in Österreich. Sie vertritt ihre Mitglieder in allen sozial-, bildungs-, wirtschafts- und verbraucherpolitischen Angelegenheiten auf nationaler sowie auch auf der Brüsseler EU-Ebene. Darüber hinaus ist die Bundesarbeitskammer Teil der österreichischen Sozialpartnerschaft. Die AK ist im EU-Transparenzregister unter der Nummer 23869471911-54 registriert.

Die Aufgaben des 1991 eröffneten AK EUROPA Büros in Brüssel sind einerseits die Repräsentation der AK gegenüber europäischen Institutionen und Interessensorganisationen, das Monitoring von EU-Aktivitäten und die Wissensweitergabe von Brüssel nach Österreich, sowie gemeinsam mit den Länderkammern erarbeitete Expertise und Standpunkte der Arbeiterkammer in Brüssel zu lobbyieren.