

Verband Internet Reisevertrieb e.V., Leonhardsweg 2, 82008 Unterhaching

PER E-MAIL

Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz
scheuer-ga@bmjv.bund.de

München, 28. Juli 2016

Stellungnahme zum Entwurf eines Dritten Gesetzes zur Änderung reiserechtlicher Vorschriften

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für die Möglichkeit zum Entwurf eines Dritten Gesetzes zur Änderung reiserechtlicher Vorschriften (nachfolgend gemeinsam als "die Gesetzesnovelle" bezeichnet) Stellung zu nehmen.

Für das Gesetzgebungsvorhaben halten wir vor allem folgende Punkte für wichtig:

- **Ziel der EU-Richtlinie ist Vollharmonisierung. Die Gesetzesnovelle darf nicht dazu führen, dass in Deutschland ansässige Unternehmen durch verschärfte Vorschriften Wettbewerbsnachteile bekommen.**
- **Die Gesetzesnovelle geht weiter als dies in der EU-Richtlinie vorgesehen war. Mit dem Entwurf wird nun fast alles zur Pauschalreise. Zudem löst sogar die Vermittlung von Einzelleistungen den Haftungsumfang einer Pauschalreise aus.**
- **Die Regelung der Finanzdienstleistungen fehlt gänzlich.**
- **Bei den Anforderungen an die verbundenen Reiseleistungen ist der vorliegende Entwurf nicht eindeutig und kollidiert in Teilen mit bereits bestehenden gesetzlichen Anforderungen.**

Als Vertreter der deutschen und europäischen digitalen Reise- und Tourismusbranche begrüßen wir grundsätzlich das Vorhaben, mit dieser Gesetzesnovelle für mehr Rechtsklarheit bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern zu sorgen.

Doch bei der Neuregelung ist Umsicht geboten. Das geplante Gesetz darf die Offline- und Online-Welt nicht gegeneinander ausspielen. Es sollten gleiche Rahmenbedingungen geschaffen werden. Es kann nicht die Intention des Gesetzgebers sein, den Vertriebskanal zu regeln, sondern den Verkauf von

Reisen. Auch ist zu berücksichtigen, dass die verschiedenen Vertriebskanäle immer mehr miteinander verschmelzen. Auch fast alle stationären Reisebüros betreiben Webseiten und nutzen diese für ihren Vertrieb.

Bei der Novellierung der Pauschalreiserichtlinie auf europäischer Ebene wurden die tatsächlichen Kundeninteressen zu wenig berücksichtigt.

Von welchen Interessen Verbraucherinnen und Verbraucher bei einer Pauschalreise geleitet werden, zeigt deutlich eine Studie der Internationalen Hochschule Bad Honnef Bonn aus dem Jahr 2015, welche im Auftrag des VIR durchgeführt wurde. Für 35 Prozent der Befragten spielt das Preis-Leistungs-Verhältnis die wichtigste Rolle bei ihrer Entscheidung, gefolgt von Bequemlichkeit und Zeitersparnis mit 26 Prozent. Beides wird durch die neue Pauschalreiserichtlinie verschlechtert. Lediglich 4 Prozent der Befragten gaben an, dass der Wunsch nach Absicherung zur Entscheidung der Buchung einer Pauschalreise beitrug. Bei der Buchung einer Individualreise wurde der Aspekt der Absicherung überhaupt nicht genannt, obwohl 2/3 der Befragten sich darüber bewusst waren, dass der Verbraucherschutz bei der Buchung einzelner Reiseleistungen gegenüber Pauschalreiseangeboten von Reiseveranstaltern eingeschränkt ist.¹

Der Reisemarkt hat sich grundsätzlich gewandelt. Seit Jahren geht der Trend weg von Pauschalreisen. Konsumentinnen und Konsumenten stellen ihre Reisen immer häufiger selbst zusammen. Sie greifen dabei verstärkt auf die Möglichkeiten zurück, die ihnen das Internet bietet (siehe auch VIR Daten & Fakten 2016).²

Ziel der Novellierung sollte daher sein, die Regeln für Pauschalreisen an die aktuellen Entwicklungen des Reisemarktes anzupassen, sowie Transparenz zu schaffen und den Verbraucherschutz zu verbessern. Dies wird jedoch nur teilweise erreicht.

Statt wie vorgesehen für Rechtsklarheit und gleiche Wettbewerbsbedingungen zu sorgen, führt der jetzt vorliegende Referentenentwurf zu mehr Rechtsunsicherheit und Diskriminierungen unter den Marktteilnehmern. Er lässt eine Vielzahl strittiger Abgrenzungen offen, die später durch Gerichte geklärt werden müssten. Zudem geht die Gesetzesnovelle in Teilen sogar weiter als dies ursprünglich in der europäischen Richtlinie vorgesehen war.

Es ist für uns nicht nachvollziehbar, dass der Referentenentwurf einerseits an den schwierigen Passagen den Richtlinien text wortwörtlich oder unverändert übernimmt, andererseits aber an Stellen, an denen die Richtlinie jedoch klar und eindeutig ist, diese Formulierungen streicht. Dies führt zu Unklarheiten, geringer

¹ IUBH Touristik Radar 2015, Internationale Hochschule Bad Honnef

² VIR Daten & Fakten zum Online-Reisemarkt 2016, <https://v-i-r.de/wp-content/uploads/2016/03/df-2016-web-1.pdf>

Verständlichkeit und ist aufgrund einer überbordenden Verweisungstechnik wenig anwenderfreundlich. Der Entwurf ist unserer Einschätzung nach weder für Verbraucher noch für Unternehmen aus sich heraus verständlich.

Auch berücksichtigt die Gesetzesnovelle nicht, dass es in Deutschland eine über Jahrzehnte hinweg gewachsene klare Trennung zwischen den Haftungs- und Verantwortungssphären von Reiseveranstaltern und Reisevermittlern gibt. Diese Unterscheidung ist nicht willkürlich, sondern sie berücksichtigt den allgemeinen Rechtsgrundsatz, dass Risiken unter anderem nach Beherrschbarkeit und Vorsorgemöglichkeit verteilt werden müssen.

Der vorliegende Gesetzesentwurf löst diese Klarheit auf und bietet für viele Marktteilnehmer ein ganz erhebliches Risiko. Hierbei sollte auch berücksichtigt werden, dass gerade bei Unsicherheiten zu der Frage, ob eine Haftung als Pauschalreiseveranstalter vorliegt oder nicht, es der einzelne Unternehmer nicht in der Hand hat, Vorsorge zu treffen.

Sowohl für den digitalen als auch analogen Reisevertrieb in Deutschland wäre es fatal, wenn sie einerseits für Fehler der Leistungsträger haften müssen, andererseits aber mangels vertraglicher Vereinbarungen zwischen Leistungsträger und Reisevermittler keine Möglichkeit des Rückgriffs haben. Der Schaden würde so auf den Reisevermittler verlagert werden. Entgegen des allgemeinen rechtlichen Grundsatzes Schäden dort zu belassen, wo sie entstehen. Gleiches würde sich auch im Rahmen der Marktteilnahme von Hoteliers widerspiegeln, wo es ebenfalls zu einer in der Sache nicht gerechtfertigten Haftungsverlagerung kommen würde.

1 Angaben zum Erfüllungsaufwand

In der Einführung des Referentenentwurfs wird der Erfüllungsaufwand der Wirtschaft von einem Umstellungsaufwand von 365.165 Euro und einer jährlichen Belastung von 20.670 Euro ausgegangen.

Wir gehen davon aus, dass alleine der jährliche Aufwand bei der Erfüllung der Informationspflicht durch den Druck der Pflichtinformationen bei weit über 1 Million Euro im Jahr liegen wird.

Davor müssen aber Veranstalter die verpflichtenden Informationen erst einmal zusammenstellen und sie dem GDS Systemen übergeben. Anschließend müssen sie in die IBE (Internet Booking Engine) eingespeist werden und abschließend in den Mid-Office weggespeichert, um wieder aufrufbar zu sein. Dies ist ein extrem komplexer Prozess, der neu programmiert werden muss.

Auch wird man den kompletten Buchungsprozess in Zukunft dokumentieren müssen, um später nicht aufgrund eines mangelnden Nachweises in Haftung zu geraten.

Alleine diese drei Punkte werden die prognostizierten einmaligen und jährlichen Belastungen um ein Vielfaches übersteigen. Der Schulungsaufwand oder die juristische Beratung wurde hierbei noch nicht berücksichtigt.

2 Einzelne Hinweise zu den Vorschriften

In der Gesetzesnovelle fehlt die Regelung der Finanzdienstleistungen gänzlich. Im Erwägungsgrund 17 der Richtlinie der Europäischen Union wurde dies jedoch klar geregelt. Insbesondere Reiseversicherung sind nicht nur stark im Kundeninteresse und im Interesse der Industrie. Auch Reisevermittler sind per Gesetz § 6 Abs. 2 Nr. 9 BGB InfoV dazu verpflichtet, den Kunden auf eine Reiserücktrittskostenversicherung hinzuweisen. Hier muss dringend nachgebessert werden.

2.1 § 651a-E BGB Vertragstypische Pflichten beim Pauschalreisevertrag

In § 651a-E Abs. 1 BGB wird der Begriff der **Verschaffung** einer Pauschalreise neu eingeführt. Dieser Begriff ist irreführend. Entscheidend ist vielmehr, dass der Reiseveranstalter die Leistung erbringt, ob in eigener Person oder durch Dritte. Dementsprechend fällt nunmehr der Begriff des Leistungsträgers weg, obwohl dieser von Bedeutung ist. Eine sinnvolle Alternativformulierung wäre daher:

Durch den Pauschalreisevertrag wird der Unternehmer (Reiseveranstalter) verpflichtet, die Reiseleistung der Pauschalreise in eigener Person oder durch Dritte (Leistungsträger) zu leisten.

Die Regelung in § 651a-E Abs. 2 BGB geht deutlich über den von der Richtlinie vorgesehenen Umfang hinaus. Aufgrund der nun vorliegenden Formulierung entsteht durch **die bloße Vermittlung von zwei Reiseleistungen schon eine Pauschalreise**. Eine Abgrenzung sollte aber möglich sein, um nicht bei jeder Vermittlung von mehr als einer Reiseleistung bereits in den Haftungsumfang der Pauschalreise zu kommen.

Zudem sind die Formulierung in § 651a-E Abs. 2 BGB (**Reiseleistung**) und § 651a-E Abs. 2 Nr. 4 BGB (**andere touristische Leistungen**) unklar. Ist eine Reiseleistung etwa eine touristische Leistung? Wenn und soweit die Reiseleistung nicht den gleichen Begriffsinhalt hat wie die touristische Leistung, bleibt offen, worin der tatsächliche Unterschied bestehen soll. Auch wenn sich diese Überschneidung bereits in der Richtlinie findet, wäre die Schaffung von Klarheit durch den deutschen Gesetzgeber möglich und wünschenswert. Auch lässt der Entwurf viele Streitfragen (Medizintourismus, Ausbildung, Work&Stay-Programme) offen und überlässt die weitere Klärung den Gerichten.

In § 651a-E Abs. 4 Nr. 2 lit. a BGB wird ohne Grund darauf verzichtet, die Erheblichkeitsschwelle mit 25 Prozent zu nennen. Für den Rechtsanwender bleibt eine vermeidbare Unsicherheit.

Zudem wäre es sinnvoll, in der Begründung klarzustellen, worauf sich die Erheblichkeitsschwelle bezieht. Soll es etwa auf den Einkaufswert, Vergleichswert oder Verkaufswert ankommen?

In § 651a-E Abs. 5 Nr. 3 BGB ist die Rede von einem **Rahmenvertrag** für geschäftliche Zwecke. Eine Definition des Begriffs Rahmenvertrag fehlt. Zumindest sollte klargestellt werden, dass der Rahmenvertrag die Vermittlung oder Leistung von Reiseleistungen zum Gegenstand hat.

2.2 § 651b-E Keine Berufung auf Vermittlung

In § 651b-E Abs. 1 Nr. 1 BGB wird der Begriff „**derselben Vertriebsstelle**“ **erwähnt**. Dieser Begriff ist unklar. Zudem wird der Anwendungsbereich der Pauschalreise unangemessen ausgeweitet. Führt etwa die Buchung auf zwei Reisebürowebseiten derselben Franchisekette (Buchung des Mietwagens und Buchung des Hotels als Beispiel) bereits zu einer Pauschalreise, obwohl die zweite Vertriebsstelle möglicherweise nichts von der Buchung durch die erste Vertriebsstelle weiß? Wie gestaltet sich die Situation, in der zunächst der Ehemann einen Teil der Reise bucht und einige Zeit später die Ehefrau einen weiteren Teil der Reise? Ist dies eine Pauschalreise?

2.3 § 651c-E Verbundene Online-Buchungsverfahren

Die Regelungen in § 651c-E Abs. 1 lit. 1 BGB ist sehr weitgehend. Der Hinweis, dass ein Unternehmer dem anderen Zugriff auf das **Onlinebuchungsverfahren** (*in der Verordnung §3.2v spricht man von einem **verbundenen** Online Buchungsverfahren*) ermögliche, könnte bereits durch einen Link auf die Buchungsmaske erfüllt werden. Je nach Interpretation des Rechtstextes könnte sogar der bloße Link auf die Startseite ausreichen. Somit führt jedwede Verlinkung zwischen unterschiedlichen Reiseseiten bereits zu einer verbundenen Buchung. Dies ist weder durch die Richtlinie gefordert, noch ist es aus Sicht der Verbraucherinnen und Verbraucher sinnvoll. Sie können sehr wohl unterscheiden, ob sie im Rahmen einer Buchung weitergeleitet werden oder ihnen lediglich andere Anbieter genannt werden.

Auch die Formulierung in § 651c-E Abs. 1 lit. 2 BGB geht deutlich zu weit und berücksichtigt nicht die technischen Probleme. Für den Verbraucher ist möglicherweise nicht erkennbar, ob die Weiterleitung von Daten etwa aufgrund der Einstellung auf seinem Computer geschieht. Es ist ohne weiteres möglich, dass Suchmaschinen entsprechende Kundendaten auf Wunsch des Kunden

abspeichern und sie dann weiterleiten. Wenn solche Möglichkeiten durch die Seiten der jeweiligen Unternehmen vorgesehen sind, könnte dies bereits zu einer verbundenen Reiseleistung führen, obwohl dies nicht sinnvoll wäre.

2.4 § 651d-E Informationspflichten; Vertragsinhalt

Die **Informationspflichten** in § 651d-E bzw. Art. 250 BGB sind so weit ausgedehnt, dass sie faktisch nicht zu handhaben sein werden. Artikel 250 § 3 Nr. 1 lit. i sieht beispielsweise vor, dass bei der Nutzung touristischer Leistungen die von einer wirksamen mündlichen Kommunikation abhängen, die Sprache in der diese Leistungen erbracht wird, angegeben werden muss. Aber nahezu alle touristischen Leistungen bedürfen auch der mündlichen Kommunikation. Wie soll aber der Reiseveranstalter in der Praxis mit Sicherheit ermitteln können, ob eine ganz bestimmte touristische Dienstleistung in einer bestimmten Sprache erbracht werden kann oder nicht. Viel sinnvoller wäre eine Umkehrung: Der Reiseveranstalter mag zusichern, dass bestimmte Leistungen in einer bestimmten Sprache erbracht werden. Dies ist dann eine gesonderte Erklärung. Ohne eine solche gesonderte Erklärung kann der Reisende nur davon ausgehen, dass diese zumindest in der Landessprache erbracht werden. Dies entspricht der Erwartung des Reisenden.

Unklar ist, ob mit § 651d-E Abs. 2 BGB eine Beweislastumkehr verbunden sein soll. Dies würde den gesamten Buchungsprozess, ob online oder offline, erheblich komplexer gestalten. Zukünftig müssten der Reiseveranstalter und der Reisevermittler sicherstellen, dass alle entsprechenden Informationen auch tatsächlich vom Reisenden zur Kenntnis genommen werden.

Zudem ist es bereits jetzt überaus problematisch, derartige Informationen vor Abgabe der Buchungsanfrage durch den Reisenden vollständig und stets richtig zu übermitteln. Zu dem Zeitpunkt weiß der Reiseveranstalter in aller Regel noch nichts von der Person des Reisenden. Etwaige in der Person des Reisenden liegende besondere Umstände, die höhere Kosten verursachen, sind dem Reiseveranstalter also noch gar nicht bekannt, bevor dieser die Erklärung abgegeben hat. Der Reiseveranstalter wird gezwungen eine Information abzugeben, obwohl er die Grundlage dieser Information noch gar nicht kennt.

2.5 § 651e-E Vertragsübertragung

Die Regelungen in § 651e-E Abs. 3 BGB vermischt tatsächliche Kosten mit einer Angemessenheitsprüfung. Die Angemessenheitsprüfung soll sich anscheinend auf das Verhältnis zwischen Verbraucher und Unternehmer erstrecken. Die Zahlung wird allerdings im Verhältnis zwischen zwei Unternehmern abgewickelt. Der Angemessenheitsmaßstab dort mag aber ein völlig anderer sein.

Der Gesetzesentwurf führt dazu, dass Reiseveranstalter – auch eine Vielzahl von mittelständischen und kleinen Reiseveranstaltern – der Marktmacht großer Leistungsträger, wie etwa **Fluggesellschaften, schutzlos ausgeliefert sind**. Reiseveranstalter, die für die Benennung einer Ersatzperson erhebliche Kosten aufwenden müssen, da die Fluggesellschaft von ihm eine vollständige Neubezahlung verlangt, können sich hiergegen nicht wehren.

Es gibt keine wirksame Möglichkeit, die es dem Reiseveranstalter ermöglicht, seine erhebliche Verantwortung gegenüber den Verbraucherinnen und Verbrauchern auch an andere Unternehmen innerhalb der Wertschöpfungskette weiterzuleiten. Der Reiseveranstalter hat im Vergleich zum nachfolgenden Unternehmer im Verbrauchsgüterkauf keine Möglichkeit innerhalb der Kette Verantwortlichkeiten und Schäden weiterzugeben. **Hiermit wird eine Vielzahl von mittelständischen Reiseveranstaltern ganz erheblich mit Risiken belastet, die völlig außerhalb des Einflussbereichs des Reiseveranstalters liegen.**

2.6 § 651h-E Rücktritt vor Reisebeginn

Die Regelung in § 651h-E Abs. 2 Satz 2 BGB ist unklar. Bislang war es aus gutem Grund dem Reiseveranstalter möglich, auf eine konkrete Stornoentschädigung zu wechseln, wenn ein Gericht die pauschalierte Stornoentschädigung nach AGB-Regeln als unwirksam ansah. Die jetzige Formulierung legt nahe, dass die Möglichkeit der konkreten Entschädigung nur noch bestehen soll, wenn keine Entschädigungspauschalen festgelegt werden. Dies wäre eine deutliche Verschlechterung und erhebliche Unsicherheit, da sich die Höhe der Pauschalen je nach unterschiedlicher Auffassung der Rechtsprechung ändern. Reiseveranstalter könnten dann nicht mehr anstelle einer Pauschale die konkrete Entschädigung wählen.

In diesem Zusammenhang ist auch die Formulierung in § 651h-E Abs. 4 Nr. 2 BGB unklar. Bislang konnte der Reiseveranstalter auch bei einer erheblichen Gefährdung oder Beeinträchtigung vom Vertrag zurücktreten. Nunmehr ist dieser Terminus durch den Begriff "**gehindert**" ersetzt worden. Dies könnte nahelegen, dass der Reiseveranstalter nur zurücktreten darf, wenn die Reise vollständig unmöglich gemacht wird. Es gibt dabei eine Vielzahl von Fällen, in denen eine ganz erhebliche Beeinträchtigung vorliegt, aber noch keine Hinderung der Reise bzw. der Erfüllung des Vertrags. Zumindest müsste klargestellt werden, dass die Hinderung dann vorliegt, wenn ein nicht unwesentlicher Teil des Vertrages davon betroffen ist.

2.7 § 651i-E Rechte des Reisenden bei Reisemängeln

§ 651i-E Abs. 3 BGB übernimmt eine Regelung aus dem Kaufrecht. Die Regelung im Kaufrecht hat einen konkreten Hintergrund, da dort aufgrund der Vertriebssituation das Auseinanderfallen zwischen dem Hersteller und dem Verkäufer des Produktes häufig zu Haftungsproblemen führte. Diese Situation stellt sich bei der typischen Pauschalreise indes nicht, da der Reiseveranstalter zugleich Vertragspartner ist. Im Übrigen wird eine weitere Unklarheit hereingetragen, indem es darauf ankommen soll, **was der Reisende erwarten kann**. Dieser rein subjektiv definierbare Erwartungshorizont bringt eine nicht hinzunehmende Unsicherheit mit sich.

2.8 § 651l Kündigung

In § 651l Abs. 2 BGB **verliert der Reiseveranstalter nunmehr den Anspruch auf den gesamten Reisepreis**. Der Reiseveranstalter müsste also, wenn die Kündigung bereits nach längerer Reisedauer erfolgte, den vollständigen Reisepreis zurückerstatten und sich dann auf einen Prozess einlassen, um diejenigen Leistungen bezahlt zu bekommen, die er bis zur Auflösung des Vertrags erbracht hat. Auch dies ist mit einer ganz erheblichen Risikoverlagerung zu Lasten der Reiseveranstalter verbunden. Gerade für kleinere und mittlere Reiseveranstalter sind die hiermit einhergehenden finanziellen Hürden erheblich. Der Reiseveranstalter ist bereits über längere Zeit hinweg mit den Kosten der Reise in Vorleistung gegangen und muss nunmehr eine vollständige Rückerstattung vornehmen. Weiterhin muss der Reiseveranstalter nach einer Kündigung die notwendigen Maßnahmen treffen, welche nicht mehr nur auf die Beförderung beschränkt sind. In der Rechtswirklichkeit finden sich immer wieder Fälle, in denen Reisende ohne größere Ankündigung die Reise kündigen und auf eigene Faust den Urlaub fortsetzen oder die Reise selbstständig beenden. In all diesen Fällen verbleibt für den Reiseveranstalter eine erhebliche Unsicherheit, wie er weiter verfahren soll.

2.9 § 651q-E BGB Zulässige Haftungsbeschränkung; Anrechnung

Der § 651q-E BGB geht wesentlich zu weit. Hiermit wird suggeriert, dass der Reisende **aus allerlei Gründen Anspruch auf Unterstützungsleistungen hat**. Für den Reiseveranstalter ist nicht vorhersehbar, in welchen Situationen Beistand geleistet werden muss. Hier kann das Risiko überhaupt nicht kalkuliert werden.

2.10 § 651r-E – § 651t-E BGB Insolvenzversicherung und Vorauszahlungen

In § 651r-E – § 651t-E BGB ist es bedauerlich, dass das Instrument des Sicherungsscheins nicht mehr im Reisevertragsrecht enthalten ist. Gerade der

Reisesicherungsschein (der zum Teil inzwischen individualisiert herausgegeben werden kann) gibt dem Reisenden das Gefühl der Sicherheit und Verlässlichkeit. Die bloße Information, die nunmehr verlangt wird, geht neben der Vielzahl von anderen Informationen völlig unter. Die bisher eingeübte Praxis wird ohne zwingenden Grund aufgegeben und die technischen Abwicklungsschwierigkeiten werden erhöht.

2.11 § 651u-E BGB Anwendung des Pauschalreiserechts auf einzelne Reiseleistungen

Die nochmalige Erweiterung des Pauschalreisebegriffs in § 651u-E BGB ist weder aus der Richtlinie heraus geboten noch sinnvoll und notwendig.

Die jetzige Formulierung sieht vor, dass jeder Unternehmer als Pauschalreiseveranstalter haftet, sofern mit der Reiseleistung und den vertraglichen Vereinbarungen der Rahmen und die Grundzüge der Reise vorgegeben sind. Dies würde beispielsweise auch auf Mietfahrzeuge zutreffen, wenn der Reisende lediglich eine Autorundreise unternehmen möchte. Auch die Charter eines Sportbootes würde hierunter fallen. Diese Reiseleistungen sind bislang nach Auffassung des Bundesgerichtshofs typischerweise eben keine Pauschalreise. Die Erweiterung des Anwendungsbereichs auf Einzelleistungen war ein deutscher Sonderweg, der sich auch im Rahmen der veränderten Richtlinie nicht hat durchsetzen können. Es sollte davon abgesehen werden, die Last der Reiseveranstalter und Reisevermittler noch weiter zu erhöhen. Es gibt keinen Grund, warum Unternehmen in Deutschland deutlich stärker in die Haftung genommen werden sollten als in anderen Ländern der Europäischen Union.

2.12 § 651x-E BGB Vermittlung verbundener Reiseleistungen

Mit der EU-Richtlinie wurde eine neue Produktkategorie eingeführt, die „verbundenen Reiseleistungen“. Gemäß des neu einzuführenden § 651x-E BGB liegt eine verbundene Reiseleistungen vor, wenn dem Reisenden anlässlich desselben Besuchs in einer Vertriebsstelle oder desselben Kontakts mit einer Vertriebsstelle innerhalb von 24 Stunden „nach der Bestätigung des Vertragsschlusses über die erste Reiseleistung“ **„in gezielter Weise** ein Vertrag mit einem anderen Unternehmer über eine andere Reiseleistung vermittelt“ wird.

Gerade im Fall der Vermittlung ist völlig unklar, ob bereits die Schaltung einer Bannerwerbung ausreichen soll.

Laut Erläuterung zu § 651x-E BGB auf Seite 102 ist ein „Link, über den der Reisende lediglich allgemein über weitere Reiseleistungen informiert wird“, vom Geltungsbereich ausgenommen. Hier verweist der Text auf Erwägungsgrund 12 und 13 der EU-Richtlinie. Ebenso ausgenommen ist Onlinewerbung, bei der

Cookies oder Metadaten zur Platzierung von Werbung auf Webseiten benutzt werden.

Weiter in der Erläuterung heißt es aber: „sieht die Webseite eines Unternehmens hingegen eine Buchungsstrecke vor [...] so handelt es sich um eine Vermittlung in gezielter Weise“.

Da vermutlich jede Seite, auf der ein Kunde landen kann, eine Buchungsstrecke haben wird (selbst Fremdenverkehrsämter haben heute Buchungsstrecken auf ihrer Seite), schlägt dieser Versuch für mehr Klarheit zu sorgen fehl.

Diese Widersprüche schaffen große Rechtsunsicherheiten und bringen die Reiseindustrie in eine unhaltbare Situation. Zudem werden sie diskriminierende Auswirkungen auf den Online-Tourismuswerbemarkt haben.

Die Konsequenz wird sein, dass die Vermittler von Online-Werbung (allen voran Google) bevorzugt werden und diese ihre Marktanteile erhöhen. Webseitenbetreiber werden ihre Werbeausgaben von direkten zu vermittelten Anzeigen (via z.B. Google) verlagern, obwohl beide Formen von Online-Werbung aus Sicht der Webseitenbetreiber substituierbar sind, da beide Metadaten und Cookies verwenden, und es auch sonst keinen objektiven Grund für eine solche differenzierte Behandlung gibt.

Berücksichtigt man, dass Google der dominierende Anbieter von vermittelter Online-Werbung ist (30 Prozent Anteil am weltweiten digitalen Werbemarkt), ist die wettbewerbsverzerrende Wirkung auf dem Markt umso ernster und wichtiger.

Der einzig praktikable Weg, gleiche Wettbewerbsbedingungen zu gewährleisten sowie Anreize für Investitionen im Tourismusmarketing zu erzielen, ist, die „passive“ Online-Werbung über Banner, Links oder andere Mittel aus dem Geltungsbereich zu entfernen.

Zudem bieten die genannte Regelungen ein erhebliches Haftungsrisiko, das aufgrund der weiten Formulierung ohne jedes Zutun und ohne jedes Wissen der beteiligten Unternehmen eintreten kann.

Die Gefahr besteht, dass über Umstände die der einzelne Unternehmer bewusst nicht beeinflussen kann – nämlich die Auswahl der auf seiner Internetseite durch Dritte eingeblendeten Werbeanzeigen – dazu führen können, dass er verbundene Leistungen vermittelt. Da auch der werbende Unternehmer erst möglicherweise Tage oder Wochen später erfährt, dass der von ihm nunmehr bediente Kunde über eine Werbung zu ihm kam, ist auch die Informationspflicht gem. § 651x-E Abs. 5 BGB nicht hilfreich. Diese Informationspflicht wird in der Praxis nicht erfüllt werden können, da ohne eine Rückkopplung, welche in der Regel nicht vorhanden ist, keine Kenntnis darüber bestehen wird, ob es zu einer weiteren Buchung kam.

Wir haben verstanden, dass der Gesetzgeber davor zurückschreckt, das Merkmal der Vermittlung „in gezielter Weise“ nicht näher zu definieren, um auch

zukünftigen technischen Entwicklungen mit einzubeziehen. Gleiche Wettbewerbsbedingungen können geschaffen werden, indem festgelegt wird, dass eine „zielgerichtet Ansprache“ eine „aktive“ Handlung“ erfordert und dem Vermittler der zweiten Reiseleistung der Namen des Reisenden bekannt ist. Ebenso denkbar wäre es festzulegen, dass keine Vermittlung in gezielter Weise vorliegt, wenn Reisevermittler I keine buchungsrelevanten Daten an Reisevermittler II übermittelt.

Übermittlung personenbezogener Daten unter Verletzung der Datenschutzbestimmungen

Zusätzlich kompliziert wird die Situation durch die Vorschriften aus § 651x-E Abs. 5 BGB. Laut Anforderungen muss der Vermittler der zweiten Leistung den Vermittler der verbundenen Reiseleistung „über den Umstand des Vertragsschlusses informieren“. Dies wird die Unternehmen dazu zwingen, personenbezogene Daten untereinander auszutauschen und dabei möglicherweise Datenschutzvorschriften zu verletzen. Dieses Konzept der Doppelbestätigung stellt in keiner Weise eine Verbesserung des Verbraucherschutzes dar.

Übermittlung wirtschaftlich sensibler Informationen – ein Verstoß gegen die Wettbewerbsregeln

Durch die Vorschriften in § 651x-E Abs. 5 BGB erhält der erste Vermittler zudem Informationen über die Conversion Rate (der Prozentsatz von Besuchern, die eine Transaktion ausführen) des zweiten Vermittlers. Dabei handelt es sich um hoch sensible Geschäftsinformationen. Diese können bei Weitergabe untereinander zu einer Wettbewerbsverzerrung auf dem Online-Werbemarkt führen. Ebenso laufen wir Gefahr, gegen geltendes Wettbewerbsrecht zu verstoßen. Auch hinsichtlich der neue Datenschutzgrundverordnung wird der Kunde einer solchen Übertragung vermutlich nicht zustimmen.

Unklar bleibt auch, wie mit Franchiseverträgen sowie ketten- oder konzernabhängigen Reisebüros umgegangen werden soll. Handelt es sich hierbei um dieselbe Vertriebsstelle? Die gleiche Problematik stellt sich auch bei unterschiedlichen Internetseiten großer Online-Reisebüros, die in verschiedenen Ländern aktiv sind.

Auswirkung von § 651x-E BGB

Die Auswirkung ist erheblich, denn sollte man keine Kenntnis über eine aus einem Banner entstandene Buchung erlangen, könnte dies gemäß §651x-E Abs. 4 BGB zur vollen Haftung führen, wie es bei einem Veranstalter der Fall ist. Eine

Rechtsunsicherheit kann hierbei deswegen nicht hingenommen werden. Der Gesetzgeber muss klar formulieren, was er unter „gezielt“ versteht.

Es muss im Interesse aller beteiligten Personen sein, dass die neuen Verbraucherschutzregeln verständlich und durchführbar sind. Infolge der unverhältnismäßigen und auch komplexen Anforderungen an die Reisevermittler wird den Verbraucherinnen und Verbrauchern der Zugang zu neuen Produkten und allgemein übliche Serviceleistungen nun erschwert. Die neuen Regelungen werden darüber hinaus auch zu Preiserhöhungen führen. Beides ist nicht im Kundeninteresse.

Abschließend bleibt festzustellen, dass der vorliegende Gesetzentwurf derart komplexe Sachverhalte mit sich bringt, dass Kunden diese nicht nachvollziehen werden können und der Verbraucherschutz somit in keiner Weise gestärkt wird.

Wir hoffen, dass Ihnen unsere Ausführungen zur vorliegenden Gesetzesnovelle verdeutlichen, dass dringend Handlungsbedarf für mehr Klarheit im Gesetzestext besteht und die Gesetzesnovelle über die Anforderungen der EU-Richtlinie vom 25. November 2015 in entscheidenden Punkten deutlich hinausgeht.

Vielen Dank und mit freundlichen Grüßen

Michael Buller

Vorstand

Verband Internet Reisevertrieb e.V.
(VIR)

Christoph Klenner

Generalsekretär

European Technology & Travel
Services Association (ETTSA)

Der **Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR)** ist der Interessenverband der deutschen Online-Touristik. Dem VIR haben sich acht der größten deutschen Online-Reiseportale als sogenannte Vollmitglieder angeschlossen, sowie über 30 weitere Unternehmen, die den VIR als Fördermitglieder unterstützen. Er ist Ansprechpartner für den Verbraucher, die Medien, den Nachwuchs und die Branche selbst zum Thema Online-Touristik. Der VIR steht für Sicherheit im Internet, Vertrauen und Qualitätsstandards.

Die **European Technology & Travel Services Association** ("ETTSA") vertritt und fördert die Interessen führender Online-Reiseagenturen und Reisevertriebssysteme gegenüber der Industrie, politischen Entscheidungsträgern, Meinungsbildnern, Konsumentengruppen und anderen relevanten europäischen Akteuren. Der Verband mit Sitz in Brüssel fördert und unterstützt die volle Transparenz, den fairen Wettbewerb und die Auswahlmöglichkeiten des Verbrauchers in der Reisevertriebskette. Zu den Mitgliedern von ETTSA zählen Amadeus, Expedia (sowie dessen Marken Expedia und Hotels.com), Odigeo (und dessen Marken eDreams, GoVoyages, Opodo und Travelink), Sabre, Travelport, TripAdvisor und Skyscanner.