aej Arbeitsgemeinschaft der Evangelischen Jugend

Handreichung zum

Pauschalreiserecht



Die Anforderungen des Pauschalreiserechts bei Freizeit- und Reiseangeboten der Arbeitsgemeinschaft der Evangelischen Jugend in Deutschland e.V. (aej)

von Anja Smettan-Öztürk
Rechtsanwältin, Berlin

Stand der Bearbeitung August 2026

Inhaltsverzeichnis

A. Grundbegriffe des Reiserechts 3

1) Einführung: Worum geht es? 3

2) Grundbegriffe und Definitionen 4

B. Wichtige gesetzliche Bestimmungen (mit Rechtsfolgen) 7

a) § 651a BGB: Vertragstypische Pflichten beim Pauschalreisevertrag 7

b) § 651d BGB: Informationspflichten; Vertragsinhalt 12

c) § 651h BGB: Rücktritt vor Reisebeginn 15

d) § 651i BGB: Rechte des*der Reisenden bei Reisemängeln 17

e) § 651k BGB: Abhilfe 18

f) § 651l BGB: Kündigung 19

g) § 651m BGB: Minderung 20

h) § 651n BGB: Schadensersatz 21

i) § 651w BGB: Vermittlung verbundener Reiseleistungen 22

j) Allgemeines zur Haftung 23

k) Zur Einbeziehung Allgemeiner Geschäftsbedingungen 23

l) Versicherungen, insb. Insolvenzabsicherung 24

C. Darstellung von Fallbeispielen 25

1) § 651a BGB: Der Pauschalreisevertrag 25

2) Besonderheiten bei gemeinschaftlichen Veranstaltungen bzw. Reisen durch mehrere kirchliche Organisationen 26

3) Die Gewährleistungsrechte 27

D. Checkliste und Muster 29

1) Checkliste Selbsttest Reiseveranstaltung und Informationspflichten 29

2) Muster Reisevertrag/ Reisebestätigung 30

3) Anlage 11 31

A. Grundbegriffe des Reiserechts

1) Einführung: Worum geht es?

Die Durchführung von Freizeiten/Reisen gehört mit zum Kern der evangelischen Jugendarbeit. Dabei stehen sowohl hauptberuflich wie auch ehrenamtlich geleitete Ferienfreizeiten von Kirchengemeinden, Kirchenkreisen oder Jugendverbänden genauso wie Großgruppenfahrten zu Kirchentagen und Internationale Begegnungen auf der Tagesordnung. So können Erholung, Spaß, Lernen und Gemeinschaft Kindern und Jugendlichen im Päckchen angeboten werden. Ebenso werden verschiedene Bildungsveranstaltungen oder Schulungen für Freizeitleitungen und/oder Freizeitteams durchgeführt, bei denen An- und Abreise, Unterkunft und Programm miteinander kombiniert werden. Nicht immer ist den Veranstaltern bewusst, dass rechtlich besondere Vorgaben, speziell „das Reiserecht“, dabei zu berücksichtigen sind. Das Reiserecht, mithin die Vorschriften §§ 651a ff. BGB spielen insofern eine entscheidende Rolle und bringen einige Herausforderungen mit sich.

Das bereits seit 1979 im BGB verankerte Reiserecht unterliegt stetigen Wandlungen. So hat der Deutsche Bundestag in seiner Sitzung vom 01.06.2017 das „Dritte Gesetz zur Änderung reiserechtlicher Vorschriften“ beschlossen (Gesetzesentwurf: BT-Drucksache Nr. 18/12600; Gesetzesbeschluss BR-Drucksache Nr. 464/17). Er hat damit die EU-Pauschalreiserichtlinie (EU) 2015/2302 vom 25.11.2015 in deutsches Recht umgesetzt.

Das aktuelle Reiserecht ist seit dem 1. Juli 2018 in Deutschland anzuwenden. Im Jahr 2021 wurde die Insolvenzsicherung im Pauschalreiserecht in Deutschland insbesondere aufgrund der Erfahrungen mit der Insolvenz des Thomas-Cook-Konzerns sowie der Auswirkungen der Coronapandemie auf die Reisebranche grundlegend neu geregelt durch das Gesetz über die Insolvenzsicherung durch Reisesicherungsfonds und zur Änderung reiserechtlicher Vorschriften (Reisesicherungsfondsgesetz – RSG). Die Neuregelung der Insolvenzsicherung gilt seit dem 1. November 2021 bei Reisebuchungen.

Seit dem 28. Mai 2026 ist die neue Pauschalreiserichtlinie (Richtlinie EU 2026/1024) in Kraft. Die Mitgliedstaaten der EU haben seitdem 28 Monate Zeit für die Umsetzung. Die Regeln werden anschließend nach einer weiteren Übergangsfrist von sechs Monaten gelten. Somit ist die Richtlinie bis zum 29. September 2028 in nationales Recht umzusetzen. Spätestens ab dem 29. März 2029 findet die neue EU-Pauschalreiserichtlinie dann in Deutschland Anwendung. Die Richtlinie präzisiert, welche Reisen und Dienstleistungen als Pauschalreise betrachtet werden können. Sie legt zudem Regeln für die Verwendung von Gutscheinen und die Bedingungen fest, unter denen Kunden ihre Reise kostenlos stornieren können. Im Einzelnen bliebt die Umsetzung der Richtlinie abzuwarten.

Die Vorschriften zum Pauschalreiserecht sind in den §§ 651a-y BGB und Art. 250 ff. EGBGB geregelt. Sie sind zwingend, das heißt zum Nachteil des*der Reisenden darf

nicht davon abgewichen werden. Hier werden die Rechte und Pflichten der Vertragspartner, angefangen von dem Vertragsschluss über Haftung und Gewährleistung, Leistungs- und Preisänderungen, Insolvenzschutz und Informationspflichten, geregelt.

Im Nachfolgenden werden die wichtigsten aktuell geltenden rechtlichen Aspekte zusammengefasst. Diese Handreichung kann keine umfassend-intensive Auseinandersetzung mit dem gesamten Reisevertragsrecht und seinen Auswirkungen auf die Arbeit von Trägern der Jugendarbeit darstellen. Es soll vielmehr einen Überblick über wesentliche Regelungen und deren Umsetzung in der Praxis von Trägern der Jugendarbeit geben und ein Gefühl dafür vermitteln was unter bestimmten Umständen zu tun ist, um gute Lösungen zu finden, die zudem rechtlich auf sicheren Füßen stehen. Dabei gilt stets: Eine gute Vorbereitung und Absicherung von Kinder- und Jugendfreizeiten/ Reisen trägt dazu bei, dass sich die Kinder und Jugendlichen bestmöglich entfalten und Freizeitteamer*innen Freude bei ihrer (oftmals ehrenamtlichen) Arbeit haben.

Eine juristische Beratung in komplexen Einzelfällen kann selbstverständlich nicht ersetzt werden.

2) Grundbegriffe und Definitionen

Pauschalreise

Eine Pauschalreise liegt vor, wenn diese mindestens zwei unterschiedliche Arten von Reiseleistungen für denselben Reisezweck beinhaltet.

Reiseleistungen

Reiseleistungen umfassen verschiedene Arten von Leistungen, die im Gesetz definiert sind. Hierzu finden Sie unter § 651a Abs. 3 BGB genauere Informationen.

Beispiel:
Ein kirchlicher Träger bietet eine zweiwöchige Jugendreise nach Italien an, bei der die An- und Abreise mit dem Bus (Nr. 1 Beförderung), die Unterbringung mit Vollverpflegung (Nr. 2 Beherbergung) sowie ein betreutes Freizeitprogramm (Nr. 4 Freizeitangebote) enthalten sind. Da hier sogar drei verschiedene Reiseleistungen zu einem Gesamtpreis kombiniert werden, handelt es sich mithin um eine Pauschalreise im Sinne des § 651a Abs. 2 S. 1 BGB.

Reiseveranstalter

Jede natürliche und juristische Person kann Reiseveranstalter sein. Kirchliche Organisationen gelten als Reiseveranstalter, wenn sie Pauschalreisen, also eine

Gesamtheit von Reiseleistungen anbieten. Veranstalter kann mithin die Kirchengemeinde, der Kirchenkreis, ein Dekanat, ein Kirchenbezirk, ein Jugendverband, die Landeskirche etc. sein.

Der Reiseveranstalter haftet gegenüber dem*der Reisenden auch für Fehler externer Dienstleister, die an der Reise beteiligt sind.

Der Reiseveranstalter steht im Mittelpunkt aller ausgehenden Rechtsverhältnisse einer Reise.

Sind die Teilnehmenden minderjährig besteht häufig zwischen den Eltern (Personensorgeberechtigte) und dem Reiseveranstalter ein Reisevertrag mit einhergehenden vertraglichen Pflichten und Ansprüchen. Aber auch der Jugendliche selbst kann mit der Genehmigung seiner Eltern ein Rechtsverhältnis –den Reisevertrag- mit dem Reiseveranstalter, in diesem Fall mit dem Veranstalter begründen.

Reisende

Der*Die Reisende ist der Vertragspartner des Reiseveranstalters. Er kann die Reiseleistungen selbst in Anspruch nehmen, er kann den Vertrag aber auch für andere Teilnehmende abschließen, wie z. B. Eltern für Kinder / Jugendliche. Der*Die Reisende ist gegenüber dem Reiseveranstalter zur Zahlung des Reisepreises verpflichtet.

Besonderheiten bei gemeinschaftlichen Veranstaltungen / Reisen durch mehrere Organisationen

Organisieren mehrere Veranstalter gemeinsam eine Reise, dann sollte zwischen den Anbietern geklärt werden, wer sich hier den „Hut“ aufsetzt, und die Veranstalterposition übernimmt. Dies sollte bereits in der Reisebeschreibung und später in der Reisebestätigung deutlich kommuniziert werden. Beispielhaft: Veranstalter im Sinne des Gesetzes ist... Die Reise erfolgt in Kooperation mit...“.

Es kommt nicht darauf an, wer sich als Veranstalter fühlt, sondern wie der*die Reisende die Verantwortlichkeit wahrnimmt. Unabdingbar ist mithin eine klare Kommunikation in Reiseausschreibung, Bestätigung und den Reise-bzw. Teilnahmebedingungen.

Oftmals bedienen sich kirchliche Veranstalter bei der Organisation und Abwicklung von Ferienfreizeiten/ Reisen eines professionellen Reiseunternehmens. In Einzelfällen geschieht dies auch aus haftungs- und steuerrechtlichen Gründen.

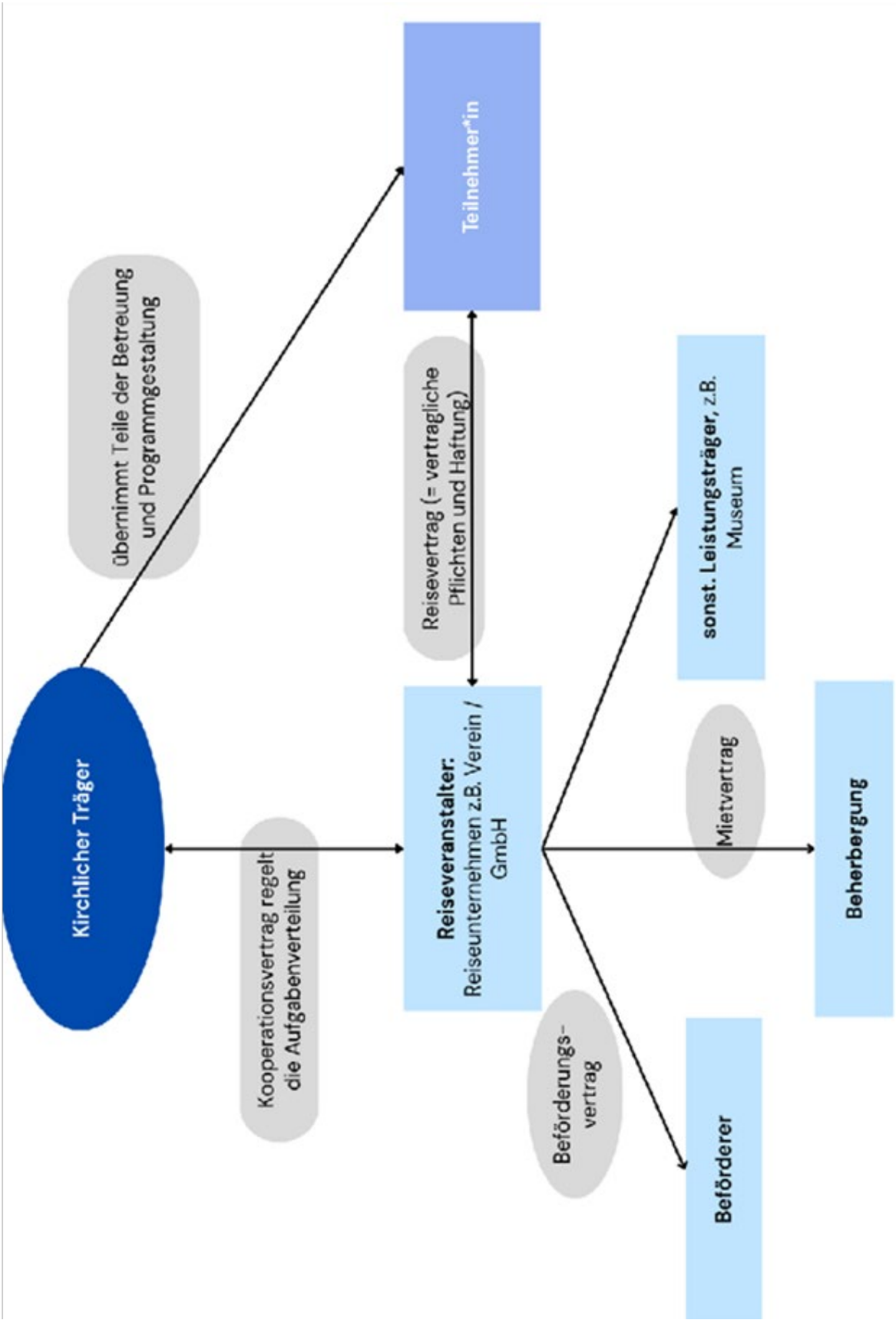


Abbildung 1:
Rechtsverhältnis bei gemeinschaftlichen Veranstaltungen durch mehrere Organisationen

B. Wichtige gesetzliche Bestimmungen (mit Rechtsfolgen)

a) § 651a BGB: Vertragstypische Pflichten beim Pauschalreisevertrag

§ 651a BGB

(1) [1]Durch den Pauschalreisevertrag wird der Unternehmer (Reiseveranstalter) verpflichtet, dem Reisenden eine Pauschalreise zu verschaffen.
[2]Der Reisende ist verpflichtet, dem Reiseveranstalter den vereinbarten Reisepreis zu zahlen.
(2) [1]Eine Pauschalreise ist eine Gesamtheit von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise.
[2]Eine Pauschalreise liegt auch dann vor, wenn

1. die von dem Vertrag umfassten Reiseleistungen auf Wunsch des Reisenden oder entsprechend seiner Auswahl zusammengestellt wurden oder
2. der Reiseveranstalter dem Reisenden in dem Vertrag das Recht einräumt, die Auswahl der Reiseleistungen aus seinem Angebot nach Vertragsschluss zu treffen.

(3) [1]Reiseleistungen im Sinne dieses Gesetzes sind

1. die Beförderung von Personen,
2. die Beherbergung, außer wenn sie Wohnzwecken dient,
3. die Vermietung
   a) von vierrädrigen Kraftfahrzeugen...
   b) von Krafträdern...
4. jede touristische Leistung, die nicht Reiseleistung im Sinne der Nummern 1 bis 3 ist.

[2]Nicht als Reiseleistungen nach Satz 1 gelten Reiseleistungen, die wesensmäßig Bestandteil einer anderen Reiseleistung sind.

(4) [1]Keine Pauschalreise liegt vor, wenn...

(5) Die Vorschriften über Pauschalreiseverträge gelten nicht für Verträge über Reisen, die

1. nur gelegentlich, nicht zum Zwecke der Gewinnerzielung und nur einem begrenzten Personenkreis angeboten werden,
2. weniger als 24 Stunden dauern und keine Übernachtung umfassen (Tagesreisen) und deren Reisepreis 500 Euro nicht übersteigt oder
3. auf der Grundlage eines Rahmenvertrags für die Organisation von Geschäftsreisen mit einem Reisenden, der Unternehmer ist, für dessen unternehmerische Zwecke geschlossen werden.

i. § 651a I und II BGB

Freie Träger der Jugendarbeit sind dann Reiseveranstalter, wenn sie mindestens zwei touristische Einzelleistungen wie z. B. Beförderung, Unterkunft, Verpflegung, Programmgestaltung vor Ort zu einem Gesamtangebot (Ferienfreizeit, Bildungsreise etc.) bündeln und zu einem einheitlichen Preis anbieten.

Nur ausnahmsweise kann trotz eines Gesamtangebotes aus mehreren üblicherweise touristischen Einzelleistungen keine Reise im rechtlichen Sinn vorliegen, wenn es sich eindeutig nicht um ein touristisches Angebot handelt, was in der Praxis aber selten vorkommen dürfte. So kann z. B. eine Bildungsmaßnahme für hauptamtliche Mitarbeitende von Gemeinden, eine mehrtägige berufliche Weiterbildung oder eine Teamer*innenschulung für ehrenamtliche Jugendleiter*innen diesen Ausnahmetatbestand erfüllen, auch wenn derartige Angebote reiseähnlich ausgeschrieben werden und das Angebot für die Teilnehmenden kostenpflichtig ist. Wenn bzw. je mehr diese Angebote aber –wie häufig– auch touristische Bestandteile aufweisen, je größer die von der Ausschreibung erfasste Zielgruppe ist und je mehr das Angebot mit touristischen Inhalten –auch wenn diese z. B. nur am Abend stattfinden– beworben wird, desto eher liegt eine Reise vor.

Stellt der freie Träger der Jugendarbeit die Einzelleistungen nicht selbst zu einer Reise zusammen, sondern „kauft“ die Ferienfreizeit bei einem externen Veranstalter ein und wickelt lediglich die Anmeldeformalitäten ab, ist er dann kein Reiseveranstalter, wenn er ausdrücklich auf seine Vermittlertätigkeit hinweist und gegenüber den Teilnehmenden den Veranstalter benennt. Daran ändert sich auch nichts, wenn die mit der Aufsicht betreuten Freizeitteamer*innen vom Veranstalter stammen.

ii. § 651a II BGB

Eine Pauschalreise liegt jedenfalls vor bei einem fertigen Paket aus zwei verschiedenen Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise. Zusätzlich fallen darunter folgende Konstellationen:

- Nr. 1: auf Wunsch des*der Reisenden zusammengestellt (= Dynamic Packaging).
- Nr. 2: Auswahl der Reiseleistung nach Vertragsschluss

iii. § 651a III BGB

Reiseleistungen umfassen verschiedene Arten von Leistungen, die im Reiserecht definiert sind. Gemäß § 651a Abs. 3 S. 1 BGB gibt es folgende Leistungen:

- **Nr. 1: Beförderung von Personen**
  Dies schließt, alle Transportarten ein, bei denen der*die Reisende nicht selbst fährt, wie Flüge, Bahnreisen, Busfahrten, Taxifahrten und öffentliche Verkehrsmittel.
  Ausnahme hier: *Durch den Veranstalter angebotene kürzere Transfers im Rahmen einer Hotelübernachtung fallen nicht darunter, denn hierbei handelt es sich nur um*

eine Nebenleistung. Auch Tickets für den ÖPNV sollen nicht als eigene Reiseleistung im Sinne der Beförderung erfasst sein.

- **Nr. 2: Die Beherbergung**
  Hierzu zählen alle Arten von Unterkünften, die nicht als Wohnraum dienen.
- **Nr. 3: Vermietung bestimmter Fahrzeuge und Krafträder**
  Hierzu gehören auch Carsharing- Dienste und Campingmobile, jedoch nicht die Vermietung von E-Bikes, E-Scootern.
- **Nr. 4: Jede sonstige touristische Leistung, die kein Bestandteil anderer Reiseleistungen darstellt**
  Dazu gehören z. B. Stadtführungen, Skipässe, Eintrittskarten oder gemeinsame Aktionen wie Konzert- und Ausstellungsbesuche.
- **Weitere Leistungen**
  Andere Leistungen, die im Wesentlichen Teil einer Reiseleistung sind, fallen nicht unter den Begriff der Reiseleistung, wie z. B. die Gepäckbeförderung bei der Zugfahrt. Diese wird als wesentlicher Bestandteil der „Beförderungsleistung" betrachtet.

  Ebenso sind Verpflegungsleistungen im Rahmen der „Beherbergung" nicht als eigenständige Leistung zu sehen. Gleiches gilt für die Nutzungsmöglichkeit von Konferenz- und Tagungsräumen oder den Zugang zum Fitnessraum. Hierbei handelt es sich um wesensmäßige Bestandteile der Beherbergung.

  Ausnahmeregelung: Es handelt sich nicht um eine Pauschalreise, wenn nur eine der Reiseleistungen, d. h. Beförderung, Beherbergung, und Vermietung von Kraftfahrzeugen bzw. Krafträdern mit einer oder mehreren touristischen Leistungen zusammengestellt wird und die touristischen Leistungen keinen erheblichen Anteil am Gesamtwert der Zusammenstellung (weniger als 25 Prozent) ausmachen und kein wesentliches Merkmal der Zusammenstellung darstellen oder als solches beworben werden.

iv. § 651a IV 2 BGB

Es kann auch jede sonstige touristische Leistung Reiseleistung im Sinne der Abs. I und II sein, wenn ihnen erheblicher Anteil am Gesamtwert zukommt (über 25% oder wesentliches Merkmal der Reise ist und als solches beworben wird).

v. § 651a V BGB

Ausgenommen vom Begriff der Pauschalreise sind

- **Nr. 1: Gelegenheitsveranstalter**
  Reise dient nicht dem Zweck der Gewinnerzielung und der Teilnehmendenkreis ist nur begrenzt.

- **Nr. 2: Tagesreisen**
  Dauern weniger als 24 Stunden und findet ohne Übernachtung statt. Der Reisepreis übersteigt 500,00 EUR nicht.

- **Nr. 3: Geschäftsreisen**
  Werden auf Grundlage eines Rahmenvertrages unternommen.

Es gibt eine spezielle Ausnahme für das sogenannte „Gelegenheitsveranstalter"-Modell gemäß § 651a Abs. 5 Nr. 1 BGB im Pauschalreiserecht.

Hier besteht häufig der Irrglaube, dass Organisationsträger nicht unter das Pauschalreiserecht fallen, solange sie nur gelegentlich solche Veranstaltungen anbieten. Zu beachten ist aber, dass die gesetzlichen Anforderungen für diese Ausnahme sehr eng gesteckt sind. Wie bereits ausgeführt werden Verträge über Reisen gemäß § 651a Abs. 5 Nr. 1 BGB, die nur gelegentlich, nicht gewinnorientiert und für einen begrenzten Teilnehmendenkreis angeboten werden, von den Vorschriften über Pauschalreisen ausgenommen. Doch diese Ausnahme greift nur, **wenn alle drei genannten Voraussetzungen gemeinsam erfüllt sind**. Andernfalls liegt in der Regel eine Pauschalreise vor.

Im Detail bedeutet dies:

a) „Nur gelegentlich": Hier wurde in der Vergangenheit in der Regel eine Grenze von maximal 2-3 Veranstaltungen pro Jahr festgelegt, bezogen auf den jeweiligen Veranstalter. Selbst wenn ein Veranstalter Ausflüge für verschiedene Abteilungen/Zielgruppen (Kinderfreizeit, Taizé-Fahrt, Segelfreizeit etc.) organisiert, werden alle Veranstaltungen zusammengezählt.

b) „Nicht zum Zwecke der Gewinnerzielung": Die Veranstaltung darf keine direkte oder indirekte Gewinnerzielung beinhalten. Dieses Kriterium dürfte häufig erfüllt sein.

c) „Nur einem begrenzten Personenkreis angeboten": Dies stellt oft das kritischste Kriterium dar. Ein „begrenzter Personenkreis" bedeutet, dass die Teilnehmenden von Anfang an klar definiert und (im Zweifelsfall rechtlich) eng begrenzt sein müssen. In Betracht kommt etwa eine jährliche Fahrt von Konfirmandinnen und Konfirmanden. Die Teilnahme wird ausschließlich Gemeindemitgliedern oder z.B. den Vereinsmitgliedern eines Jugendverbandes angeboten.

Wichtig ist, dass die drei genannten Voraussetzungen für die Ausnahme als „Gelegenheitsveranstalter" kumuliert erfüllt sein müssen. Bietet der Verein oder kirchliche Veranstalter zwar ausschließlich seinen Mitgliedern, aber regelmäßig die Teilnahme an Reisen an, dann handelt er nicht „nur gelegentlich". Die Ausnahme gilt mithin nicht. Bietet der Verein oder kirchliche Veranstalter zwar nur einmal jährlich eine Reise an, öffnet aber auch den Teilnehmendenkreis handelt er nicht für einen „begrenzten Teilnehmendenkreis". Die Ausnahme gilt mithin auch hier nicht.

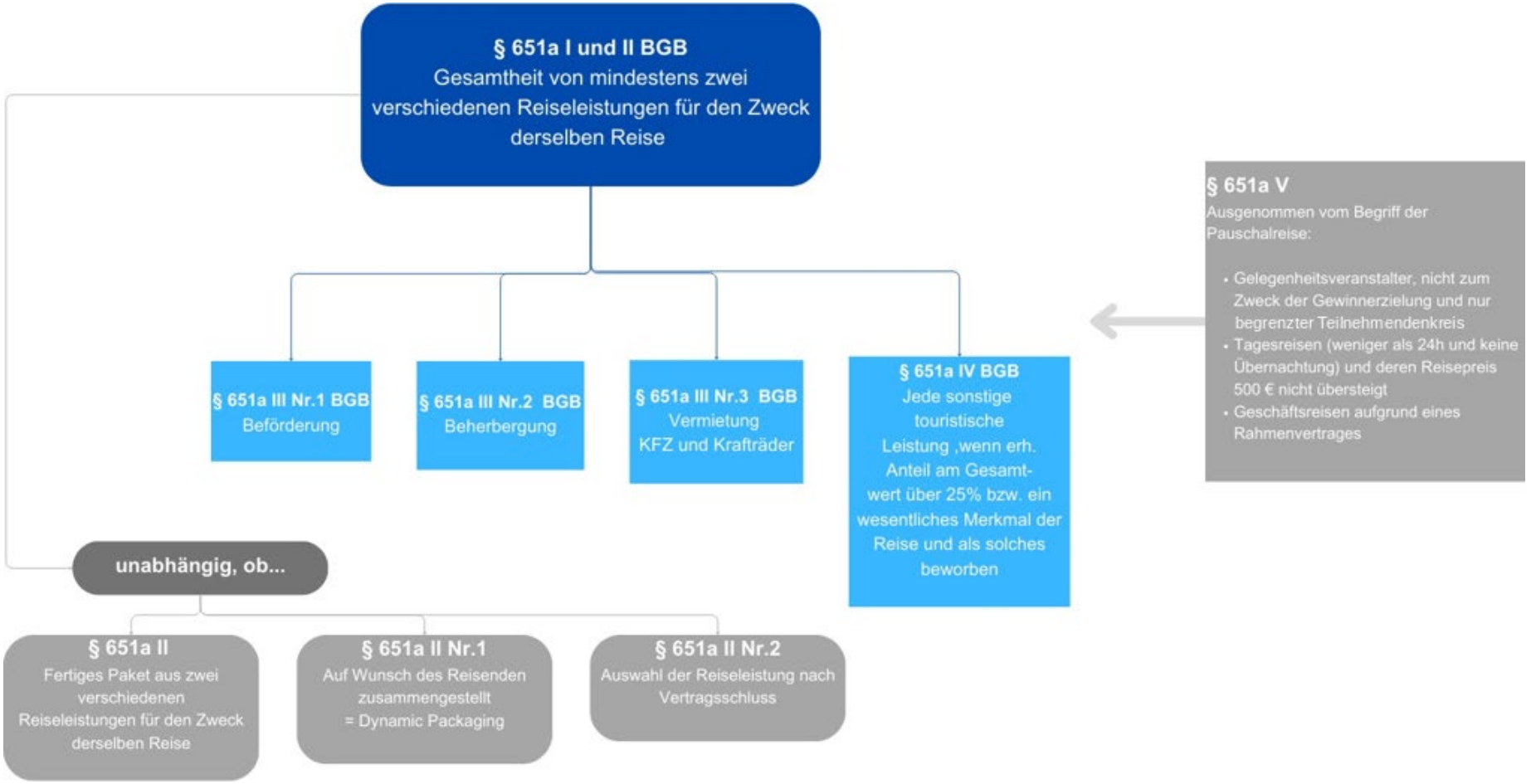


Abbildung 2: Systematik des § 651a BGB

b) § 651d BGB: Informationspflichten; Vertragsinhalt

§ 651d BGB

(1) [1]Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Reisenden, bevor dieser seine Vertragserklärung abgibt, nach Maßgabe des Artikels 250 §§ 1 bis 3 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche zu informieren.
[2]Er erfüllt damit zugleich die Verpflichtungen des Reisevermittlers aus § 651v Absatz 1 Satz 1.

(2) Dem Reisenden fallen zusätzliche Gebühren, Entgelte und sonstige Kosten nur dann zur Last, wenn er über diese vor Abgabe seiner Vertragserklärung gemäß Artikel 250 § 3 Nummer 3 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche informiert worden ist.

(3) [1]Die gemäß Artikel 250 § 3 Nummer 1...

(4) Der Reiseveranstalter trägt gegenüber dem Reisenden die Beweislast für die Erfüllung seiner Informationspflichten.

(5) [1]Bei Pauschalreiseverträgen nach § 651c gelten für...

Reiseausschreibung

Die Informationspflichten ergeben sich aus § 651d I 1 BGB i.V.m. Art. 250 §§ 1 ff. EGBGB. Sie haben eine hohe Warnfunktion, der*die Reisende soll wissen, worauf er sich einlässt. Reiseveranstalter und Vermittler haben die gleichen Informationspflichten gegenüber ihren Reisenden. Jeder Anbieter ist in der Beweispflicht, dass er alle Informationspflichten erbracht hat, und zwar bevor Reisende ihre verbindliche Buchungserklärung abgeben.

Über folgende Eigenschaften der Reise soll informiert werden, soweit sie für die zu buchenden Reisen relevant sind:

a) Bestimmungsort oder, wenn die Pauschalreise mehrere Aufenthalte umfasst,

b) die einzelnen Bestimmungsorte sowie die einzelnen Zeiträume (Datumsangaben und Anzahl der Übernachtungen)

c) Reiseroute

d) Transportmittel (Merkmale und Klasse)

e) Ort, Tag und Zeit der Abreise und der Rückreise (wenn eine genaue Zeitangabe noch nicht möglich, dann ungefähre Angaben) und Orte und Dauer von Zwischenstationen sowie die dort zu erreichenden Anschlussverbindungen

f) Unterkunft (Lage, Hauptmerkmal und ggf. touristische Einstufung der Unterkunft nach den Regeln des jeweiligen Bestimmungslandes

g) Mahlzeiten (Vollpension, Halbpension, Kaffee und Kuchen, Frühstück, ...)

h) Besichtigungen, Ausflüge oder sonstige im Reisepreis inbegriffene Leistungen

i) sofern dies nicht aus dem Zusammenhang hervorgeht, die Angabe,

j) ob eine der Reiseleistungen für den*die Reisende*n als Teil einer Gruppe

k) erbracht wird, und falls ja, sofern möglich, die Angabe der ungefähren

l) Sprache, in der die touristischen Leistungen erbracht werden, sofern die Nutzung dieser Leistungen durch den*die Reisende*n von einer wirksamen mündlichen Kommunikation abhängt

m) Die Angabe, ob die Pauschalreise im Allgemeinen für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist sowie auf Verlangen des*der Reisenden genaue Informationen über eine solche Eignung unter Berücksichtigung der Bedürfnisse des*der Reisenden

n) allgemeine Pass- und Visumerfordernisse des Bestimmungslands, einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa, sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten,

o) Name, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail des Veranstalters

p) Reisepreis (einschließlich Steuern) und ggf. aller zusätzlichen Gebühren, Entgelte und sonstigen anfallenden Kosten (wenn sich diese Kosten vor Vertragsschluss nicht bestimmen lassen, die Angabe der Art von Mehrkosten, für die der*die Reisende gegebenenfalls noch aufkommen muss)

q) Zahlungsmodalitäten (ggf. Anzahlungshöhe) und der Zeitplan für die Zahlung des Restbetrags oder für die Stellung finanzieller Sicherheiten durch den*die Reisende*n

r) Mindestteilnahmeanzahl sowie die Angabe, bis zu welchem Zeitpunkt vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn dem*der Reisenden die Rücktrittserklärung des Reiseveranstalters gemäß

§ 651h Abs. 4 S. 1 Nr. 1 BGB zugegangen sein muss

s) den Hinweis, dass der*die Reisende vor Reisebeginn gegen Zahlung einer angemessenen Entschädigung oder ggf. einer vom Reiseveranstalter verlangten Entschädigungspauschale jederzeit vom Vertrag zurücktreten kann

t) Hinweis, auf den möglichen Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung oder einer Versicherung zur Deckung der Kosten einer Unterstützung einschließlich einer Rückbeförderung bei Unfall, Krankheit oder Tod

Formblatt

Dem*Der Reisenden muss – bevor diese*r seine*ihre Vertragserklärung in der Regel die Anmeldung abgibt – ein Musterformblatt (Art. 250 § 2 Abs. 1 EGBG, Anlage 11) übergeben werden, das ihn*sie über seine*ihre Rechte als Pauschalreisender informiert. Dieses Formblatt gilt als allgemeiner rechtlicher Hinweis (siehe Anhang D 3).

Reisebestätigung

Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss muss der Reiseveranstalter dem*der Reisenden eine Abschrift des Vertrages als „Reisebestätigung“ aushändigen. Hierbei sind die Informationen zur Reise (s.o.) und weitere Pflichthinweise aufzuführen (Art. 250 § 6 I 1 EGBGB). Die Abschrift oder Bestätigung des Vertrags muss klar, verständlich und in hervorgehobener Weise den vollständigen Vertragsinhalt wiedergeben.

Außerdem muss die Reisebestätigung folgende Angaben enthalten:

- Besondere Vorgaben des*der Reisenden, denen der Reiseveranstalter zugestimmt hat.
- Den Hinweis, dass der Reiseveranstalter für die ordnungsgemäße Erbringung aller von dem Vertrag umfassten Reiseleistungen verantwortlich ist und gemäß § 651q BGB zum Beistand verpflichtet ist, wenn sich der*die Reisende in Schwierigkeiten befindet.
- Den Namen des Kundengeldabsicherers (Aussteller des Reisepreissicherungsscheins) sowie dessen Kontaktdaten einschließlich der Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist; im Fall des § 651s BGB sind diese Angaben zu erteilen in Bezug auf die Einrichtung, die den Insolvenzschutz bietet, und gegebenenfalls in Bezug auf die zuständige Behörde.
- Namen, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail- Adresse und gegebenenfalls Faxnummer des Vertreters des Reiseveranstalters vor Ort, einer Kontaktstelle oder eines anderen Dienstes, an den oder die sich der*die Reisende wenden kann, um schnell mit dem Reiseveranstalter Verbindung aufzunehmen, wenn der*die Reisende Beistand nach § 651q BGB benötigt oder einen aufgetretenen Reisemangel anzeigen will.
- Den Hinweis auf die Obliegenheit des*der Reisenden, dem Reiseveranstalter einen aufgetretenen Reisemangel unverzüglich anzuzeigen.
- Bei Minderjährigen, die ohne Begleitung durch einen Elternteil oder eine andere berechtigte Person reisen, Angaben darüber, wie eine unmittelbare Verbindung zu dem Minderjährigen oder zu dem an dessen Aufenthaltsort für ihn

Verantwortlichen hergestellt werden kann.

- Informationen zu bestehenden internen Beschwerdeverfahren, gemäß § 36 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes zur Teilnahme an alternativen Streitbeilegungsverfahren und zur Online-Streitbeilegungsplattform
- Den Hinweis auf das Recht des*der Reisenden, den Vertrag gemäß

  § 651e BGB auf eine*n andere*n Reisende*n zu übertragen.
- Ein Vorschlag für die Formulierung einer Buchungsbestätigung ist im Anhang D 2 abgebildet.

c) § 651h BGB: Rücktritt vor Reisebeginn

§ 651h BGB

(1) [1]Vor Reisebeginn kann der Reisende jederzeit vom Vertrag zurücktreten.
[2]Tritt der Reisende vom Vertrag zurück, verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis.
[3]Der Reiseveranstalter kann jedoch eine angemessene Entschädigung verlangen.

(2) [1]Im Vertrag können, auch durch vorformulierte Vertragsbedingungen, ...

(3) [1]Abweichend von Absatz 1 Satz 3 kann der Reiseveranstalter keine Entschädigung verlangen, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen.
[2]Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich im Sinne dieses Untertitels, wenn sie nicht der Kontrolle der Partei unterliegen, die sich hierauf beruft, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

(4) [1]Der Reiseveranstalter kann vor Reisebeginn in den folgenden Fällen...

(5) Wenn der Reiseveranstalter...

Der*Die Reisende kann jederzeit von der Reise vor Beginn zurücktreten. Der Veranstalter kann in diesem Fall eine angemessene Entschädigung verlangen. Es empfiehlt sich insofern im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss Stornierungskosten im Sinne von Pauschalen festzusetzen. Die vereinbarte Stornogebühr darf jedoch nicht höher sein als der üblicherweise entstehende Ausfallschaden. Gibt es Streit darüber, muss der Reiseveranstalter nachweisen, wie er die Stornogebühren und die betreffenden Prozentsätze berechnet hat. Kann er das

nicht, ist die Klausel unwirksam. Gemäß § 651h Absatz 2 BGB können Stornopauschalen als absoluter Geldbetrag oder als Prozentsatz vom Reisepreis bestimmt werden. Es ist insofern zu empfehlen die Pauschale als Prozentsatz zu bestimmen, da die Verwendung von absoluten Beträgen bei speziell niedrigen Reisepreisen ein Risiko darstellen kann, indem sie unangemessen hoch und somit unzulässig sind. Der BGH hat in seinen Urteilen vom 09.12.2014 (Az. X ZR 85/12; X ZR 147/13 und X ZR 13/14) entschieden, dass Stornosätze den konkreten individuellen Gegebenheiten des jeweiligen Reiseveranstalters und seinen Reisearten angepasst sein müssen. Es muss also sichergestellt werden, dass der*die Reisende nicht wesentlich höhere pauschale Stornokosten entrichten muss, als sich diese bei konkreter Berechnung ergeben würden. Deshalb ist es sinnvoll, ein individuelles System, mit einer ausreichenden Anzahl unterschiedlicher Stornostaffeln zu erarbeiten, aus dem der Veranstalter dann für jede einzelne Reise die passende Stornostaffel festlegt.

Vor Reiseantritt können sowohl der Reiseveranstalter (§ 651h Abs. 4 S. 1 Nr. 2 BGB), als auch der*die Reisende (§ 651h Abs. 1 BGB) wegen unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen kündigen. Nach Reiseantritt kann nur noch der*die Reisende nach der allgemeinen Vorschrift § 651l Abs. 3 BGB kündigen. Grundsätzlich steht dem Reiseveranstalter gemäß § 651h Abs. 1 S. 3 BGB im Fall des Rücktritts vor Reisebeginn eine angemessene Entschädigung zu. Wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe außergewöhnliche unvermeidbare Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise erheblich beeinträchtigen, entfällt gemäß § 651h Abs. 3 S. 1 BGB der Entschädigungsanspruch. Hier darf der Veranstalter also keine Stornokosten in Rechnung stellen. Die Beweislast für diesen Ausnahmefall trägt in diesem Fall der*die Reisende, wenn er*sie sich hierauf berufen möchte. Ob von außergewöhnlichen unvermeidbaren Umständen am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe auszugehen ist (die einen kostenlosen Rücktritt ermöglichen), bestimmt sich anhand der objektiven Lage im Zeitpunkt der Rücktritts- oder einer etwaigen Kündigungserklärung. Eine amtliche Reisewarnung entfaltet regelmäßig eine Indizwirkung für das Vorliegen eines außergewöhnlichen Umstandes. Ansonsten bedarf es einer gewissen Wahrscheinlichkeit für eine höhere Gesundheitsgefährdung am Bestimmungsort. Überwiegend wird die Auffassung vertreten, dass im Falle eines „übereilten“ Rücktritts in aller Regel eine Entschädigung gemäß § 651h Abs. 1 S. 3 BGB anfällt. Daran ändert sich auch nichts, wenn sich im Nachhinein eine Betroffenheit der späteren Reise von außergewöhnlichen Ereignissen ergibt.

Aussicht nach erneuter Reiserechtsreform:

Nach derzeitigem Stand können Reisende und Reiseveranstalter vor Beginn der Reise zurücktreten, wenn am Bestimmungsort unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände auftreten. Künftig soll auch beim Auftreten solcher Umstände Abreiseort ein kostenloses Rücktrittsrecht zu Gunsten des*der Reisenden bestehen. Das Risiko, die Reise also aus diesen Gründen nicht anzutreten, würde damit, voll zu Lasten der Reiseveranstalter gehen.

d) § 651i BGB: Rechte des*der Reisenden bei Reisemängeln

§ 651i BGB

(1) Der Reiseveranstalter hat dem Reisenden die Pauschalreise frei von Reisemängeln zu verschaffen.

(2) [1]Die Pauschalreise ist frei von Reisemängeln, wenn sie die vereinbarte Beschaffenheit hat.
[2]Soweit die Beschaffenheit nicht vereinbart ist, ist die Pauschalreise frei von Reisemängeln,

1. wenn sie sich für den nach dem Vertrag vorausgesetzten Nutzen eignet, ansonsten
2. wenn sie sich für den gewöhnlichen Nutzen eignet und eine Beschaffenheit aufweist,

die bei Pauschalreisen der gleichen Art üblich ist und die der Reisende nach der Art der Pauschalreise erwarten kann.

[3]Ein Reisemangel liegt auch vor, wenn der Reiseveranstalter Reiseleistungen nicht oder mit unangemessener Verspätung verschafft.

(3) Ist die Pauschalreise mangelhaft, kann der Reisende, wenn die Voraussetzungen der folgenden Vorschriften vorliegen und soweit nichts anderes bestimmt ist,

1. nach § 651k Absatz 1 Abhilfe verlangen,
2. nach § 651k Absatz 2 selbst Abhilfe schaffen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen,
3. nach § 651k Absatz 3 Abhilfe durch andere Reiseleistungen (Ersatzleistungen) verlangen,
4. nach § 651k Absatz 4 und 5 Kostentragung für eine notwendige Beherbergung verlangen,
5. den Vertrag nach § 651l kündigen,
6. die sich aus einer Minderung des Reisepreises (§ 651m) ergebenden Rechte geltend machen und
7. nach § 651n Schadensersatz oder nach § 284 Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen.

§ 651i BGB regelt die Rechte des*der Reisenden bei Reisemängeln im Rahmen von Pauschalreiseverträgen. Die Norm verfolgt das zentrale Ziel, den Verbraucherschutz im Reiserecht zu stärken, indem sie dem*der Reisenden eine Vielzahl von Ansprüchen an die Hand gibt, wenn die gebuchte Reise nicht vertragsgemäß erbracht wird. Dazu

gehören Gewährleistungsrechte, wie etwa Nacherfüllung in Form von Abhilfe, Minderung des Reisepreises, Schadensersatz sowie die Möglichkeit zur Kündigung des Vertrags. § 651i BGB stellt damit sicher, dass der*die Reisende im Falle von Leistungsabweichungen nicht schutzlos bleibt und ein effektives Instrumentarium zur Wahrung seiner*ihrer Interessen erhält.

Im Folgenden werden die aus § 651i Abs. 3 BGB erwachsenden Gewährleistungsrechte in gebotener Kürze dargestellt.

e) § 651k BGB: Abhilfe

§ 651k BGB

(1) [1]Verlangt der Reisende Abhilfe, hat der Reiseveranstalter den Reisemangel zu beseitigen.
[2]Er kann die Abhilfe nur verweigern, wenn sie

1. unmöglich ist oder
2. unter Berücksichtigung des Ausmaßes des Reisemangels und des Werts der betroffenen Reiseleistung mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist.

(2) [1]Leistet der Reiseveranstalter vorbehaltlich der Ausnahmen des Absatzes 1 Satz 2 nicht innerhalb einer vom Reisenden bestimmten angemessenen Frist Abhilfe, kann der Reisende selbst Abhilfe schaffen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen.
[2]Der Bestimmung einer Frist bedarf es nicht, wenn die Abhilfe vom Reiseveranstalter verweigert wird oder wenn sofortige Abhilfe notwendig ist.

(3) [1]Kann der Reiseveranstalter die Beseitigung des Reisemangels nach Absatz 1 Satz 2 verweigern und betrifft der Reisemangel einen erheblichen Teil der Reiseleistungen, hat der Reiseveranstalter Abhilfe durch angemessene Ersatzleistungen anzubieten.
[2]Haben die Ersatzleistungen zur Folge, dass die Pauschalreise im Vergleich zur ursprünglich geschuldeten nicht von mindestens gleichwertiger Beschaffenheit ist, hat der Reiseveranstalter dem Reisenden eine angemessene Herabsetzung des Reisepreises zu gewähren; die Angemessenheit richtet sich nach § 651m Absatz 1 Satz 2.
[3]Sind die Ersatzleistungen nicht mit den im Vertrag vereinbarten Leistungen vergleichbar oder ist die vom Reiseveranstalter angebotene Herabsetzung des Reisepreises nicht angemessen, kann der Reisende die Ersatzleistungen ablehnen.
[4]In diesem Fall oder wenn der Reiseveranstalter außerstande ist, Ersatzleistungen anzubieten, ist § 651l Absatz 2 und 3 mit der Maßgabe anzuwenden, dass es auf eine Kündigung des Reisenden nicht ankommt.

(4) Ist die Beförderung…

(5) Der Reiseveranstalter…

1) **Abhilfe**

Das Recht auf Abhilfe gemäß § 651k Abs. 1 BGB setzt voraus, dass ein Reisemangel besteht, von dem der*die Reisende unverzüglich Befreiung verlangt. Dem Reiseveranstalter obliegt es sodann, die vereinbarte Reiseleistung herzustellen (durch gleich- oder höherwertige, zumutbare Reiseleistungen). Das könnte z. B. die Unterbringung in einem anderen Zimmer mit gleicher Ausstattung sein.

2) **Selbstabhilfe und Ersatz erforderlicher Aufwendungen**

Zusätzlich zum Mangel und Abhilfeverlangen verlangt Absatz 2 eine Fristsetzung (wenn nicht Abhilfe verweigert wurde oder sofortige Abhilfe notwendig ist). Beispiel: Beförderung vom Flughafen zum Hotel mit dem Taxi bei nicht bereitgestelltem Bus und Kostenersatz. Erst nach Ablauf der gesetzten Frist, darf zur Selbstabhilfe gegriffen werden.

3) **Abhilfe durch andere Reiseleistungen**

Die Voraussetzungen sind gleich wie bei 1). Beispiel Ersatzleistung: da der Flug ausfällt werden die Teilnehmenden mit dem Bus befördert.

f) § 651l BGB: Kündigung

§ 651l BGB

(1) [1]Wird die Pauschalreise durch den Reisemangel erheblich beeinträchtigt, kann der Reisende den Vertrag kündigen. 2Die Kündigung ist erst zulässig, wenn der Reiseveranstalter eine ihm vom Reisenden bestimmte angemessene Frist hat verstreichen lassen, ohne Abhilfe zu leisten; § 651k Absatz 2 Satz 2 gilt entsprechend.

(2) [1]Wird der Vertrag gekündigt, so behält der Reiseveranstalter hinsichtlich der erbrachten und nach Absatz 3 zur Beendigung der Pauschalreise noch zu erbringenden Reiseleistungen den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis; Ansprüche des Reisenden nach § 651i Absatz 3 Nummer 6 und 7 bleiben unberührt.
[2]Hinsichtlich der nicht mehr zu erbringenden Reiseleistungen entfällt der Anspruch des Reiseveranstalters auf den vereinbarten Reisepreis; insoweit bereits geleistete Zahlungen sind dem Reisenden vom Reiseveranstalter zu erstatten.

(3) [1]Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, die infolge der Aufhebung des Vertrags

notwendigen Maßnahmen zu treffen, insbesondere, falls der Vertrag die Beförderung des Reisenden umfasste, unverzüglich für dessen Rückbeförderung zu sorgen; das hierfür eingesetzte Beförderungsmittel muss dem im Vertrag vereinbarten gleichwertig sein.
[2]Die Mehrkosten für die Rückbeförderung fallen dem Reiseveranstalter zur Last.

Voraussetzungen für die Kündigung: Reisemangel, erhebliche Beeinträchtigung der Reise, erfolglose Fristsetzung, Kündigungserklärung

Ein erheblicher Mangel dürfte regelmäßig vorliegen, wenn der Reisezweck komplett verfehlt wird, beispielweise die Hauptleistung ausfällt. Der Veranstalter muss dann alle notwendigen Maßnahmen treffen, um den*die Reisende*n zurückzubefördern.

g) § 651m BGB: Minderung

§ 651m BGB

(1) [1]Für die Dauer des Reisemangels mindert sich der Reisepreis.
[2]Bei der Minderung ist der Reisepreis in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem zur Zeit des Vertragsschlusses der Wert der Pauschalreise in mangelfreiem Zustand zu dem wirklichen Wert gestanden haben würde.
[3]Die Minderung ist, soweit erforderlich, durch Schätzung zu ermitteln.

(2) [1]Hat der Reisende mehr als den geminderten Reisepreis gezahlt, so ist der Mehrbetrag vom Reiseveranstalter zu erstatten.
[2]§ 346 Absatz 1 und § 347 Absatz 1 finden entsprechende Anwendung.

Für eine Minderung des Reisepreises wird vorausgesetzt, dass neben einem Reisemangel eine unverzügliche Mängelanzeige gegenüber dem Reiseveranstalter erfolgt ist. Die Höhe der Minderung richtet sich dann nach objektiven Gesichtspunkten sowie der zeitlichen Dauer des Mangels. Beispiel: Minderung um 50% des Tagesgesamtpreises bei Umzug in ein anderes Hotelzimmer aufgrund eines Mangels. Verschiedene Tabellen, wie z.B. die „Frankfurter Tabelle“ geben Anhaltspunkte für übliche Minderungssätze.

h) § 651n BGB: Schadensersatz

§ 651n BGB

(1) Der Reisende kann unbeschadet der Minderung oder der Kündigung Schadensersatz verlangen, es sei denn, der Reisemangel

1. ist vom Reisenden verschuldet,
2. ist von einem Dritten verschuldet, der weder Leistungserbringer ist noch in anderer Weise an der Erbringung der von dem Pauschalreisevertrag umfassten Reiseleistungen beteiligt ist, und war für den Reiseveranstalter nicht vorhersehbar oder nicht vermeidbar oder
3. wurde durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände verursacht.

(2) Wird die Pauschalreise vereitelt oder erheblich beeinträchtigt, kann der Reisende auch wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit eine angemessene Entschädigung in Geld verlangen.

(3) Wenn der Reiseveranstalter zum Schadensersatz verpflichtet ist, hat er unverzüglich zu leisten.

Neben der Minderung des Reisepreises kommt das Recht auf Schadensersatz in Betracht, wenn der*die Reisende aufgrund eines Mangels einen Schaden, z.B. Körper- oder einen Sachschaden erleidet. Das Verschulden des Reiseveranstalters wird hierbei vermutet. Es liegt dann am Reiseveranstalter sich zu entlasten, was möglich ist, wenn

- der Reisemangel durch den*die Reisende*n selbst verschuldet oder zumindest mitverschuldet wurde
- der Reisemangel von einem Dritten verschuldet wurde, der weder Leistungserbringer war noch in anderer Weise an der Erbringung der Reiseleistung beteiligt war und der Reisemangel deshalb für den Reiseveranstalter unvorhersehbar war
- oder der Reisemangel durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände verursacht wurde.

i) § 651w BGB: Vermittlung verbundener Reiseleistungen

§ 651w BGB

(1) [1]Ein Unternehmer ist Vermittler verbundener Reiseleistungen, wenn er für den Zweck derselben Reise, die keine Pauschalreise ist,

1. dem Reisenden anlässlich eines einzigen Besuchs in seiner Vertriebsstelle oder eines einzigen Kontakts mit seiner Vertriebsstelle Verträge mit anderen Unternehmern über mindestens zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen vermittelt und der Reisende diese Leistungen getrennt auswählt und

   a) getrennt bezahlt oder

   b) sich bezüglich jeder Leistung getrennt zur Zahlung verpflichtet oder

2. dem Reisenden, mit dem er einen Vertrag über eine Reiseleistung geschlossen hat oder dem er einen solchen Vertrag vermittelt hat, in gezielter Weise mindestens einen Vertrag mit einem anderen Unternehmer über eine andere Art von Reiseleistung vermittelt und der weitere Vertrag spätestens 24 Stunden nach der Bestätigung des Vertragsschlusses über die erste Reiseleistung geschlossen wird.

[2]Eine Vermittlung in gezielter Weise im Sinne des Satzes 1 Nummer 2 liegt insbesondere dann nicht vor, wenn der Unternehmer den Reisenden lediglich mit einem anderen Unternehmer in Kontakt bringt.
[3]Im Übrigen findet auf Satz 1 § 651a Absatz 4 Satz 1 Nummer 1, Satz 2 und Absatz 5 Nummer 1 und 3 entsprechende Anwendung.
[4]§ 651a Absatz 5 Nummer 2 ist unabhängig von der Höhe des Reisepreises entsprechend anzuwenden.

(2) Der Vermittler verbundener…

(3) [1]Nimmt der Vermittler verbundener Reiseleistungen…

(4) Erfüllt der Vermittler verbundener Reiseleistungen…

(5) [1]Kommen infolge der Vermittlung…

Die Kategorie des Vermittlers verbundener Reiseleistungen ist seit 2018 neu. Vermittler verbundener Reiseleistungen wird der Veranstalter dann, wenn er für den Zweck derselben Reise dem*der Teilnehmenden zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen vermittelt (z. B. Beförderung *und* Unterkunft oder Buchung der Unterkunft *und* Anmeldung zum Programm). § 651w Abs. 1 S. 1 Nr. 1 BGB setzt voraus, dass die Buchung der verschiedenen Reiseleistungen im Rahmen eines einzigen Besuchs in den Räumen des Veranstalters oder anlässlich eines Kontakts mit einer solchen Stelle

erfolgt. Wichtig dabei ist, dass der Vermittler nachweisen kann, dass der*die Teilnehmende die Leistungen getrennt ausgewählt und sich zur Zahlung verpflichtet hat. Deshalb sollte für jede einzelne vermittelte Leistung eine separate Bestätigung und Rechnung erstellt werden. Dem*Der Teilnehmenden muss klar gemacht werden, dass er*sie Verträge mit verschiedenen Leistungsträgern abschließt. Bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen ist eine eigene Insolvenzversicherung notwendig, wenn für die vermittelten Leistungen Zahlungen vom Teilnehmenden entgegengenommen werden oder der Vermittler eine Art von Reiseleistung selbst zu erbringen verspricht. Möchte der Vermittler verbundener Reiseleistungen also keinen eigenen Insolvenzschutz anbieten, darf der Vermittler selbst keine vertragliche Verpflichtung selbst übernehmen und es dürfen die Leistungen der vermittelten Unternehmer nur im Direktinkasso bezahlt werden, also vom Teilnehmenden direkt an den Leistungsträger. Außerdem sind bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen die Informationspflichten (§ 651w Absatz 2 BGB, Art. 251 EGBGB) zu berücksichtigen: Der*Die Teilnehmende muss vor Vertragsabschluss über die vermittelte Leistung(en) das zutreffende Formblatt erhalten. Dem*Der Teilnehmenden soll deutlich gemacht werden, dass er*sie gerade keine Pauschalreise gebucht hat (Warnfunktion!).

j) Allgemeines zur Haftung

Die Haftung des Reiseveranstalters hängt wie oben bereits beschrieben vom Vorliegen eines Reisemangels ab. Entspricht die erbrachte Leistung nicht der vereinbarten Beschaffenheit (gemäß Vereinbarung, Ausschreibung, Webseite, Zusicherung) liegt ein Reisemangel vor. Der*Die Reisende hat dann das Recht auf Abhilfe oder Selbstabhilfe, Kündigung, Minderung und Schadensersatz – auch für entgangene Urlaubsfreuden. Die Gewährleistungsrechte des*der Reisenden bestehen unabhängig vom Verschulden auf Seiten des Reiseveranstalters, mit der Ausnahme des Rechtes auf Schadensersatz (§ 651n BGB). Vor diesem Hintergrund sollten die vom Veranstalter der Reise ausgewählten Leistungsträger auf Zuverlässigkeit geprüft sein. Auch der Inhalt der Reiseausschreibung sollte gut durchdacht sein. Im Zweifelsfall sollten Zusicherungen/Zusagen nur festgehalten werden, wenn sich der Veranstalter auch sicher ist, die Leistungen erbringen zu können. Schließlich kann auch mit konkreten Änderungsvorbehalten in der Reiseausschreibung gearbeitet werden (z. B. „Wir behalten uns vor, Änderungen im Ablauf des Programms z. B. einen Tausch von geplanten Aktionen witterungsbedingt in der Reisewoche vorzunehmen/anzupassen.“) Ein zu allgemein gefasster Vorbehalt, wie

„Änderungen vorbehalten“ ist unwirksam und sollte nicht verwendet werden.

k) Zur Einbeziehung Allgemeiner Geschäftsbedingungen

Kein Veranstalter muss mit Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) arbeiten, dies

ist aber möglich und sinnvoll. Sowohl Haftungsbeschränkungen als auch z. B. Stornopauschalen können in den AGBs festgehalten werden.

Schließlich enthalten AGBs wichtige Informationspflichten. Preis- und Änderungsvorbehalte, sowie auch Regelungen zu Mitwirkungspflichten werden häufig in AGB verankert.

Damit die AGBs wirksam in den Vertrag einbezogen werden, muss bereits bei Vertragsschluss darauf hingewiesen werden und die zumutbare Möglichkeit zur Kenntnisnahme bestehen (Bsp.: Aushändigung in Papierform vor Vertragsschluss; grafisch hervorgehobene Anzeigemöglichkeit im online-Buchungsportal). Außerdem muss sich der*die Reisende mit der Geltung der AGBs einverstanden erklären, z. B. könnte im Anmeldeformular festgehalten sein: „Ich habe das Formblatt, die Teilnahmebedingungen und Hinweise zum Datenschutz zur Kenntnis genommen und erkenne diese mit meiner Anmeldung an.“

l) Versicherungen, insb. Insolvenzabsicherung

Für Veranstaltungen ist es grundsätzlich sinnvoll, Versicherungen abzuschließen. Ein Reiseveranstalter haftet gegenüber Reisenden für die ordnungsgemäße Erfüllung der vereinbarten Leistungen aus dem geschlossenen Reisevertrag. Demzufolge haftet der Reiseveranstalter auch, wenn die Nicht- oder Schlechterfüllung des Reisevertrages auf das Verschulden von Leistungsträgern, die hier als seine Erfüllungsgehilfen gelten, zurückzuführen ist. Als Erfüllungsgehilfen z. B. werden angesehen: Unterkunftsbetreiber, Fluggesellschaft, Personal der Leistungsträger örtliche Reiseveranstalter- Repräsentanten, Reederei. Zur Absicherung des Risikos werden die Haftpflichtversicherung gegen Personen- und Sachschäden sowie die Haftpflichtversicherung gegen Vermögensschäden angeboten. Darüber hinaus besteht die gesetzliche Pflicht zur Insolvenzabsicherung, § 651r BGB auch für kirchliche Träger.

Die gesetzliche Pflicht zur Insolvenzabsicherung ist die in §§ 651r, 651s und 651t BGB in Verbindung mit dem Reisesicherungsfondsgesetz („RSG“) geregelt. Dort wird eine Pflicht des Reiseveranstalters vorgesehen, zugunsten seiner Teilnehmenden eine Versicherung für den Fall seiner Zahlungsunfähigkeit, bzw. seiner Insolvenz abzuschließen. Der Abschluss einer Insolvenzversicherung ist dem*der Reisenden gegenüber durch Übergabe eines Sicherungsscheins nachzuweisen, *bevor* Gelder für die Reise angenommen werden. Dies gilt nur dann nicht, wenn das Angebot unter die Ausnahmeregelung des § 651a Abs. 5 Nr. 1 BGB fällt (siehe S. 7 u. 8).

Eine Befreiung für „juristische Personen des öffentlichen Rechts“ von der Pflicht zur Kundengeldabsicherung, ist mit dem „neuen“ Reiserecht seit dem 01.07.2018 gestrichen worden. Somit gibt es auch **keine Ausnahmen mehr für kirchliche Träger.**

C. Darstellung von Fallbeispielen

1) § 651a BGB: Der Pauschalreisevertrag

Beispiel 1:

Ein kirchlicher Träger organisiert eine Sommerfreizeit für Jugendliche nach Italien. Im Angebot enthalten sind:

- Hin- und Rückreise mit dem Bus
- Unterbringung in einer Jugendherberge (7 Übernachtungen)
- Vollverpflegung
- Tägliches Freizeit- und Ausflugsprogramm (z. B. Stadtausflüge, Museumsbesuche, Strandtage)
- Begleitung durch ehrenamtliche Jugendleiter*innen Die Teilnehmenden zahlen einen einheitlichen Reisepreis.

➜ Mithin handelt es sich um eine **Pauschalreise** i.S.d. § 651a BGB. Das Angebot umfasst mindestens zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen (Beförderung und Unterkunft, Freizeitgestaltung, Betreuung), die zu einem Gesamtpreis angeboten werden.

Beispiel 2:

Eine Kirchengemeinde plant für ihre Jugendgruppe ein einzelnes Tagesseminar mit Übernachtung im eigenen Gemeindehaus. Die Jugendlichen reisen individuell an. Vor Ort gibt es:

- Eine Übernachtung im Schlafsack auf Isomatten im Gruppenraum
- Gemeinsame Essenszubereitung
- Ein von Gemeindemitgliedern selbst organisiertes inhaltliches Programm (z. B. Workshops) Es wird lediglich ein kleiner Unkostenbeitrag für Lebensmittel eingesammelt.

➜ Es liegt **kein Pauschalreisevertrag** gem. § 651a BGB vor. Es fehlt an einer entgeltlichen Kombination von mindestens zwei typischen Reiseleistungen, die über gemeinnützige oder alltägliche Gruppenaktivitäten hinausgehen.

Beispiel 3:

Ein Veranstalter betreibt eine Website, über die Jugendliche eine Freizeit buchen können. Ein*e Jugendliche*r bucht darüber:

- Zuerst nur die Unterkunft in einem Camp an der Ostsee

- Am nächsten Tag über einen Link auf der Website separat zwei Bustickets bei einem externen Verkehrsunternehmen für die Hin-und Rückfahrt

➔ Es handelt sich nicht um eine Pauschalreise nach § 651a BGB, weil der Vermittler die Leistungen nicht als Paket angeboten hat. Stattdessen liegt hier eine **verbundene Reiseleistung** nach § 651w BGB vor – da mindestens zwei verschiedene Leistungen von verschiedenen Anbietern vermittelt werden, getrennte Verträge geschlossen werden, und die zweite Buchung gezielt vermittelt wurde.

2) Besonderheiten bei gemeinschaftlichen Veranstaltungen bzw. Reisen durch mehrere kirchliche Organisationen

Beispiel:

Die Kirchengemeinde möchte die jährliche Studienreise nicht selbst als Veranstalter anbieten. Sie beauftragt eine gemeinnützige GmbH mit der Organisation und Abwicklung der Reise. Die GmbH tritt mithin nach außen als alleiniger rechtlich verantwortlicher Reiseveranstalter (unter Berücksichtigung aller geltenden gesetzlichen Regelungen hierzu, insbesondere die Vorschriften des Pauschalreiserechts §§ 651 a-y BGB und der Artikel 250 und 252 EGBGB) der Reise auf und schließt die Reiseverträge mit den einzelnen Teilnehmenden ab.

In derartigen Konstellationen sollte auf den externen Reisveranstalter deutlich in der Reiseausschreibung und Bestätigung hingewiesen werden. Die Programmvorgabe und Begleitung erfolgen dann häufig durch den kirchlichen Träger. Der externe Reiseveranstalter sichert hingegen die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen (z. B. Informationspflichten) und setzt die versicherungsrechtlichen Vorgaben um. Er wird dann Vertragspartner des*der Reisenden und haftet entsprechend. Er verantwortet die Reise in vollem Umfang organisatorisch. In diesem Fall sollte die Anmeldung auch direkt beim externen Reiseveranstalter erfolgen, wobei die Sammlung der Teilnehmendendaten und Weitergabe häufig durch den kirchlichen Träger erfolgt. Die Abläufe sollten in jedem Fall vertraglich genau mit dem externen Anbieter abgestimmt sein. In jedem Fall sollten die Parteien die gegenseitigen Rechte und Pflichten im Rahmen einer **Kooperationsvereinbarung** festhalten.

3) Die Gewährleistungsrechte

Beispiel 1:

Eine 14-jährige Teilnehmerin bucht gemeinsam mit einer Gruppe Jugendlicher eine einwöchige betreute Jugendreise nach Spanien, die von einem kirchlichen Träger als Reiseveranstalter organisiert wird. Die Pauschalreise umfasst neben der Busanreise, sieben Übernachtungen in einer Gruppenunterkunft sowie Vollverpflegung und betreute Freizeitangebote.

Bereits bei der Ankunft in der Unterkunft stellt sich heraus, dass das Zimmer, das sich die Teilnehmerin mit drei weiteren Teilnehmerinnen teilt, erhebliche Mängel aufweist. In einer Ecke des Zimmers ist starker Schimmelbefall sichtbar und die Luft im Zimmer ist muffig. Darüber hinaus entspricht in den Folgetagen die angebotene Verpflegung nicht der Beschreibung im Prospekt, laut dem eine vollwertige warme Mahlzeit pro Tag sowie ein Frühstück und Abendessen vorgesehen waren. Stattdessen erhalten die Jugendlichen überwiegend unzureichende kalte Mahlzeiten, teilweise mit abgelaufenen, ungenießbaren Lebensmitteln.

Die zuständigen Betreuer*innen melden die Mängel unverzüglich sowohl der Unterkunftsleitung als auch der örtlichen Kontaktperson des kirchlichen Trägers. Trotz mehrfacher Hinweise kann keine Abhilfe geschaffen werden.

Wieder zurück zu Hause erzählt die Teilnehmerin ihren Eltern von den Umständen vor Ort. Die ärgern sich aufgrund gesundheitsschädlicher Bedenken besonders darüber, dass die Jugendlichen kein anderes Zimmer bekommen haben und wollen wissen, wie sie einen Teil des Geldes zurückbekommen können.

Diese Situation fällt in den Anwendungsbereich des § 651i Abs. 3 Nr. 6 i.V.m. § 651m BGB. Denn die Reise wies erhebliche Mängel auf, die eine nachträgliche **Minderung des Reisepreises** rechtfertigen. Den Eltern der Teilnehmerin (§1629 BGB) steht somit ein Anspruch auf Rückzahlung eines Teils des Reisepreises zu – die Höhe richtet sich nach der Erheblichkeit des Reisemangels. Im vorliegenden Fall dürfte dieser jedenfalls höher als 30 % liegen. Und zwar für sämtliche Tage, an denen die Unterkunft mangelhaft war.

Beispiel 2:

Konstellation wie im vorigen Beispiel mit dem Unterschied, dass es nun um einen 16-jährigen Teilnehmer geht, der sich das Zimmer mit drei weiteren Teilnehmern in ähnlichem Alter teilt. Obwohl es ihnen unangenehm ist, entscheiden sie direkt nach Ankunft in der Unterkunft anzusprechen, dass Schimmel in ihrem Zimmer ist. Daraufhin gehen zwei Betreuer*innen zur*m zuständigen Mitarbeiter*in der Jugendherberge. Trotz Schwierigkeiten beim Erklären des Problems auf spanisch, versteht die zuständige

Person nach Inaugenscheinnahme des Zimmers, wo das Problem liegt, und teilt den vier Jugendlichen ein neues Zimmer zu. Diese freuen sich und genießen die Urlaubswoche in vollen Zügen.

In diesem Fall lag ein Reisemangel gemäß § 651i Abs. 2 BGB vor, da das Zimmer nicht den vertraglich zugesagten Standards entsprach. Die Jugendlichen forderten die Betreuer*innen, somit den Reiseveranstalter, ordnungsgemäß zur Abhilfe nach

§ 651k BGB auf. Der Veranstalter kam seiner Pflicht zur Nacherfüllung fristgerecht und erfolgreich nach, sodass sich der Mangel erledigte. Ein Rücktritt, eine Minderung oder Schadensersatz kamen demnach nicht in Betracht, weil der Mangel rechtzeitig und vollständig beseitigt wurde. Allenfalls für den Tag des Umzuges in ein anderes Zimmer fällt eine Reisepreisminderung des Tagesreisepreises an.

Beispiel 3:

Eine Gruppe von 9 bis 12-jährigen Teilnehmenden unternimmt eine einwöchige Jugendreise von Hannover auf eine Nordseeinsel. Sie haben die Reise über den örtlichen Veranstalter gebucht. In der Reise enthalten sind die Hin- und Rückfahrt mit dem Zug von Hannover Hbf auf die Insel, Unterkunft und Vollverpflegung. Darüber hinaus sollen die Kinder ganztägig betreut werden. Dafür sind fünf Freizeitteamer*innen verantwortlich.

Die ersten zwei Tage vergehen ohne größere Zwischenfälle. Am Abend des zweiten Tages fühlt sich die*der erste Freizeitteamer*in schlecht und fällt am Folgetag aufgrund eines Magen-Darm Infektes aus. Wie es manchmal im Leben ist, haben sich drei weitere Freizeitteamer*innen bereits angesteckt und fallen im Laufe des dritten Tages auch aus. Es geht ihnen so schlecht, dass sie unter keinen Umständen ihrer Betreuungspflicht nachkommen können. Schließlich informiert der verbleibende Freizeitteamer die Eltern, die ihre Kinder noch an diesem Tag abholen kommen.

In diesem Fall liegt mit dem Ausfall der Betreuung angesichts des jungen Alters der Kinder ein erheblicher Reisemangel vor, der die Eltern der Kinder gem. §651l, 1629 BGB zum **Rücktritt vom Vertrag nach Reisebeginn** berechtigt. Sie können sich nach § 651i Abs. 3 Nr. 5 BGB auf das Rücktrittsrecht berufen und vom Reiseveranstalter Rückzahlung des anteiligen Reisepreises für die nicht genutzten Reisetage (im vorliegenden Fall vier Reisetage) verlangen.

D. Checkliste und Muster

1) Checkliste Selbsttest Reiseveranstaltung und Informationspflichten

- Bin ich mit meinen Angeboten oder Teilen der Angebote als Pauschalreiseveranstalter einzustufen, also bündele ich mindestens zwei verschiedene Reiseleistungen, ohne unter die Ausnahme zu fallen?
- Wenn ja: Wird die Beschreibung der betroffenen Angebote den erweiterten Informationspflichten nach Art. 250 EGBGB gerecht? Haben wir das richtige Formblatt, Art. 250 § 2 I EGBG, Anlage 11, und legen es vor der Buchung zugrunde?
- Wie dokumentieren wir die Erfüllung der Informationspflichten?
- Erteilen wir die vorvertragliche Unterrichtung bevor der*die Reisende seine*ihre Buchungserklärung abgibt?
- Ist unsere Reisebestätigung im Sinne des Art. 250 EGBGB, § 6 vollständig (siehe Muster im Folgenden)?
- Sind unsere Allgemeine Geschäftsbedingungen auf dem aktuellen Stand und rechtlich einwandfrei?
- Bei der Vermittlung von Reiseleistungen: Trennen wir die Buchungsschritte ordentlich so, dass dem*der Reisenden unmissverständlich klar ist, dass er*sie mehrere Verträge mit anderen Leistungsträgern abschließt?
- Bei der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen: Im besten Fall erhält der*die Teilnehmende zwei Bestätigungen, sind die Informationspflichten nach § 651w beachtet, haben wir das Formblatt über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen?
- Haben wir eine Insolvenzversicherung, falls wir als Vermittler verbundener Reiseleistungen Zahlungen für die vermittelten Leistungsträger entgegennehmen?
- Sind unsere Angebote ausreichend abgesichert, vor allem Haftpflichtversicherung und Insolvenzversicherung?
- Anbieter, die unter die Ausnahme des § 651a Abs. 5 Nr. 1 BGB fallen sind zwar nicht an die strengen Vorgaben des Pauschalreiserechts gebunden, jedoch sollten diese auch prüfen:
    - Ist die Reisebeschreibung zutreffend? Enthält die Beschreibung aller wichtigen Informationen zum Angebot (in Anlehnung an den Punkt über Informationspflichten und Ausschreibung)

- Benötigen wir Allgemeine Teilnahmebedingungen oder Beherbergungsbedingungen und sind diese rechtlich einwandfrei?
- Sind unsere Angebote ausreichend abgesichert, vor allem durch eine Haftpflichtversicherung?

  Eine Insolvenzversicherungspflicht besteht hier nicht.
- Hinsichtlich der Vermittlungstätigkeit gilt Obiges.

2) Muster Reisevertrag/ Reisebestätigung

BESTÄTIGUNG

Liebe ....., lieber .....,

wir bestätigen dir die Anmeldung zur Veranstaltung „*Titel*“:

Reise:	6-Tage-Reise mit 5 Übernachtungen im Jugendhaus „Name“, Adresse.
Reisetermin:	02.06.xyzz (Dienstag) bis 07.06.xyzz (Sonntag)
Abfahrt:	Dienstag, 11:00 Uhr; in ORT
Rückkehr:	Sonntag, ca. 15 Uhr; in ORT
Gruppe:	28 Personen: 13 Teilnehmerinnen, 10 Teilnehmer, 3 Leiterinnen, 2 Leiter
Preis:	80 € pro Person / 60 € für Mitglieder
Zahlungsmodalität:	xy EUR mit Vertragsabschluss; Restzahlung bis 30 Tage vor Reisebeginn oder Begleichung des Teilnahmebeitrags inkl. der Kosten für die Zusatzprogrammpunkte (insgesamt: 85,00 €) erfolgen vor Ort in bar.

Für den Aufenthalt vor Ort bieten wir Zusatzprogramme an, an denen du mit deiner Anmeldung folgende Angebote gewählt hast:

Bogenschießen (13,00 € pro P.), Escape-Room (12,00 € pro P.).

Für diese Reise gilt eine Mindestteilnehmendenzahl von ..., bitte beachte hierfür unser Rücktrittsrecht gemäß Punkt XY der AGB. Wir weisen nochmals auf unsere AGB hin. (Link zu den AGB bzw. AGB im Anhang mit verschicken.)

Bitte beachte:

Du benötigst Pass / Visum..... (bitte beachte: die Frist von ca. ..... bis zu Erlangung des Visums)

- Die von uns durchgeführten Ausflüge finden in deutscher Sprache statt.
- Die Reise ist nicht in all ihren Bestandteilen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität geeignet. Für nähere Informationen kontaktiert uns bitte.

Wir freuen uns, dass du bei der Veranstaltung dabei bist.

Herzliche Grüße

Das Leitungsteam *NAME*...

Name Verband

Str. PLZ, Ort

Tel. Nr: / Mobil-Nr.: E-Mail:

3) Anlage 11

zu Artikel 250 § 2 Absatz 1)

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302.

Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Das Unternehmen, ...

trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise.

Zudem verfügt ..... über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall seiner Insolvenz.

Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags. – Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen.
- Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können.

- Die Reisenden können die Pauschalreise innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vorbehält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.
- Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.
- Die Reisenden können bei Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, beispielsweise wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen.
- Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.
- Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten (in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht „Kündigung”), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.
- Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und/oder Schadenersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
- Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.

- Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters oder – in einigen Mitgliedstaaten – des Reisevermittlers werden Zahlungen zurückerstattet. Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters oder, sofern einschlägig, des Reisevermittlers nach Beginn der Pauschalreise ein und ist die Beförderung Bestandteil der Pauschalreise, so wird die Rückbeförderung der Reisenden gewährleistet. Das ....., hat eine Insolvenzabsicherung mit der ..... abgeschlossen. Die Reisenden können diese Einrichtung oder gegebenenfalls die zuständige Behörde kontaktieren, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz von verweigert werden.