



## **ÖGER Research Paper Series**

**Nr. 3/2021**

„Die Rechte von Pauschalreisenden im Verhältnis zu  
Individualreisenden in der EU“

verfasst von  
Daniel Komarek

Wien, 2021

<https://oeger.eu/research-paper-series/>

## Inhaltsverzeichnis

<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....</b>	<b>IV</b>
<b>1 EINLEITUNG.....</b>	<b>1</b>
1.1 Die bedeutsame Rolle des Tourismus in der EU .....	1
1.2 Relevanz und Vorgehensweise der Untersuchung .....	2
<b>2 ABGRENZUNG DER EINZELNEN REISEVERTRAGSTYPEN UND DEREN VERTRAGSPARTNER .....</b>	<b>6</b>
2.1 Allgemeines .....	6
2.2 Die klassische Dreiecksbeziehung im (Pauschal-) Reiserecht .....	7
2.2.1 Reisender .....	7
2.2.2 Reiseveranstalter.....	8
2.2.2.1 <i>Exkurs: Reiseveranstalter kraft Anscheins</i> .....	9
2.2.3 Reisevermittler.....	9
2.3 Die einzelnen Reisevertragsarten.....	10
2.3.1 Allgemeines .....	10
2.3.2 Reiseveranstaltungs- bzw Pauschalreisevertrag .....	13
2.3.3 Reisevermittlungsvertrag .....	14
2.3.4 Individualreisevertrag.....	15
<b>3 DIE PAUSCHALREISE-RL .....</b>	<b>17</b>
3.1 Die Entwicklung der Pauschalreise-RL und deren Zielsetzung .....	17
3.2 Die Umsetzung der Pauschalreise-RL in Österreich .....	19
3.3 Das Pauschalreisegesetz.....	20
3.3.1 Geltungsbereich .....	20

3.3.2	Reiseleistungen.....	21
3.3.3	Definition der Pauschalreise.....	25
3.3.4	Rechte und Pflichten bei Pauschalreisen.....	28
3.3.4.1	<i>Informationspflichten</i> .....	28
3.3.4.2	<i>Einseitige Änderung vor Reiseantritt</i> .....	29
3.3.4.3	<i>Preisänderungen</i> .....	30
3.3.4.4	<i>Änderungen sonstiger Reisebedingungen</i> .....	30
3.3.4.5	<i>Rücktritt vom Pauschalreisevertrag</i> .....	32
3.3.4.6	<i>Gewährleistung und Schadenersatz</i> .....	35
3.3.4.7	<i>Immaterieller Schadenersatz</i> .....	39
3.3.5	Definition der verbundenen Reiseleistungen.....	41
<b>3.4</b>	<b>Die Pauschalreiseverordnung.....</b>	<b>47</b>
<b>4</b>	<b>FAHRGASTRECHTE AUF EUROPÄISCHER EBENE.....</b>	<b>50</b>
<b>4.1</b>	<b>Allgemeines.....</b>	<b>50</b>
<b>4.2</b>	<b>Bahnverkehr.....</b>	<b>51</b>
4.2.1	Rechtsgrundlagen.....	51
4.2.2	Die Rechte von Bahnreisenden.....	52
4.2.3	Ausblick.....	53
<b>4.3</b>	<b>Busverkehr.....</b>	<b>55</b>
4.3.1	Rechtsgrundlagen.....	55
4.3.2	Die Rechte von Busreisenden.....	55
<b>4.4</b>	<b>Schiffsverkehr.....</b>	<b>57</b>
4.4.1	Rechtsgrundlagen.....	57
4.4.2	Die Rechte von Schiffsreisenden.....	57
<b>4.5</b>	<b>Flugverkehr.....</b>	<b>58</b>
4.5.1	Rechtsgrundlagen.....	58
4.5.2	Die Rechte von Flugreisenden.....	59

4.5.2.1	<i>Geltungsbereich</i> .....	59
4.5.2.2	<i>Ansprüche von Flugreisenden</i> .....	62
4.5.2.2.1	<i>Nichtbeförderung</i> .....	62
4.5.2.2.2	<i>Annullierung</i> .....	65
4.5.2.2.3	<i>Verspätung</i> .....	67
4.5.2.3	<i>Außergewöhnliche Umstände</i> .....	69
<b>5</b>	<b>DIE RÜCKTRITTSRECHTE VON PAUSCHAL- UND INDIVIDUALREISENDEN IM ZUSAMMENHANG MIT COVID-19.....</b>	<b>72</b>
<b>5.1</b>	<b>Problemaufriss</b> .....	<b>72</b>
<b>5.2</b>	<b>Pauschalreisende</b> .....	<b>73</b>
<b>5.3</b>	<b>Individualreisende</b> .....	<b>76</b>
<b>6</b>	<b>ÜBERBLICK ÜBER DIE WESENTLICHSTEN UNTERSCHIEDE ZWISCHEN PAUSCHAL- UND INDIVIDUALREISENDEN.....</b>	<b>78</b>
<b>7</b>	<b>SCHLUSSBEMERKUNGEN</b> .....	<b>80</b>
	<b>LITERATURVERZEICHNIS UND SONSTIGE QUELLEN</b> .....	<b>84</b>
	<b>JUDIKATURVERZEICHNIS</b> .....	<b>86</b>
	<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b> .....	<b>87</b>

## Abkürzungsverzeichnis

ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
Abb	Abbildung
ABl	Amtsblatt
Abs	Absatz
AGB	allgemeine(n) Geschäftsbedingungen
apf	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
Art	Artikel
Bahn-VO	VO (EG) 1371/2007 des europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl L 2007/315, 14.
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGBI	Bundesgesetzblatt
BIP	Bruttoinlandsprodukt
BlgNR	Beilage(n) zu den Stenographischen Protokollen des Nationalrates
Bus-VO	VO (EU) 181/2011 des europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl L 2011/55, 1.
bzw	beziehungsweise
ca	zirka
COVID-19	Corona Virus Disease 2019
ecolex	Fachzeitschrift für Wirtschaftsrecht
EG	Europäische Gemeinschaft
ErläutRV	Erläuterungen zur Regierungsvorlage
ErwGr	Erwägungsgrund
etc	et cetera

EU	Europäische Union
EuGH	Europäischer Gerichtshof
EUR	Euro
Eurostat	Statistisches Amt der Europäischen Union
EWG	Europäische Wirtschaftsgemeinschaft
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
FAGG	Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz
Flug-VO	VO (EG) 261/2004 des europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91, ABI L 2004/46, 1.
gem	gemäß
GP	Gesetzgebungsperiode
HB	Handbuch
Hrsg	HerausgeberIn
idF	in der Fassung
idgF	in der geltenden Fassung
idR	in der Regel
inkl	inklusive
iSd	im Sinne des(r)
JGS	Justizgesetzsammlung
Kap	Kapitel
km	Kilometer
KSchG	Konsumentenschutzgesetz

Lfg	Lieferung
lit	litera
m	Meter
min	Minute(n)
Nr	Nummer
ÖBA	Österreichisches Bankarchiv
ÖBB	Österreichische Bundesbahnen
OGH	Oberster Gerichtshof
PRG	Pauschalreisegesetz
PRV	Pauschalreiseverordnung
rdb	Rechtsdatenbank
RIS	Rechtsinformationssystem des Bundes
RL	Richtlinie(n)
Rn	Randnummer, -note
Rs	Rechtssache
Rz	Randziffer
S	Seite(n)
Schiffs-VO	VO (EG) 1177/2010 des europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl L 2010/334, 1.
sog	sogenannte(r,s)
SZ	Sammlung Zivilsachen
ua	und andere

VbR	Zeitschrift für Verbraucherrecht
Vgl	vergleiche
VO	Verordnung(en)
Z	Ziffer
Zak	Zivilrecht aktuell
zB	zum Beispiel
ZVR	Zeitschrift für Verkehrsrecht

# 1 Einleitung

## 1.1 Die bedeutsame Rolle des Tourismus in der EU

Die in den letzten Jahrzehnten vorangetriebene Globalisierung ist ein stetiger Begleiter des Weltgeschehens. Diese Entwicklung zeigt sich deutlich in der Struktur und dem exponentiellen Wachstum des Reiseverkehrs. Veränderungen bei der Wahl der Transportmittel, neue technologische Errungenschaften und immer einfacher werdende Möglichkeiten zu reisen haben vor Ausbruch der COVID-19 Pandemie zu einem anwachsenden Volumen der Reiseströme geführt.

Diese Tendenz ist nicht zuletzt auch in den Statistiken des statistischen Amtes der EU ("Eurostat") zu erkennen. Im Jahr 2010 wurden beispielsweise knapp mehr als 700 Millionen Passagiere in der EU mit dem Flugzeug befördert. Im Jahr 2018 waren dies schon allein mehr als 1,1 Milliarden Passagiere. Dies ist ein rasanter Anstieg um knapp 43%.<sup>1</sup> Nicht nur die Beförderung mit dem Flugzeug, sondern auch die Nutzung von Bahn, Bus oder Schiff stiegen in der EU vor COVID-19 stetig an.

Den maßgeblichen Stellenwert des Tourismus innerhalb Europas erkannte bereits im Jahr 2010 die Europäische Kommission: In einer Mitteilung an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen stellte diese die wesentliche Bedeutung der europäischen Tourismusindustrie fest, deren Erwirtschaftung mehr als 5 % des BIP der EU beträgt. Im Jahr 2008 besuchten nämlich bereits über 370 Millionen Menschen aus aller Welt die Europäische Union. Das entspricht in etwa

---

<sup>1</sup> Vgl Eurostat Pressemitteilung Nr. 186/2019 vom 6.12.2019.

40 % aller Touristen weltweit. Die EU war daher schon damals das wichtigste Reiseziel der Welt.<sup>2</sup>

Dieser Trend war in den vergangenen Jahren auch in Österreich spürbar, wie der Jahresbericht für das Jahr 2019 der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ("apf") zeigt: Im Jahr 2019 konnte die apf, die all jenen Reisenden zu ihren Rechten verhilft, bei denen es zu (rechtlichen) Problemen bei der Nutzung des Bahn-, Bus-, Schiff- oder Flugverkehrs gekommen ist, alleine in Österreich im Rahmen von außergerichtlichen Schlichtungsverfahren über 1,3 Millionen Euro für Reisende durchsetzen.<sup>3</sup> Somit wird deutlich, dass nicht nur der Reiseverkehr an sich wächst, sondern auch die damit einhergehenden Rechte und Pflichten von Reisenden in der Praxis hohe Relevanz erlangen und einer besonderen Betrachtung bedürfen.

## 1.2 Relevanz und Vorgehensweise der Untersuchung

Der rasanten Entwicklung der Reisebranche in der EU trug der europäische Gesetzgeber bereits Rechnung: In den vergangenen Jahren wurden zahlreiche Richtlinien und Verordnungen, wie zB die Fluggastrechte-VO<sup>4</sup>, die Fahrgastrechte-VO<sup>5</sup>, die VO über Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr<sup>6</sup>, die VO über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr<sup>7</sup> (alle zusammen auch gerne "Fahrgastrechte-Verordnungen" genannt) oder die neue Pauschalreise-

---

<sup>2</sup> Vgl Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen, „Europa – wichtigstes Reiseziel der Welt: ein neuer politischer Rahmen für den europäischen Tourismus“, KOM (2010) 352 vom 30.6.2010.

<sup>3</sup> Vgl *Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)*, Jahresbericht 2019 (2020) 2.

<sup>4</sup> VO (EG) 261/2004 des europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91, ABI L 2004/46, 1.

<sup>5</sup> VO (EG) 1371/2007 des europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABI L 2007/315, 14.

<sup>6</sup> VO (EG) 1177/2010 des europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABI L 2010/334, 1.

<sup>7</sup> VO (EU) 181/2011 des europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABI L 2011/55, 1.

RL<sup>8</sup> erlassen. Diese rechtlichen Vorschriften sollen insbesondere die Verbraucherrechte stärken und zu mehr Rechtssicherheit in diesem komplexen Rechtsgebiet führen.

Sämtliche reiserechtlichen Bestimmungen sind in gewisser Weise als Querschnittsmaterie zu betrachten. Es existiert demnach kein konkreter Regelungsbestand, der alle rechtlichen Aspekte für Reisende umfasst. Einzelne Gesetze, Richtlinien oder Verordnungen sind in mehreren Regelungsbereichen auf nationaler oder europäischer Ebene zu finden. Das Reiserecht setzt sich somit nicht aus einem einheitlichen Rechtsgebiet oder einem einzigen Gesetz, sondern aus einer Vielzahl an unterschiedlichsten rechtlichen Normen zusammen. Die wesentlichsten Bereiche des Reiserechts stellen dabei die Regelungen zur Pauschalreise, den verbundenen Reiseleistungen, der Reisevermittlung und dem Individualreiserecht dar. Letzteres ist wiederum als Querschnittsmaterie zu betrachten, die sich insbesondere aus den Bestimmungen des vom Reisenden jeweilig abgeschlossenen Reisevertragstypus sowie den eingeräumten Rechten aus den Fahrgastrechte-VO zusammensetzt.

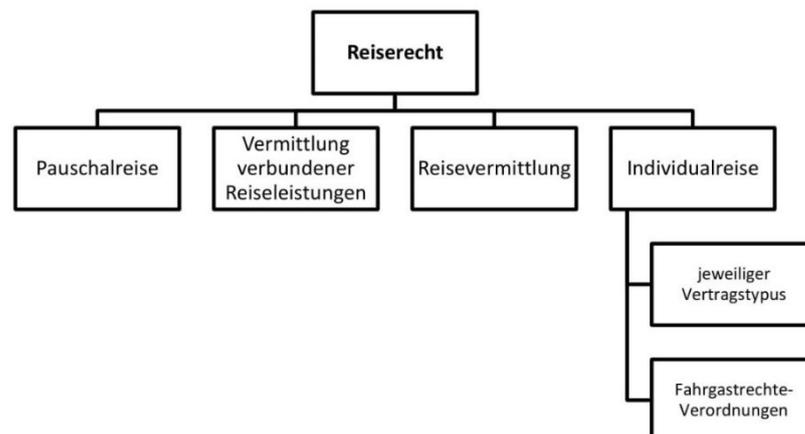


Abb. 1: Reiserecht als Querschnittsmaterie

<sup>8</sup> RL 2015/2302/EU des europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen, zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EWG des Rates, ABl L 2015/326, 1.

Für Reisende kann es daher oft schwer werden den Überblick in diesem "Paragrafendschungel" zu bewahren. Dieser Umstand wird insbesondere von den Reiseveranstaltern und Beförderungsunternehmen oft bewusst ausgenutzt und durch geringe Transparenz und mangelnde Aufklärung verstärkt, um Reisende an der Ausübung ihrer Rechte zu hindern.

Schon deshalb stellt das (europäische) Reiserecht ein sehr komplexes Themengebiet dar. Es kristallisieren sich in diesem Rechtsbereich etliche Problemfelder heraus, die einer genaueren Betrachtung bedürfen. Die Master Thesis hat es somit einerseits zum Ziel einen verständlichen Überblick darüber zu geben, welche Rechte Pauschal- und Individualreisenden im (europäischen) Flug-, Bahn-, Bus und Schiffverkehr überhaupt zustehen und welche rechtlich relevanten Unterschiede sich bei der Abgrenzung zwischen einer Individual- und Pauschalreise für den Reisenden im Alltag ergeben. Andererseits ist die Feststellung, ob eine Reise als Pauschal- oder als Individualreise qualifiziert wird von großer rechtlicher Relevanz und spielt in der Praxis eine bedeutende Rolle. Denn bei einer Individualreise sind die Rechtsbehelfe eines Reisenden bei weitem nicht so umfangreich, wie die des Pauschalreisenden. Daher sollte die saubere rechtliche Abgrenzung zwischen einer Pauschal- und Individualreise nicht unterschätzt werden. Für viele Menschen ist die Beurteilung, ob es sich um eine Pauschal- oder Individualreise handelt richtungsweisend, da diese im Einzelfall erhebliche finanzielle Auswirkungen haben kann. Schon aus diesem Grund nimmt die rechtliche Differenzierung der verschiedenen Reisevertragsarten einen hohen Stellenwert im juristischen Alltagsleben ein.

Ziel der vorliegenden Master Thesis ist es daher, die für die Betrachtung des umfassenden Themenkomplexes des Reiserechts essenziellen Rechtsgrundlagen sowohl im österreichischen als auch im europäischen Kontext intensiv zu betrachten. Hierbei soll eine umfangreiche Abgrenzung der einzelnen Reisevertragstypen vorgenommen und darauf aufbauend ein umfassender Überblick über die wesentlichsten Rechte von Pauschal- und Individualreisenden gegeben werden. Ein besonderes Augenmerk wird auf der Umsetzung der Pauschalreise-RL

in Österreich durch das Pauschalreisegesetz<sup>9</sup> ("PRG") liegen. Dabei wird insbesondere versucht, den Begriff und die rechtlichen Voraussetzungen für das Vorliegen einer Pauschalreise heraus zu arbeiten. Die Auseinandersetzung mit diesem Themenbereich ist nicht zu vernachlässigen, um eine exakte Differenzierung zwischen einer Pauschal- und Individualreise vornehmen zu können.

Danach wird auf die durch die jeweiligen Fahrgastrechte-VO eingeräumten Rechte für Reisende näher eingegangen. Ein Schwerpunkt wird hierbei auf der Fluggastrechte-VO liegen, bei der eine differenzierte Thematisierung der jeweiligen Judikatur bzw Lehrmeinungen erfolgt.

Einen weiteren Aspekt der Master Thesis stellen die Auswirkungen von COVID-19 auf Individual- und Pauschalreisende dar. Aufgrund der nach wie vor weltweit anhaltenden Pandemiesituation haben sich im Reiserecht wesentliche Fragestellungen ergeben, die einer genaueren Betrachtung bedürfen. Insbesondere soll untersucht werden, welche rechtlichen Auswirkungen COVID-19 auf die Rücktrittsrechte von Pauschal- und Individualreisende vor Reiseantritt hat und ob die bestehenden Regelungen in Bezug auf die Rücktrittsrechte von Reisenden infolge der aktuellen Situation als "krisenfest" beurteilt werden können.

Anschließend werden die im Zuge der Master Thesis heraus gearbeiteten wesentlichsten Unterschiede zwischen einer Pauschal- und Individualreise gegenübergestellt und analysiert. Hierbei soll geklärt werden, welche wesentlichen rechtlichen Gegensätze zwischen Pauschal- und Individualreisenden bestehen.

Zu guter Letzt werden die Ergebnisse der Arbeit zusammengefasst und auf mögliche zukünftige Entwicklungen eingegangen.

---

<sup>9</sup> Pauschalreisegesetz BGBl I 2017/50.

## **2 Abgrenzung der einzelnen Reisevertragstypen und deren Vertragspartner**

### **2.1 Allgemeines**

Ziel aller reisefreudigen Menschen ist es, sich durch die Buchung einer Reise ein unvergessliches Erlebnis zu verschaffen. Im Zuge einer Reisebuchung ist dem Großteil der Reisesuchenden jedoch gar nicht bewusst, wer ihr Vertragspartner oder Leistungserbringer ist und auf welcher rechtlichen Grundlage ihr gebuchtes Reiseerlebnis ausgeführt wird.

Nach der Phase der Vorfreude auf den – insbesondere aufgrund der gegenwärtigen COVID-19 Pandemie – langersehnten Traumurlaub, kann aber schon zu Beginn der Reise die erste Ernüchterung folgen: Der Flug ist verspätet oder gestrichen, das Hotel entspricht nicht der Beschreibung vor Vertragsabschluss oder der Mietwagen entspricht nicht der gebuchten Kategorie. Aufgrund der Vielzahl an Buchungs- und Gestaltungsmöglichkeiten einer Reise ist die Chance hoch, dass gebuchte Leistungen nicht den vertraglich zugesicherten Leistungen oder den zum Buchungszeitpunkt vorgelegenen Erwartungen entsprechen.

Spätestens zu diesem Zeitpunkt stellt sich der "Durchschnittsreisende" zumeist zum ersten Mal die juristisch wichtigste Frage: An wen muss ich mich bei Problemen wenden? Wer ist mein Vertragspartner? Welche Rechte stehen mir überhaupt zu?

Um diese Fragen zu beantworten ist zunächst zu beurteilen, wer überhaupt der erste Ansprechpartner bei allfälligen (Rechts-) Ansprüchen von Reisenden ist. In einem zweiten Schritt ist zu beurteilen, welcher Vertragstypus überhaupt vorliegt, um die entsprechenden Ansprüche und Rechte eines Reisenden genauer abschätzen zu können. Dies hat in der Praxis große Relevanz, da abhängig vom jeweiligen Vertragstypus für den Reisenden unterschiedliche Gewährleistungs-, Haftungs- und Insolvenzbestimmungen zur Anwendung gelangen.

## 2.2 Die klassische Dreiecksbeziehung im (Pauschal-) Reiserecht

Im Pauschalreiserecht stehen sich grundsätzlich der Reisende, der Reiseveranstalter und der Reisevermittler gegenüber. Natürlich gibt es eine Vielzahl an weiteren Akteuren im Reiserecht (etwa Autovermietungs- oder Versicherungsunternehmen etc) die im alltäglichen Geschäftsleben allgegenwärtig sind, auf die aufgrund des Umfangs der vorliegenden Master Thesis jedoch nur zur Vollständigkeit hingewiesen werden kann. Im Individualreiserecht hingegen lässt sich der Ansprechpartner von Reisenden auf lediglich eine Person beschränken, nämlich den ausgewählten Reiseleistungs- bzw Dienstleistungserbringer.

### 2.2.1 Reisender

Auf der einen Seite eines (umgangssprachlich genannten) Reisevertrages steht der Reisende. Reisender ist, wer im eigenen Namen für sich und/oder für andere Reisetilnehmer eine Reise bucht und so zum Vertragspartner des Reiseveranstalters- bzw Vermittlers wird.<sup>10</sup> Die Beurteilung als Reisender im juristischen Sinne ist insofern wichtig, da im Anwendungsbereich des (europäischen) Reiserechts nur jene Personen die gesetzlich eingeräumten Rechte geltend machen können, die unter den Begriff des Reisenden subsumiert werden.

Zur Definition des Reisenden kann vor allem auf die Pauschalreise-RL und das PRG zurückgegriffen werden. Das die Pauschalreise-RL in Österreich umsetzende PRG definiert einen Reisenden – in fast identer Weise wie die einschlägige Richtlinie selbst – als eine Person, die einen Vertrag nach dem Pauschalreisegesetz abzuschließen beabsichtigt oder die aufgrund eines solchen Vertrages berechtigt ist, Reiseleistungen in

---

<sup>10</sup> Vgl *Führich, Basiswissen Reiserecht*<sup>4</sup> (2018) Rz 9.

Anspruch zu nehmen.<sup>11</sup> Der Reisende iSd PRG kann auch ein Unternehmer bzw eine juristische Person sein, wenn beispielsweise eine Reise für einen Mitarbeiter gebucht wird.<sup>12</sup>

### 2.2.2 Reiseveranstalter

Bei einem Reiseveranstalter handelt es sich in der Regel um eine juristische Person, die dem Reisenden gegen Entgelt eine oder mehrere Reiseleistungen verspricht.<sup>13</sup> Ein Reiseveranstalter organisiert Reiseleistungen, die von ihm selbst oder von in seinem Auftrag handelnden Leistungsträgern erbracht werden und bietet sie in eigenem Namen und eigener Verantwortung dem Kunden als Gesamtheit an.<sup>14</sup> Er ist somit der Schuldner der Reiseleistungen. Für Fehler von Leistungsträgern, die als seine Erfüllungsgehilfen iSd § 1313a ABGB<sup>15</sup> tätig werden, hat der Reiseveranstalter sowohl gewährleistungs- als auch schadenersatzrechtlich einzustehen.<sup>16</sup> Im Falle, dass ein Reiseveranstalter die geschuldete Reiseleistung nicht selbst erbringen kann oder will, wählt er in der Regel weitere Unternehmen aus, die schließlich die gewünschten Leistungen gegenüber dem Reisenden erbringen (sog "Leistungserbringer").<sup>17</sup> Der Reiseveranstalter schließt mit diesen Leistungserbringern Beschaffungsverträge ab. Diese Verträge unterliegen den Bestimmungen des jeweiligen Vertragstypus (zB Flugbeförderungsvertrag bei einem Chartervertrag mit Luftfahrunternehmen).<sup>18</sup>

---

<sup>11</sup> Vgl § 2 Abs 6 PRG; Art 3 Z 6 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABI L 2015/326, 1.

<sup>12</sup> Vgl *Scherhauser/Wukoschitz in Bammer* (Hrsg), Pauschalreisegesetz (2019) § 2 PRG Rz 31.

<sup>13</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht (2019) 39.

<sup>14</sup> *Kolmasch in Deixler-Hübner/Kolba* (Hrsg), Handbuch Verbraucherrecht (2015) Allgemeines Reiserecht 185.

<sup>15</sup> Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch JGS 1811/946 idgF.

<sup>16</sup> *Kolmasch in Deixler-Hübner/Kolba*, Handbuch Verbraucherrecht, Allgemeines Reiserecht 185.

<sup>17</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 39.

<sup>18</sup> Vgl *Führich*, Reiserecht<sup>4</sup> Rz 10.

### 2.2.2.1 *Exkurs: Reiseveranstalter kraft Anscheins*

Neben dem "klassischen" Reiseveranstalter hat die österreichische Rechtsprechung den Reiseveranstalter kraft Anscheins entwickelt. Darunter wird ein Reisevermittler (zum Begriff sogleich unten) verstanden, der die Offenlegung seiner Stellung als bloßer Vermittler insbesondere durch die Verschweigung des Namens des Reiseveranstalters unterlässt.<sup>19</sup> Ob der Vertragspartner des Reisenden im Zweifel als ein Reiseveranstalter oder ein Reisevermittler zu beurteilen ist, hängt vom Eindruck, den ein redlicher Erklärungsempfänger aufgrund des Auftretens des Reiseunternehmers in seiner Gesamtheit gewinnen muss, ab.<sup>20</sup> Entsteht beim Reisebuchenden somit der Eindruck, dass der eigentlich als Reisevermittler tätige Unternehmer als Reiseveranstalter auftritt, unterliegt der ursprünglich als Reisevermittler auftretende Unternehmer, der jedoch kraft Anschein als Reiseveranstalter zu qualifizieren ist, dem gewährleistungs- und schadenersatzrechtlichen Haftungsregime eines Reiseveranstalters.<sup>21</sup>

### 2.2.3 Reisevermittler

Unter Reisevermittlung wird die bloße Verschaffung eines Anspruchs auf Reiseleistungen gegen andere verstanden, ohne dabei die Reiseleistungen selbst erbringen zu müssen.<sup>22</sup> Reiseleistungen, die von Dritten erbracht werden, können daher vermittelt oder – mit der Folge einer gewährleistungs- und schadenersatzrechtlichen Haftung – ebenfalls veranstaltet werden.

---

<sup>19</sup> OGH 7 Ob 524/93 = SZ 66/69; OGH 6 Ob 2132/96i; RIS-Justiz RS0021651.

<sup>20</sup> OGH 1 Ob 80/11p Zak 2011/472.

<sup>21</sup> OGH 7 Ob 524/93 = SZ 66/69; OGH 6 Ob 2132/96i; OGH 1 Ob 80/11p Zak 2011/472.

<sup>22</sup> Vgl *Kletečka* in *Kletečka/Schauer*, ABGB-ON<sup>1.04</sup> § 1166 Rz 89 (Stand 1.8.2020, rdb.at).

Zwischen dem Reisenden und dem Reiseveranstalter tritt somit der Reisevermittler auf. Die Leistung des Reisevermittlers besteht darin, Reisen im Namen und auf Rechnung des Reiseveranstalters an den Reisenden zu vermitteln.<sup>23</sup> Das klassische Reisebüro, in dem sich der Kunde über allfällige Produkte informiert und später bucht, ist üblicherweise lediglich Reisevermittler.<sup>24</sup> Der Reisevermittler unterscheidet sich vom Reiseveranstalter somit dadurch, dass dieser Reisen ebenfalls zusagt und anbietet aber nicht zusammenstellt.

Diese „Dreiecksbeziehung“ (Reisender – Reisevermittler – Reiseveranstalter) ist in der Praxis insofern von Bedeutung, da der Kunde bei einer Buchung im Reisebüro nämlich gleich zwei verschiedene Verträge gleichzeitig abschließt, ohne es aber in Wahrheit zu bemerken. Einerseits schließt der Kunde nämlich einen Reiseveranstaltungsvertrag mit dem Reiseveranstalter ab und andererseits geht der Reisende gleichzeitig auch einen Reisevermittlungsvertrag mit dem Reisevermittler ein.<sup>25</sup>

## 2.3 Die einzelnen Reisevertragsarten

### 2.3.1 Allgemeines

Die österreichische Rechtsordnung kennt grundsätzlich eine Vielzahl an Vertragstypen. Hierbei sind aufgrund der Häufigkeit im Alltag insbesondere der Kauf- und Werkvertrag zu nennen. Darüber hinaus gibt es jedoch eine Vielzahl an weiteren Vertragstypen, wie etwa den Dienst-, Bestand-, Schenkungs-, Tausch-, Verwahrungs-, oder Leihvertrag. Die einzelnen Vertragstypen unterscheiden sich schon bei ihren Hauptleistungspflichten: So besteht die Hauptleistungspflicht des Kaufvertrags darin, dem Erwerber das Eigentum an einer Sache zu übertragen.<sup>26</sup> Hingegen

---

<sup>23</sup> Vgl. Schierl, Reisen und Recht 39.

<sup>24</sup> Vgl. Schierl, Reisen und Recht 39.

<sup>25</sup> Vgl. Schierl, Reisen und Recht 39.

<sup>26</sup> Vgl. Perner/Spitzer/Kodek, Bürgerliches Recht<sup>4</sup> (2014) 229.

verpflichtet sich beim Werkvertrag der Werkunternehmer zur Herstellung eines gewissen Erfolgs und individuellen Werkes.<sup>27</sup>

Der (österreichische) Gesetzgeber regelte somit praktisch häufige und für die Wirtschaft wichtige Arten von Rechtsgeschäften.<sup>28</sup> Innerhalb eines Vertragstypus können aber, soweit es sich um kein zwingendes Recht handelt, aufgrund des im österreichischen Schuldrecht geltenden Grundsatzes der Privatautonomie, Abänderungen vorgenommen werden. Es können nicht nur Änderungen der Bestimmungen eines Vertragstypus vorgenommen werden, sondern auch Elemente verschiedener Vertragstypen kombiniert werden (sog "gemischter Vertrag").<sup>29</sup>

Durch die Kombination einzelner Bestandteile von Vertragstypen entstehen wiederum neue Vertragstypen, bei denen die verschiedenen Leistungen des jeweilig zu einem neuen Vertragstyp kombinierten Vertrages geschuldet werden. Wird in der Praxis somit umgangssprachlich von einem "Reisevertrag" gesprochen, ist es wichtig zu wissen, dass es sich hier um ein gemischtes Rechtsgeschäft handelt, mit dem mehrere Vertragstypen vereint werden. Relevant ist insbesondere, welche rechtlichen Bestimmungen auf solche gemischten Verträge zur Anwendung gelangen.

Nach der Absorptionstheorie wird der gesamte gemischte Vertrag nach den Regeln eines einzigen Vertragstyps behandelt. Diese kommt beispielsweise bei der Kombination eines Miet- und Pachtvertrages sowie eines Kauf- und Tauschvertrages zur Anwendung.<sup>30</sup> Enthält eine Vereinbarung somit Elemente eines Kauf- und Tauschvertrages ist nach der gesetzlichen Anordnung der Vertrag nach den Bestimmungen eines

---

<sup>27</sup> Vgl Perner/Spitzer/Kodek, Bürgerliches Recht<sup>4</sup> 264.

<sup>28</sup> Vgl Perner/Spitzer/Kodek, Bürgerliches Recht<sup>4</sup> 226.

<sup>29</sup> Vgl Perner/Spitzer/Kodek, Bürgerliches Recht<sup>4</sup> 226.

<sup>30</sup> Vgl Perner/Spitzer/Kodek, Bürgerliches Recht<sup>4</sup> 227.

Tauschvertrages zu beurteilen.<sup>31</sup> Hingegen gilt bei den meisten anderen gemischten Verträgen die Kombinationstheorie. Diese sieht vor, dass die jeweiligen vertragsrechtlichen Bestimmungen nach dem Vertragstyp zu beurteilen sind, dem sie entstammen.<sup>32</sup>

Unabhängig von den tatsächlich zur Anwendung gelangenden gesetzlichen Bestimmungen, sind bei der Beurteilung von gemischten Verträgen noch weitere Sondervorschriften zu beachten. Dies betrifft insbesondere die im Reiserecht hauptsächlich vorzufindenden Verbrauchergeschäfte. Handelt es sich beim Abschluss eines Reisevertrags nämlich um ein Verbrauchergeschäft, sind über die allgemein (aufgrund des jeweiligen Vertragstypus) anzuwendenden Bestimmungen, ebenso die Regelungen des Konsumentenschutzes (in Österreich etwa das FAGG<sup>33</sup> und das KSchG<sup>34</sup>) zu beachten.<sup>35</sup> Ebenso sind eine Vielzahl an Sondervorschriften anwendbar, die vor allem in Hinblick auf den internationalen Charakter des Reiserechts, für bestimmte Arten von Reiseleistungen zur Anwendung gelangen.<sup>36</sup> Hier ist vor allem auf die in Österreich durch das PRG umgesetzte Pauschalreise-RL oder die jeweiligen Fahrgastrechte-VO hinzuweisen.

In der Praxis ist somit für die Beurteilung der Rechte von Reisenden von wesentlicher Bedeutung zu wissen, um welchen Vertragstypus es sich eigentlich handelt und ob gegebenenfalls einzelne Elemente verschiedenster Vertragstypen kombiniert wurden sowie wer die Vertragsparteien des Vertrages sind.

---

<sup>31</sup> Vgl § 1055 ABGB.

<sup>32</sup> Vgl *Perner/Spitzer/Kodek*, Bürgerliches Recht<sup>4</sup> 227.

<sup>33</sup> Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz BGBl I 2014/33 idgF.

<sup>34</sup> Konsumentenschutzgesetz BGBl 1979/140 idgF.

<sup>35</sup> Vgl *Perner/Spitzer/Kodek*, Bürgerliches Recht<sup>4</sup> 227.

<sup>36</sup> Vgl *Kolmasch in Deixler-Hübner/Kolba*, Handbuch Verbraucherrecht, Allgemeines Reiserecht 185.

### 2.3.2 Reiseveranstaltungs- bzw Pauschalreisevertrag

Ein Reiseveranstaltungs- bzw Pauschalreisevertrag liegt dann vor, wenn über mehrere (Reise-) Leistungen ein Vertrag abgeschlossen wird und diese zu einem Paket verbunden werden.<sup>37</sup> Darunter kann als klassischer Anwendungsfall die Buchung einer Reise im Reisebüro verstanden werden.

Ein Reiseveranstaltungsvertrag ist streng genommen eine Kombination verschiedener Vertragsarten. Zum besseren Verständnis kann folgendes Beispiel herangezogen werden: Eine Person bucht einen Flug, einen Transfer vom Flughafen zur Unterkunft und ein Hotel inklusive Frühstück in einem Reisebüro. Der Flug und der Transfer zum Hotel werden hierbei in der Regel als Beförderungsvertrag zu qualifizieren sein.<sup>38</sup> Die Buchung eines Hotels samt Frühstück wird als Unterbringungsvertrag beurteilt.<sup>39</sup> Der Unterbringungsvertrag lässt sich wiederum in mehrere Vertragsarten unterscheiden: Während die zur Verfügungstellung eines Zimmers als Bestandvertrag (Zimmermiete) zu beurteilen ist<sup>40</sup>, enthält die Bereitstellung eines Frühstücks und der damit verbundene Service durch die Mitarbeiter des Hotels Elemente eines Werk- sowie Dienstleistungsvertrages.<sup>41</sup>

Im Ergebnis setzt sich ein Reiseveranstaltungsvertrag durch verschiedenste Vertragstypen zusammen. Demnach qualifiziert der OGH den Reiseveranstaltungsvertrag als gemischten Vertrag, der Elemente des Werkvertrags, des Dienstleistungsvertrages und der Geschäftsbesorgung enthält.<sup>42</sup>

---

<sup>37</sup> Vgl *Kaller*, Reiserecht<sup>2</sup> (2005) Rz 47.

<sup>38</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 40.

<sup>39</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 40.

<sup>40</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 40.

<sup>41</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 40.

<sup>42</sup> RIS-Justiz RS0117125.

Der Reiseveranstalter verpflichtet sich somit mit dem Abschluss eines einheitlichen Reisevertrages – der wie bereits erwähnt verschiedenste Elemente differenter Vertragstypen beinhaltet – eine Gesamtheit von Reiseleistungen (Beförderung, Übernachtung, Verpflegung etc) zu erbringen. Diese Reiseleistungen stehen in einem rechtlichen und tatsächlichen Zusammenhang und sind – trotz der Kombination verschiedenster Vertragstypen – nicht in einzelne Leistungen und Verträge zu zerlegen.<sup>43</sup> Das bedeutet, dass sich der Reiseveranstaltungsvertrag zwar durch verschiedenste Elemente einzelner Vertragstypen zusammensetzt, aber schlussendlich jedoch als einheitlicher Vertrag zu qualifizieren ist.<sup>44</sup> In diesem wird daher eine Gesamtheit von Reiseleistungen um ein einheitliches Entgelt versprochen.<sup>45</sup>

### 2.3.3 Reisevermittlungsvertrag

Vom Reiseveranstaltungs- bzw Pauschalreisevertrag ist der Reisevermittlungsvertrag abzugrenzen. Bei letzterem verpflichtet sich ein Unternehmer insbesondere zur Auswahl eines Reiseveranstalters und nicht zur Erbringung der Reiseleistungen im eigenen Namen.<sup>46</sup> Der Reisevermittlungsvertrag ist daher grundsätzlich als Geschäftsbesorgungsvertrag zu qualifizieren.<sup>47</sup> Der Reisevermittler wird somit vom Kunden beauftragt, die gewünschten Reiseleistungen zu finden. Der Vertrag zwischen Vermittler und Veranstalter wird hierbei als Agentur- oder Maklervertrag angesehen.<sup>48</sup> Wie bereits erläutert, ist für die eigentliche Qualifikation als Reisevermittler aber schlussendlich das tatsächliche Auftreten des Reisevermittlers gegenüber dem Reisenden entscheidend, um nicht im Endeffekt als Reiseveranstalter kraft Anscheins beurteilt zu werden.

---

<sup>43</sup> RIS-Justiz RS0021714.

<sup>44</sup> Vgl *Kletečka* in *Kletečka/Schauer*, ABGB-ON<sup>1.04</sup> § 1166 Rz 87.

<sup>45</sup> Vgl *Kamilarov*, Das Pauschalreisegesetz (2020) 45.

<sup>46</sup> Vgl *Perner/Spitzer/Kodek*, Bürgerliches Recht<sup>4</sup> 271.

<sup>47</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 40.

<sup>48</sup> Vgl *Führich*, Reiserecht<sup>4</sup> Rz 10.

Im Ergebnis sind in der Praxis zwei Szenarien denkbar: Bietet ein Reisebüro beispielsweise Aufenthalte in verschiedensten Hotels an, tritt das Reisebüro gegenüber dem Buchenden als Reisevermittler in Erscheinung. Vertragspartner der Reiseleistung wird das gewünschte Hotel. Wird hingegen jedoch ein Aufenthalt in einem vom Reisebüro selbst betriebenen Hotel gebucht, wird vom Reisesuchenden mit dem Reisebüro ein Reiseveranstaltungsvertrag abgeschlossen. Ein Reisebüro kann daher Reiseveranstalter für den einen Reisenden und Reisevermittler für einen anderen Kunden sein.<sup>49</sup>

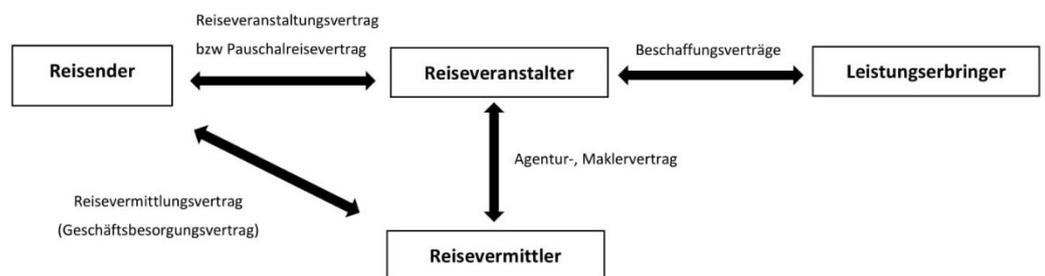


Abb. 2: Rechtsbeziehungen im klassischen (Pauschal-) Reiserecht

#### 2.3.4 Individualreisevertrag

Im Gegensatz zur klassischen Buchung einer Reise im Reisebüro, stellt sich der Individualreisende seine Reise nach seinen individuellen Wünschen selbst zusammen. Er bedient sich somit keines Reisevermittlers, sondern bucht seine gewünschten Reiseleistungen direkt beim jeweiligen Dienstleistungsunternehmen. Eine Individualreise besteht somit aus einzelnen Leistungen, die der Buchende selbst zusammenstellt. Der Reisende schließt demnach mehrere Verträge bzw. Vertragstypen mit seinem selbst ausgewählten Dienstleistungserbringer ab.<sup>50</sup>

Eine Individualreise liegt daher dann vor, wenn einzelne touristische Dienstleistungen (zB Personenbeförderungsleistungen von Flugunter-

<sup>49</sup> Vgl. Perner/Spitzer/Kodek, Bürgerliches Recht<sup>4</sup> 271.

<sup>50</sup> Vgl. Führich, Reiserecht<sup>4</sup> Rz 13.



### 3 Die Pauschalreise-RL<sup>53</sup>

#### 3.1 Die Entwicklung der Pauschalreise-RL und deren Zielsetzung

Der Tourismus und die Pauschalreise sind in wirtschaftlicher Hinsicht für die EU von großer Bedeutung. Dies wird dadurch deutlich, dass Pauschalreisen in der Tourismusbranche einen erheblichen Anteil des Reisemarktes darstellen.<sup>54</sup> Um dieser Bedeutung Rechnung zu tragen, wurde im Jahr 1990 auf Unionsebene eine Richtlinie über Pauschalreisen<sup>55</sup> verabschiedet. Ziel war es, den Schutz von Reisenden zu stärken und erstmals einen unionsweiten Standard an Schutzbestimmungen für Verbraucher einzuführen.<sup>56</sup>

Beim europäischen Gesetzgeber lag der Fokus bei der Gesetzgebung im Reise-recht in der Vergangenheit vor allem auf dem Pauschalreisenden und nicht auf dem Individualreisenden, da ersterer den Reiseveranstaltern besonders ausgeliefert ist.<sup>57</sup> Dies wird unter anderem an der Vorauszahlung des Reisepreises oder des Abschlusses eines Pauschalreisevertrages ausschließlich unter Zugrundelegung von AGB des Reiseveranstalters deutlich. Im Gegensatz zu Individualreisenden hätten Pauschalreisende auch keine Möglichkeit bei allfälligen Mängeln vor Ort, das bereits vorausgezahlte Entgelt zu mindern bzw zurückzuhalten.<sup>58</sup>

In Österreich wurden die zivilrechtlichen Bestimmungen der im Jahr 1990 verabschiedeten Pauschalreise-RL durch die §§ 31b-31f im KSchG<sup>59</sup> umgesetzt. Im Laufe der Zeit und durch die rasante Entwicklung am Reisemarkt wurden aber verstärkt Rufe laut, die Richtlinie den veränderten Umständen im Reisesektor

---

<sup>53</sup> Pauschalreise-RL 2015/2302 ABI L 2015/326, 1.

<sup>54</sup> Vgl ErwGr 2 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABI L 2015/326, 1.

<sup>55</sup> RL 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen, ABI L 1990/158, 59.

<sup>56</sup> Vgl Schierl, Reisen und Recht 67.

<sup>57</sup> Vgl Lurger/Melcher, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht (2020) Rz 439.

<sup>58</sup> Vgl Lurger/Melcher, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 439.

<sup>59</sup> Konsumentenschutzgesetz BGBl 1979/140 idF BGBl I 2016/35.

anzupassen. Dies insbesondere deshalb, da neben den traditionellen Vertriebswegen, das Internet als Mittel zum Angebot oder Verkauf von Reiseleistungen erheblich an Bedeutung gewonnen hat.<sup>60</sup>

Dieser Entwicklung nahm sich der europäische Gesetzgeber an und wollte mit einer Überarbeitung der Pauschalreise-RL den Veränderungen im Buchungsverhalten der Kunden, etwa durch die technische Unterstützung im Internet, Rechnung tragen. Die Kommission argumentierte die notwendige Überarbeitung der Pauschalreise-RL damit, dass technologische und wirtschaftliche Entwicklungen sowie die Liberalisierung des Luftfahrtsektors die Art und Weise, wie Verbraucher ihren Urlaub organisieren, verändert haben. Der Reisemarkt ist insofern nicht mehr so einfach strukturiert wie noch vor zwei Jahrzehnten, als es das Internet noch keine große Relevanz hatte. Insbesondere die steigende Zahl an Online-Buchungen führte in den Mitgliedstaaten zu Unklarheiten, welche Reiseleistungen durch den Geltungsbereich der damaligen Pauschalreise-RL erfasst waren.<sup>61</sup> Ebenso ließ die aus dem Jahr 1990 stammende Fassung der Pauschalreise-RL den Mitgliedstaaten einen breiten Umsetzungsspielraum. Daher bestanden erhebliche Unterschiede im jeweiligen Recht der Mitgliedstaaten.<sup>62</sup> Diese unterschiedliche Rechtslage in den Mitgliedstaaten hielt die Reisenden davon ab, Pauschalreisen in anderen Mitgliedstaaten zu buchen und nahmen den Reiseveranstaltern und Reisevermittlern den Anreiz, ihre Leistungen in anderen Mitgliedstaaten anzubieten. Um Reisenden und Unternehmern die Nutzung der Vorteile des Binnenmarkts in vollem Umfang ermöglichen zu können und gleichzeitig unionsweit ein hohes Verbraucherschutzniveau zu wahren, benötigte es eine Angleichung der Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten für Pauschalreisen.<sup>63</sup>

---

<sup>60</sup> Vgl ErwGr 2 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABI L 2015/326, 1.

<sup>61</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 91.

<sup>62</sup> Vgl ErwGr 4 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABI L 2015/326, 1.

<sup>63</sup> Vgl ErwGr 6 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABI L 2015/326, 1.

Aufgrund dessen wurde die Pauschalreise-RL des Europäischen Parlaments und des Rates über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen am 11. Dezember 2015 im Amtsblatt der Europäischen Union kundgemacht.<sup>64</sup> Diese neue RL ersetzte die alte Pauschalreise-RL<sup>65</sup> und war bis 1. Jänner 2018 in das nationale Recht umzusetzen.<sup>66</sup> Das Ziel dieser Richtlinie ist es, zu einem ordnungsgemäßen Funktionieren des Binnenmarkts und zu einem hohen und möglichst einheitlichen Verbraucherschutzniveau beizutragen.<sup>67</sup>

Der Anwendungsbereich der neuen Pauschalreise-RL wurde insofern erweitert, als diese neben der klassischen Pauschalreise nun auch "verbundene Reiseleistungen" miteinschließt, um Reisebuchende bei selbst zusammengestellten Reisen besser zu schützen. Darüber hinaus werden insbesondere einheitliche Standards hinsichtlich vorvertraglicher Informationspflichten, der Möglichkeit von Vertragsänderungen vor Beginn der Reise, Rücktrittsmöglichkeiten oder der Schutz vor der Insolvenz der Vertragspartner geregelt. Eine wichtige Änderung bestand auch darin, dass der europäische Gesetzgeber bei der neuen Pauschalreise-RL vom Mindestharmonisierungsansatz abging und eine vollharmonisierende RL vorsah. Das bedeutet, dass bei der Umsetzung durch die Mitgliedstaaten auch zugunsten des Reisenden nicht von den Regelungen der RL abgewichen werden durfte.<sup>68</sup>

### 3.2 Die Umsetzung der Pauschalreise-RL in Österreich

Die Umsetzung der zivilrechtlichen Bestimmungen der neuen Pauschalreise-RL erfolgte in Österreich mit der Erlassung des PRG, welches am 1. Juli 2018 in Kraft trat.<sup>69</sup> Die insolvenzrechtlichen Bestimmungen wurden aber nicht zusammen mit den zivilrechtlichen Vorschriften einheitlich im PRG normiert,

---

<sup>64</sup> Pauschalreise-RL 2015/2302 ABI L 2015/326, 1.

<sup>65</sup> RL 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen, ABI L 1990/158, 59.

<sup>66</sup> Vgl Art 28 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABI L 2015/326, 1.

<sup>67</sup> Vgl ErwGr 51 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABI L 2015/326, 1.

<sup>68</sup> Vgl *Fischer*, Die neue Pauschalreiserichtlinie, *Zak* 2015/740, 428 (428).

<sup>69</sup> Vgl § 20 PRG.

sondern gesondert in einer Pauschalreise-VO<sup>70</sup> ("PRV") umgesetzt. Der Grund dafür waren die unterschiedlichen Zuständigkeiten innerhalb der österreichischen Ministerien: Die Umsetzung der zivilrechtlichen Bestimmungen erfolgte unter der federführenden Zuständigkeit des Bundesministers für Justiz.<sup>71</sup> Die insolvenzrechtliche Umsetzung erfolgte hingegen durch das entsprechend zum damaligen Zeitpunkt zuständige Wirtschaftsministerium.<sup>72</sup> Dementsprechend kam es zu keiner einheitlichen Umsetzung der neuen Pauschalreise-RL im österreichischen Recht.

### 3.3 Das Pauschalreisegesetz

#### 3.3.1 Geltungsbereich

Der persönliche Anwendungsbereich des PRG umfasst Reisende, Reiseveranstalter und Reisevermittler. Unter Reisenden werden nicht nur Verbraucher, sondern auch Geschäftsreisende verstanden.<sup>73</sup> Das PRG schützt somit auch Geschäftsleute, die aus beruflichen oder geschäftlichen Zwecken Reiseverträge abschließen. Eine Ausnahme besteht hierbei jedoch für jene Geschäftsreisen, die auf Grundlage einer allgemeinen Vereinbarung (sog Rahmenvereinbarung) abgeschlossen werden.<sup>74</sup> Diese Arten von Geschäftsreisen sind nicht vom Geltungsbereich des PRG umfasst. Unter Geschäftsreisen, die auf Basis eines Rahmenvertrags abgeschlossen werden, wird das Angebot und die Erbringung von bestimmten Reisearrangements aufgrund des Abschluss eines Rahmenvertrages zwischen einer Reiseagentur und einem Unternehmer verstanden.<sup>75</sup> Im Umkehrschluss fallen daher Geschäftsreisen die nicht auf Grundlage einer Rahmenvereinbarung (also nicht aufgrund einer Verein-

---

<sup>70</sup> Pauschalreiseverordnung BGBl II 2018/260.

<sup>71</sup> Vgl *Mayer-Ertl* in *Mayer-Ertl/Rupp/Pondorfer*, Pauschalreisegesetz (2019) Vor § 1 Rz 12.

<sup>72</sup> Vgl Bundesministeriengesetz 1986 BGBl 1986/76 idF BGBl I 2018/61.

<sup>73</sup> Vgl *Lindinger*, das neue Pauschalreisegesetz (2017) Rz 2.

<sup>74</sup> Vgl § 1 Abs 2 Z 3 PRG.

<sup>75</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 3.

barung zwischen einem buchenden Unternehmen und etwa einem Reisebüro) geschlossen wurden, sehr wohl in den Anwendungsbereich des PRG.

Der sachliche Anwendungsbereich umfasst den Verkauf einer Pauschalreise eines Unternehmens an einen Reisenden oder die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen. Der Wortlaut der Gesetzesbezeichnung ist somit dahingehend irreführend, als im PRG nicht nur die Pauschalreise, sondern auch Bestimmungen für verbundene Reiseleistungen normiert werden.

Vom Anwendungsbereich des PRG ausgenommen, sind Kurzreisen, die kürzer als 24 Stunden andauern oder keine Übernachtung beinhalten<sup>76</sup> sowie bloß gelegentlich und ohne Gewinnabsicht an einen beschränkten Personenkreis vermittelte Verträge.<sup>77</sup> Bei letzteren ist an Ausflugsfahrten von Vereinen für die eigenen Mitglieder oder Schulausflüge zu denken, die nur gelegentlich und nicht öffentlich angeboten werden.<sup>78</sup> Die Ausnahme der Kurzreisen vom Geltungsbereich betrifft insbesondere Bus- und Ausflugsfahrten oder auch Tagesskiausflüge.<sup>79</sup> Dauert die Kurzreise zwar weniger als 24 Stunden an, umfasst diese aber eine Übernachtung, kann die Anwendbarkeit des PRG bejaht werden.

### 3.3.2 Reiseleistungen

Sowohl die Definition der Pauschalreise als auch die der verbundenen Reiseleistung setzt voraus, dass mindestens zwei Arten von Reiseleistungen kombiniert werden.<sup>80</sup> Vor der Auseinandersetzung mit der Frage,

---

<sup>76</sup> Vgl § 1 Abs 2 Z 1 PRG.

<sup>77</sup> Vgl § 1 Abs 2 Z 2 PRG.

<sup>78</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 113.

<sup>79</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 113.

<sup>80</sup> Vgl §§ 2 Abs 2 Z 1, 2 Abs 5 Z 1 PRG.

was unter einer Pauschalreise und verbundenen Reiseleistungen zu verstehen ist, muss daher zunächst beurteilt werden, wie eine Reiseleistung im Sinne des PRG überhaupt zu definieren ist.

Das PRG kennt vier verschiedene Arten von Reiseleistungen: Die Beförderung einer Person, die Unterbringung, die Vermietung von Kraftfahrzeugen und andere touristische Leistungen.

Unter der Beförderung einer Person wird zwingend die Beförderung von Personen und nicht etwa von Gütern verstanden.<sup>81</sup> Ebenso muss der Charakter der Beförderung im Vordergrund stehen. Das bedeutet, dass beispielsweise eine Ballonfahrt keine Beförderung darstellt, da hier der touristische Zweck im Vordergrund steht.<sup>82</sup>

Bei der Unterbringung handelt es sich nicht nur um entgeltlich erbrachte Leistungen in Hotels, Gasthäuser etc. Darunter fällt ebenso die Unterbringung auf einem Schiff oder Campingplatz.<sup>83</sup> Das PRG schließt jedoch jene Fälle von der Unterbringung aus, die einen wesensmäßigen Bestandteil der Beförderung der Person darstellen und zu Wohnzwecken geschehen.<sup>84</sup>

Wann eine Unterbringung als wesensmäßiger Bestandteil der Beförderung zu beurteilen ist und folglich nicht als eigene Reiseleistung qualifiziert werden kann, wird in der Literatur unterschiedlich beurteilt. Für *Keiler* ist eine Unterbringung dann als wesensmäßiger Bestandteil der Beförderung anzusehen, wenn sie für den Passagier bloß angenehmer und bequemer gestaltet wird, die Unterbringung aber rechtlich wie tatsächlich von der Beförderung abhängig ist. Dies ist dann der Fall, wenn die Unterbringung ohne die Beförderung nicht durchführbar wäre.<sup>85</sup> Für

---

<sup>81</sup> Vgl *Kamilarov*, Pauschalreisegesetz 10.

<sup>82</sup> Vgl *Staudinger* in *Führich/Staudinger*, Reiserecht<sup>8</sup> (2019) § 5 Rz 3.

<sup>83</sup> Vgl *Kamilarov*, Pauschalreisegesetz 11.

<sup>84</sup> Vgl § 2 Abs 1 Z 2 PRG.

<sup>85</sup> Vgl *Keiler* in *Keiler/Klauser*, Österreichisches und Europäisches Verbraucherrecht<sup>3.Lfg</sup> (2018) § 2 PRG Rz 8.

*Kamilarov* ist darauf abzustellen, ob der Unterbringung eine bestimmte Eigenständigkeit zukommt oder mit der Beförderung untrennbar verbunden ist, also „symptomatisch“ für die Beförderung ist.<sup>86</sup> So stellt etwa die durch eine Beförderung zwingend resultierende Übernachtung (etwa bei einem Nachtflug oder bei einem Schlafwagenplatz im Zug) keine eigene Unterbringungsleistung dar.<sup>87</sup> Die Unterbringung ist keine eigenständige Reiseleistung und ist deshalb bei der Frage der Kombination im Rahmen einer Pauschalreise oder verbundener Reiseleistungen nicht zu berücksichtigen.<sup>88</sup>

Darüber hinaus wurde die Vermietung von Kraftfahrzeugen durch die Novellierung der Pauschalreise-RL als eigenständige Reiseleistung qualifiziert. In der alten Fassung der Pauschalreise-RL und deren damaligen Umsetzung im KSchG wurde die Autovermietung noch als "andere touristische Dienstleistung" beurteilt.<sup>89</sup> Daher ist durch die Umsetzung der neuen Pauschalreise-RL die Kombination einer Kraftfahrzeugvermietung mit einer anderen touristischen Leistung (bei Vorliegen der übrigen Voraussetzungen) als Pauschalreise oder verbundene Reiseleistungen zu werten. Dies war bislang nicht möglich gewesen, da es sich dann nämlich zweimal um dieselbe (andere touristische) Reiseleistung gehandelt hätte. Diese neue Art der Reiseleistung führt im Gegensatz zur Vorgängerbestimmung im KSchG somit zu einer Erweiterung des Anwendungsbereichs.<sup>90</sup>

---

<sup>86</sup> Vgl *Kamilarov*, Pauschalreisegesetz 11.

<sup>87</sup> Vgl *Rupp* in *Mayer-Ertl/Rupp/Pondorfer*, Pauschalreisegesetz § 2 Rz 7.

<sup>88</sup> Vgl *Kamilarov*, Pauschalreisegesetz 11.

<sup>89</sup> Vgl *Kolmasch* in *Deixler-Hübner/Kolba* (Hrsg), Handbuch Verbraucherrecht (2015) Allgemeines Reiserecht 192.

<sup>90</sup> Vgl *Kamilarov*, Pauschalreisegesetz 15.

Unter den anderen touristischen Dienstleistungen werden Leistungen verstanden, die nicht wesensmäßiger Bestandteil der anderen Reiseleistungen sind (Beförderung einer Person, Unterbringung, Autovermietung), wie zB Wellnessbehandlungen oder Stadtführungen.<sup>91</sup>

Im Ergebnis gibt es vier Arten von Reiseleistungen, von denen zwei vorliegen müssen, um eine Pauschalreise oder verbundene Reiseleistungen begründen zu können. Die Abgrenzung der jeweiligen Reiseleistungen ist jedoch mitunter schwierig. So umfasst die Beförderung einer Person mitunter auch die Beförderung der Gepäckstücke oder auch eine Übernachtung (etwa bei Fährschiffen). Es werden im Rahmen einer Beförderung somit mehrere Dienstleistungen miteinander kombiniert, wobei diese schon einzeln betrachtet eine Pauschalreise darstellen könnten.<sup>92</sup> Um die Beurteilung als Pauschalreise zu verhindern, werden gewisse touristische Leistungen (zB Gepäckbeförderung, Essen im Flugzeug) als Nebenleistung von der eigentlichen Hauptleistung und als Bestandteil derselben betrachtet, sofern diese kein wesensmäßiger Bestandteil der eigentlichen Reiseleistung sind.<sup>93</sup>

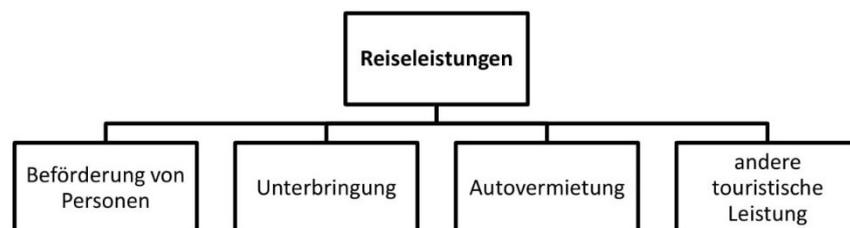


Abb. 4: Die Reiseleistungen des PRG

<sup>91</sup> Vgl. Schierl, Reisen und Recht 116.

<sup>92</sup> Vgl. Schierl, Reisen und Recht 115.

<sup>93</sup> Vgl. Schierl, Reisen und Recht 115.

### 3.3.3 Definition der Pauschalreise

Eine Pauschalreise liegt vor, wenn zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen (Beförderung einer Person, Unterbringung, Autovermietung, andere touristische Leistung) für den Zweck derselben Reise kombiniert werden.<sup>94</sup>

Auf der einen Seite kann daher eine Pauschalreise vorliegen, wenn eine Kombination von zumindest zwei verschiedenen Reiseleistungen für dieselbe Reise durch den Unternehmer vor Abschluss eines einzigen Vertrages (der alle Reiseleistungen umfasst), auf Wunsch oder nach der Auswahl des Reisenden zusammengestellt wird.<sup>95</sup> Oder in anderen Worten: Wenn der Reisebuchende eine Kombination von zwei oder mehr Reiseleistungen in einem Vertrag erwirbt.

Auf der anderen Seite kann eine Pauschalreise auch dann vorliegen, wenn es zum Abschluss von separaten Verträgen kommt.<sup>96</sup> Nämlich dann, wenn die Leistungen zwar in separaten Verträgen, aber in einer Vertriebsstelle während eines einzigen Buchungsvorgangs, zu einem Gesamtpreis oder über verbundene Online-Buchungsverfahren erworben werden. In der neuen Pauschalreise-RL sind somit erstmals auch sog "Click-Through" Buchungen erfasst.<sup>97</sup> Bei dieser wird der Kunde über einen Link von der Website eines Leistungserbringers auf die Seite eines anderen Leistungserbringers geführt. Werden dabei die Daten des Buchenden von einem Unternehmen an das andere transferiert und erfolgt die Buchung beim zweiten Leistungserbringer binnen 24 Stunden

---

<sup>94</sup> Vgl § 2 Abs 2 Z 1 PRG.

<sup>95</sup> Vgl § 2 Abs 2 Z 1 lit a PRG.

<sup>96</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 7.

<sup>97</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 98.

nach der Buchung beim ersten Leistungserbringer, liegt eine Pauschalreise iSd PRG vor.<sup>98</sup> Die weitergeleiteten Daten müssen dabei mindestens den Namen, die E-Mail Adresse und die Zahlungsdaten des Reisenden beinhalten.<sup>99</sup> Werden somit keine Daten des Buchenden weitergeleitet oder erfolgt die Folgebuchung erst 24 Stunden nach der Buchung der ersten Reiseleistung, liegt keine Pauschalreise vor.

Darüber hinaus liegt eine Pauschalreise auch dann vor, wenn Reiseleistungen unter einer Bezeichnung erworben oder vertraglich zugesagt werden, die das Vorliegen einer Pauschalreise indizieren (zB Bewerbung von Reiseleistungen mit den Worten "Kombireise" oder "All-Inclusive") oder wenn Reiseleistungen nach Abschluss des Vertrages ausgewählt werden können (wie etwa bei Reisegeschenkbboxen).<sup>100</sup> Letztere sind vom europäischen Gesetzgeber neu in den Anwendungsbereich aufgenommen worden, da in der Vergangenheit durchaus strittig war, ob eine Pauschalreise vorliegen kann, wenn die Reiseleistungen erst nach dem Abschluss des Vertrages ausgewählt werden können.<sup>101</sup>

Diese Erweiterung des Anwendungsbereichs lässt sich auf eine Entscheidung des EuGH zurückführen, in der dieser feststellte, dass die Definition der Pauschalreise in der Pauschalreise-RL auch solche Fälle beinhalte, bei denen die Reiseleistungen erst im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses verbunden werden.<sup>102</sup> Für die Qualifikation als Pauschalreise ist es daher unerheblich, ob die Reiseleistungen in einer Kombination angeboten werden oder erst später (nach Vertragsabschluss) eine individuelle Zusammenstellung erfolgt, solange zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses eine Verbindung von Reiseleistungen stattfindet.<sup>103</sup>

---

<sup>98</sup> Vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 444.

<sup>99</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 122.

<sup>100</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 122.

<sup>101</sup> Vgl ErwGr 11 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABI L 2015/326, 1; Vgl *Kamilarov*, Pauschalreisegesetz 35.

<sup>102</sup> EuGH 30.4.2002, C-400/00, *Club Tour*.

<sup>103</sup> Vgl *Kamilarov*, Pauschalreisegesetz 30.

Das Vorliegen einer Pauschalreise ist hingegen ausgeschlossen, wenn eine Kombination von Reiseleistungen (Beförderung von Personen, Unterbringung, Autovermietung) mit einer oder mehreren anderen touristischen Leistungen (die nicht wesensmäßiger Bestandteil einer Reiseleistung sind) kombiniert werden und diese keinen erheblichen Anteil am Gesamtwert der Kombination ausmachen.<sup>104</sup> Ein erheblicher Anteil liegt dann vor, wenn die andere touristische Leistung 25% des Gesamtwerts der Reise ausmacht.<sup>105</sup> Wird beispielsweise eine Übernachtung in einem Hotel samt Eintrittskarte für eine Ausstellung und eine Verkostung gebucht und beträgt das Entgelt für die Verkostung und die Eintrittskarte nicht insgesamt 25% des Wertes der Übernachtung im Hotel, so liegt keine Pauschalreise vor. Ebenso liegt keine Pauschalreise vor, wenn nach Beginn der Erbringung der Pauschalreise zusätzliche Leistungen vor Ort ausgewählt oder gebucht werden (zB Wellnessbehandlungen während des Hotelaufenthalts).<sup>106</sup>

Im Ergebnis kann somit einerseits dann von einer Pauschalreise ausgegangen werden, wenn alle Reiseleistungen "klassisch" in einem Reisevertrag kombiniert werden. Andererseits liegt ebenfalls eine Pauschalreise vor, wenn mehrere Reiseleistungsverträge erst in einer Vertriebsstelle zu einem Paket zusammengeschnürt wurden oder die Reise zu einem Gesamtpreis erworben wird. Außerdem kann das Vorliegen einer Pauschalreise bejaht werden, wenn Reiseleistungen unter einer dem Begriff der Pauschalreise ähnlichen Bezeichnung beworben oder vertraglich zugesagt werden sowie dem Reisenden im Vertrag die Ermächtigung eingeräumt wird, nach Abschluss des Vertrages unter verschiedenen Arten von Reiseleistungen auszuwählen oder bestimmte Daten für einen gezielten Geschäftsabschluss weitervermittelt werden.<sup>107</sup> Hat die

---

<sup>104</sup> Vgl § 2 Abs 2 Z 2 lit a PRG.

<sup>105</sup> Vgl § 2 Abs 2 Z 3 PRG.

<sup>106</sup> Vgl *Kamilarov*, Pauschalreisegesetz 41.

<sup>107</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 122.

andere touristische Leistung bei der Kombination von Reiseleistungen hingegen keinen erheblichen Anteil am Gesamtwert, kann von keiner Pauschalreise ausgegangen werden. Dasselbe gilt für Leistungen, die nach Beginn der Erbringung der Pauschalreise vor Ort gebucht werden.

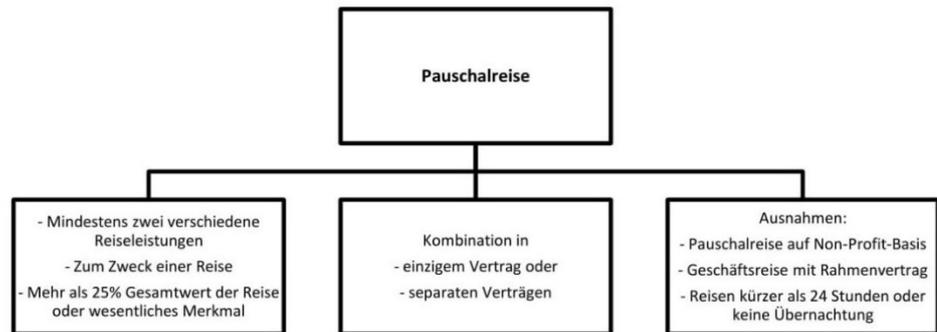


Abb. 5: Definition der Pauschalreise iSd PRG

### 3.3.4 Rechte und Pflichten bei Pauschalreisen

Die Pauschalreise-RL und das PRG sehen einen umfassenden Schutz von Pauschalreisenden vor. Dieser Schutz beginnt bereits im vorvertraglichen Stadium und reicht bis hin zu Gewährleistungs- bzw Schadenersatzansprüchen nach Beendigung der Reise.

Im Folgenden soll nun ein grober Überblick über die wesentlichsten Schutzbestimmungen des PRG und der Pauschalreise-RL gegeben werden.

#### 3.3.4.1 Informationspflichten

Das PRG sieht bereits im vorvertraglichen Stadium umfassende Informationspflichten vor.<sup>108</sup> Diese umfassen insbesondere die Information des Reisenden vor Vertragsabschluss über die einzelnen Reiseleistungen, den Gesamtpreis inkl aller Gebühren, die

<sup>108</sup> Vgl § 4 PRG.

Zahlungsmodalitäten (zB Anzahlung, Zeitplan für die Zahlung), das Rücktrittsrecht oder über den Reiseveranstalter (etwa die Kontaktdaten, sofern der Vermittler nicht selbst als Reiseveranstalter auftritt). Ebenso sind Informationen über allfällige Einreise- und Visumbestimmungen zu erteilen.<sup>109</sup>

Die Form der Informationserteilung ist nicht zwingend geregelt. Die Informationsbereitstellung muss aber klar, verständlich und deutlich sein.<sup>110</sup> Das PRG umfasst im Anhang Standardinformationsblätter, die dem Reisenden zur Verfügung gestellt werden können und durch deren Verwendung die zwingenden Informationspflichten erfüllt werden.<sup>111</sup>

#### 3.3.4.2 *Einseitige Änderung vor Reiseantritt*

Gemäß § 7 PRG hat der Reisende das Recht, den Vertrag bis zu sieben Tage vor Reiseantritt ohne Angabe von Gründen auf andere Reisende zu übertragen. Im Unterschied zur früheren Rechtslage ist es für eine solche Übertragung keine Voraussetzung mehr, dass der Reisende am Antritt der Reise gehindert ist.<sup>112</sup>

Voraussetzung für eine Übertragung ist lediglich, dass der übernehmende Reisende alle Vertragsbedingungen erfüllt. Darunter wird auch verstanden, dass dieser über allfällige notwendige Impfungen oder Reisedokumente verfügt.<sup>113</sup> Wird die Reise auf eine andere Person übertragen, haftet diese schlussendlich für die Zahlung des Reisepreises.<sup>114</sup> Etwaige Kosten, die durch die

---

<sup>109</sup> Vgl § 4 Abs 1 PRG; vgl *Schierl*, Reisen und Recht 133.

<sup>110</sup> Vgl § 4 Abs 4 PRG.

<sup>111</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 133.

<sup>112</sup> Vgl § 31c Abs 3 KSchG idF BGBl I 2016/35.

<sup>113</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 79.

<sup>114</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 80.

Übertragung des Vertrages auf Seiten des Reiseveranstalters entstehen, sind dem übertragenden Reisenden mitzuteilen. Hierbei ist zu beachten, dass dem übertragenen Reisenden lediglich die tatsächlich entstandenen Kosten zu verrechnen sind, die nicht unangemessen hoch sein dürfen. Der europäische Gesetzgeber versteht darunter beispielsweise Gebühren für die Änderung des Namens des Reisenden, Kosten für die Stornierung oder Neuausstellung des Beförderungsnachweises.<sup>115</sup>

#### 3.3.4.3 *Preisänderungen*

Eine Preiserhöhung ist nach Abschluss des Pauschalreisevertrages nur zulässig, wenn die Erhöhung im Vertrag ausdrücklich ausbedungen wurde und der Reisende auch im Falle bei für ihn günstigen Veränderungen in den Genuss einer Preissenkung kommt.<sup>116</sup> Eine Preisänderung darf unmittelbar nur aus der Änderung des Preises für die Personenbeförderung infolge der Kosten von Treibstoff oder anderer Energiequellen, der Änderung von Steuern und Abgaben die von Dritten erhoben werden oder der Änderung von Wechselkursen resultieren.<sup>117</sup> Übersteigt die Preiserhöhung 8 % des Reisepreises, steht dem Reisenden ein außerordentliches Rücktrittsrecht zu.<sup>118</sup>

#### 3.3.4.4 *Änderungen sonstiger Reisebedingungen*

Dem Reiseveranstalter steht das Recht zu, den Pauschalreisevertrag vor Beginn der Reise einseitig zu ändern, wenn er sich dieses Recht im Vertrag vorbehalten hat, die Änderung unerheblich ist

---

<sup>115</sup> Vgl ErwGr 30 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABl L 2015/326, 1.

<sup>116</sup> Vgl § 8 Abs 2 PRG.

<sup>117</sup> Vgl § 8 Abs 2 PRG.

<sup>118</sup> Vgl § 9 Abs 2 PRG.

und die Änderung dem Reisenden klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger mitgeteilt wurde.<sup>119</sup>

Handelt es sich um nicht unerhebliche Änderungen des Pauschalreisevertrages, muss der Reisende den Änderungen zustimmen.<sup>120</sup> Eine erhebliche Änderung ist beispielsweise eine Verringerung der Qualität oder des Werts der Reiseleistung. Darunter fällt etwa eine Änderung von Abreise und Anreisezeiten, die dem Reisenden beträchtliche Unannehmlichkeiten oder zusätzliche Kosten verursacht.<sup>121</sup>

Eine erhebliche Änderung kann zudem nur dann erfolgen, wenn der Reiseveranstalter zur Änderung gezwungen ist. Wann der Reiseveranstalter zu einer Änderung "gezwungen" ist, wird in der Literatur uneinheitlich beurteilt. Die Materialien verweisen hinsichtlich dieses Begriffs auf Art 11 Abs 2 der Pauschalreise-RL, der wiederum schlicht das Wort "gezwungen" verwendet.<sup>122</sup> Da eine erhebliche Änderung des Pauschalreisevertrages ein Abgehen von einer vertraglichen Verpflichtung darstellt, wird es nicht ausreichen, wenn die Erfüllung des Vertrages für den Reiseveranstalter unwirtschaftlich wäre.<sup>123</sup> Ebenso könnte unter dem Begriff "gezwungen" verstanden werden, dass die Änderung nicht im Belieben des Veranstalters steht und ihn äußere Umstände zur Vertragsänderung veranlassen (zB die Insolvenz eines Leistungsträgers).<sup>124</sup> Vereinzelt wird aber auch vertreten, dass vom Reiseveranstalter durchaus verlangt werden kann, alle Anstrengungen zu unternehmen, etwa durch Einkauf der zugesagten Leistungen

---

<sup>119</sup> Vgl § 9 Abs 1 PRG.

<sup>120</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 93.

<sup>121</sup> Vgl ErwGr 33 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABI L 2015/326, 1.

<sup>122</sup> Vgl ErläutRV 1513 BlgNR 25. GP.

<sup>123</sup> Vgl *Keiler* in *Bammer* (Hrsg), Pauschalreisegesetz § 9 PRG Rz 6.

<sup>124</sup> Vgl *Keiler* in *Keiler/Klauser*, Österreichisches und Europäisches Verbraucherrecht<sup>3.Lfg</sup> § 9 PRG Rz 2.

von anderen Leistungsträgern, um die eingegangenen vertraglichen Verpflichtungen einlösen zu können.<sup>125</sup> Die Insolvenz eines Leistungsträgers berechtigt somit nicht per se zum Abgehen vom Vertrag. Der Reiseveranstalter ist dazu verpflichtet nach adäquatem Ersatz zu suchen.<sup>126</sup> Andere Stimmen in der Literatur wiederum betonen, dass der Reiseveranstalter nicht willkürlich Vertragsänderungen vornehmen soll, sondern nur beim Vorliegen von objektiv äußeren Umständen dazu "gezwungen" sein soll.<sup>127</sup>

Der Reisende kann den erheblichen Änderungen grundsätzlich zustimmen oder vom Vertrag ohne Zahlung einer Entschädigungszahlung zurücktreten.<sup>128</sup> Ebenso sind Schadenersatzansprüche etwa für die Kosten einer teureren Ersatzreise denkbar.<sup>129</sup> Alternativ könnte der Reiseveranstalter dem Reisenden auch eine Ersatzreise anbieten.<sup>130</sup>

#### 3.3.4.5 *Rücktritt vom Pauschalreisevertrag*

Grundsätzlich muss der Reisende vor Beginn einer Reise vom Pauschalreisevertrag zurücktreten können.<sup>131</sup> Insofern räumt § 10 Abs 1 PRG dem Reisenden ein Rücktrittsrecht vor Beginn der Reise ein, das an keine Gründe geknüpft ist. Im Gegenzug ist es dem Reiseveranstalter jedoch möglich, vom Reisenden aufgrund des erklärten Rücktritts eine Entschädigungszahlung (sog Stornierungsgebühr) zu verlangen. Die Höhe der Entschädigungszahlung kann grundsätzlich vertraglich festgelegt sein. Die Höhe muss sich dabei nach dem zeitlichen Abstand zwischen Rücktritt

---

<sup>125</sup> Vgl Keiler in Bammer, Pauschalreisegesetz § 9 PRG Rz 7.

<sup>126</sup> Vgl Keiler in Bammer, Pauschalreisegesetz § 9 PRG Rz 9.

<sup>127</sup> Vgl Führich, Reiserecht<sup>4</sup> Rz 97.

<sup>128</sup> Vgl § 9 Abs 2 PRG.

<sup>129</sup> Vgl Keiler in Bammer, Pauschalreisegesetz § 9 PRG Rz 7.

<sup>130</sup> Vgl § 9 Abs 3 PRG.

<sup>131</sup> Vgl ErwGr 31 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABI L 2015/326, 1.

und dem vorgesehenen Beginn der Pauschalreise sowie nach den erwarteten ersparten Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitigen Verwendungen der Reiseleistungen orientieren.<sup>132</sup> Mangels einer Vereinbarung einer Entschädigungszahlung im Vertrag, muss diese dem Preis der Pauschalreise abzüglich ersparter Aufwendungen und Einnahmen entsprechen.<sup>133</sup> Einen bestimmten Zeitpunkt, bis zu dem der Reisende seinen Rücktritt erklären muss wird nicht bestimmt. Allerdings wird sich der zeitliche Abstand von der Abgabe der Rücktrittserklärung bis zum Beginn der Pauschalreise auf die Höhe der allfälligen Entschädigungszahlung auswirken.<sup>134</sup>

Neben dem Rücktrittsrecht, das ohne die Angabe von Gründen und durch eine allfällige Zahlung einer Entschädigungszahlung ausgeübt werden kann, steht dem Reisenden ein weiteres Rücktrittsrecht ohne die Leistung einer Entschädigungszahlung zu. Dies ist dann der Fall, wenn unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände (höhere Gewalt) am Zielort zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Reise führen. Dieses Rücktrittsrecht wird dem Reisenden dann eingeräumt, wenn am Bestimmungsort der Reise oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände auftreten und dadurch die Durchführung der Reise oder die Beförderung an den Bestimmungsort beeinträchtigt ist.<sup>135</sup> Unter unvermeidbaren bzw außergewöhnlichen Umständen sind Gegebenheiten außerhalb der Kontrolle desjenigen, der auf sie beruft zu verstehen.<sup>136</sup> Die Folgen der allfälligen Gegebenheiten hätten sich auch dann nicht verhindern lassen,

---

<sup>132</sup> Vgl § 10 Abs 1 PRG.

<sup>133</sup> Vgl § 10 Abs 1 PRG.

<sup>134</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 105.

<sup>135</sup> Vgl § 10 Abs 2 PRG.

<sup>136</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 28.

wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären. Darunter fallen beispielsweise Kriegshandlungen, erhebliche Risiken für die menschliche Gesundheit oder Naturkatastrophen.<sup>137</sup> Bei einem allfälligen Rücktritt des Reisenden, sind diesem sämtliche bereits getätigten Zahlungen zurückzuerstatten. Ein Ersatz von etwaig entgangenen Urlaubsfreuden ist bei Vorliegen außergewöhnlicher Umstände jedoch nicht möglich.<sup>138</sup>

Neben dem kostenlosen Rücktrittsrecht des Reisenden steht auch dem Reiseveranstalter unter gewissen Umständen ein Rücktrittsrecht zu. Der Reiseveranstalter kann vor Beginn der Reise vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn eine Mindestteilnehmerzahl der Pauschalreise nicht erreicht wird oder der Reiseveranstalter infolge unvermeidbarer bzw außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrages gehindert ist.<sup>139</sup> Beim Rücktritt aufgrund von fehlenden Mindestreiseteilnehmern hat der Reiseveranstalter den Reisenden (abhängig von der Reisedauer) innerhalb bestimmter Fristen vom Rücktritt zu informieren. Im Falle einer Rücktrittserklärung aufgrund unvermeidbarer außergewöhnlicher Umstände ist der Reisende unverzüglich, spätestens jedoch vor Beginn der Pauschalreise vom Rücktritt zu informieren.<sup>140</sup>

Sollte das Rücktrittsrecht von Seiten des Reiseveranstalters ausgeübt werden, sind sämtliche vom Reisenden getätigten Zahlungen binnen 14 Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung zurückzuerstatten. Eine Entschädigungszahlung ist jedoch nicht zu leisten.<sup>141</sup>

---

<sup>137</sup> Vgl ErwGr 31 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABl L 2015/326, 1.

<sup>138</sup> Vgl § 10 Abs 2 PRG.

<sup>139</sup> Vgl § 10 Abs 3 PRG.

<sup>140</sup> Vgl § 10 Abs 3 Z 2 PRG.

<sup>141</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 107.

### 3.3.4.6 Gewährleistung und Schadenersatz

Im vierten Abschnitt des PRG ist die Haftung für die Leistungserbringung und die gewährleistungsrechtlichen Konsequenzen bei auftretenden Vertragswidrigkeiten geregelt. Unter einer Vertragswidrigkeit wird die nicht- oder mangelhafte Erbringung einer der in einer Pauschalreise zusammengefassten Reiseleistungen verstanden.<sup>142</sup> Es handelt sich dabei somit um einen Mangel im Rahmen der Erfüllung eines Pauschalreisevertrags. Eine Vertragswidrigkeit und somit ein Mangel liegt insbesondere dann vor, wenn die erbrachte Leistung nicht den bedungenen oder gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften entspricht.<sup>143</sup> Hier kann somit auf die Begrifflichkeiten des österreichischen Gewährleistungsregimes zurückgegriffen werden.<sup>144</sup>

Die Haftung für Vertragswidrigkeiten trifft unabhängig davon, ob er die Leistung selbst erbringt, den Reiseveranstalter und nicht den Reisevermittler.<sup>145</sup> Die Haftungsposition des Reiseveranstalters gegenüber dem Reisenden kann mit jener eines Generalunternehmers verglichen werden. Dieser schuldet dem Werkbesteller die Erbringung sämtlicher Vertragsleistungen und hat für deren Erfüllung einzustehen. Dies gilt auch dann, wenn diese Leistung faktisch von einem Subunternehmer erbracht worden ist.<sup>146</sup>

Der europäische Gesetzgeber hat grundsätzlich den Mitgliedstaaten die Möglichkeit eingeräumt, eine zusätzliche Haftung des Reisevermittlers festzulegen. Der österreichische Gesetzgeber hat von dieser Möglichkeit jedoch keinen Gebrauch gemacht, da

---

<sup>142</sup> Vgl. Scherhauser/Wukoschitz in Bammer, Pauschalreisegesetz § 2 PRG Rz 45.

<sup>143</sup> Vgl. Scherhauser/Wukoschitz in Bammer, Pauschalreisegesetz § 2 PRG Rz 45.

<sup>144</sup> Vgl. § 922 Abs 1 ABGB.

<sup>145</sup> Vgl. Lindinger, Pauschalreisegesetz Rz 120.

<sup>146</sup> Vgl. Lindinger, Pauschalreisegesetz Rz 121.

der Vermittler keinen Einfluss auf die Erbringung der Leistung des Reiseveranstalters habe und daher auch nicht haften solle.<sup>147</sup>

Die Gewährleistung für Pauschalreisen entspricht im Wesentlichen den Grundsätzen der Gewährleistungsbehelfe iSd § 932 ABGB. Bei Vertragswidrigkeit einer Reiseleistung hat der Reiseveranstalter den Mangel in einem ersten Schritt zu beheben.<sup>148</sup> Dies entspricht dem Grundsatz des Vorrangs der Verbesserung iSd § 932 ABGB. Die Pflicht zur Behebung besteht jedoch dann nicht, wenn diese unmöglich oder untunlich ist. Untunlich bedeutet, dass die Behebung der Reiseleistung in Hinblick auf den Wert der betroffenen Reiseleistung mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden wäre.<sup>149</sup> Kann eine Unverhältnismäßigkeit bzw. Untunlichkeit bejaht werden, kann die Behebung vom Reisenden nicht verlangt werden und es kommt nur noch der Rücktritt vom Vertrag oder die Preisminderung in Frage.<sup>150</sup>

Kommt es zu keiner Behebung des Mangels von Seiten des Reiseveranstalters kann der Reisende den Mangel nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Frist selbst beheben und Rückzahlung verlangen.<sup>151</sup> Voraussetzung für die Mängelbehebung ist die Information des Reiseveranstalters durch den Reisenden über die bestehende Vertragswidrigkeit.<sup>152</sup>

Das PRG sieht somit eine Mitteilungsobliegenheit des Reisenden vor. Bevor der Reisende zur "Selbsthilfe" greift, muss dem Reiseveranstalter die Möglichkeit gegeben werden, die Vertragswid-

---

<sup>147</sup> Vgl ErläutRV 1513 BlgNR 25. GP.

<sup>148</sup> Vgl § 11 Abs 3 PRG.

<sup>149</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 125.

<sup>150</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 125.

<sup>151</sup> Vgl § 11 Abs 4 PRG.

<sup>152</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 122.

rigkeit zu verbessern. Diese Mitteilung hat unverzüglich zu erfolgen, da ansonsten ein Mitverschulden des Reisenden angenommen werden kann, welches bei einem allfällig später geltend gemachten Schadenersatz zu berücksichtigen ist.<sup>153</sup> Eine Fristsetzung kann jedoch entfallen, wenn sich der Reiseveranstalter weigert die Vertragswidrigkeit zu beheben oder wenn unverzügliche Abhilfe erforderlich ist. Letztere kann beispielsweise dann vorliegen, wenn ein Reisender aufgrund der Verspätung eines vom Reiseveranstalter vorgesehenen Busses ein Taxi nehmen muss, um seinen Flug rechtzeitig zu erreichen.<sup>154</sup>

Kann der Reiseveranstalter einen erheblichen Teil der Reiseleistungen nicht erbringen, ist der Veranstalter verpflichtet, Vorkehrungen für eine zumindest gleichwertige Fortsetzung der Reise zu treffen. Sollte die angebotene Fortsetzung minderwertig sein, steht dem Reisenden eine Preisminderung zu.<sup>155</sup> Ein Anspruch auf Preisminderung steht ebenso zu, wenn eine Mängelbehebung an Unmöglichkeit oder Untunlichkeit scheitert.<sup>156</sup> Ebenso steht dem Reisenden ein Ablehnungsrecht der vom Reiseveranstalter vorgesehenen Vorkehrung zur Fortsetzung der Pauschalreise zu, wenn diese mit den vereinbarten Reiseleistungen nicht vergleichbar sind oder die gewährte Preisminderung nicht ausreichend ist. In diesem Fall könnten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche geltend gemacht werden.<sup>157</sup> Hat eine Vertragswidrigkeit erhebliche Auswirkungen auf die Reise und wird durch den Veranstalter keine Abhilfe geschaffen, hat der Reisende zudem ein

---

<sup>153</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 123.

<sup>154</sup> Vgl ErwGr 34 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABI L 2015/326, 1.

<sup>155</sup> Vgl § 11 Abs 5 PRG.

<sup>156</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 133.

<sup>157</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 133.

Rücktrittsrecht. Dieses lässt allfällige Preisminderungs- oder Schadenersatzansprüche nach § 12 PRG unberührt.<sup>158</sup>

Bei der Höhe des Preisminderungsanspruches wird in der Praxis oft auf sog "Preisminderungstabellen" abgestellt, die die einschlägige Reiserechtsprechung überblicksmäßig zusammenfasst.<sup>159</sup> Hierbei ist vor allem auf die in der Reisebranche am weitesten verbreitete "Frankfurter Tabelle" zu verweisen, die von der 24. Zivilkammer des Landgerichtes Frankfurt am Main herausgegeben wurde.<sup>160</sup> Nach der Ansicht des OGH, kann die Frankfurter Tabelle auch in Österreich eine brauchbare Orientierungshilfe darstellen.<sup>161</sup> In Österreich gibt es vereinzelt Versuche vergleichbare Rechtsprechungstabellen zu entwickeln.<sup>162</sup> Diese Tabellen sind in der Praxis deshalb sehr beliebt, da es Reiseveranstalter und Reisenden im Streitfall eine umfassende Übersicht über angemessene Preisminderungen gibt, ohne zunächst den Gerichtsweg bestreiten zu müssen. Anzumerken ist jedoch, dass solche Tabellen nur eine Orientierungshilfe darstellen können und keine Präjudizienwirkung bieten.<sup>163</sup> Im Streitfall bleibt der Gang vor das Gericht trotz dem Besehen von Preisminderungstabellen somit unvermeidlich.

Neben den gewährleistungsrechtlichen Rechtsbehelfen steht dem Reisenden grundsätzlich auch die Einforderung von Schadenersatz vom Reiseveranstalter zu.<sup>164</sup> Voraussetzung hierfür ist, dass der Reisende einen Schaden durch eine Vertragswidrigkeit erlitten hat und der Schaden nicht vom Reisenden selbst, einer an der

---

<sup>158</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 134.

<sup>159</sup> Vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 465.

<sup>160</sup> Vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 465.

<sup>161</sup> RIS-Justiz RS0117126; OGH 18.9.2009, 6 Ob 231/08a; OGH 3.11.2005, 6 Ob 251/05p.

<sup>162</sup> Vgl *Lindinger*, Wiener Liste zur Reisepreisminderung<sup>3</sup> (2016).

<sup>163</sup> Vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 465.

<sup>164</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 136.

Reiseleistung unbeteiligten Dritten oder durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände herbeigeführt wurde.<sup>165</sup> Die Beweislast, dass der Reisende keinen Schadenersatzanspruch zusteht, obliegt dem Reiseveranstalter.<sup>166</sup> Für die Geltendmachung des Schadenersatzes ist auf das jeweilige nationale Schadenersatzrecht zurückzugreifen. Das bedeutet, dass in Hinblick auf das österreichische Schadenersatzregime insbesondere ein Verschulden vorliegen muss, auch wenn im PRG an ein Verschuldenselement nicht ausdrücklich angeknüpft wird.<sup>167</sup>

Darüber hinaus berühren allfällige Ansprüche, die sich auf das PRG stützen, entsprechend vergleichbare Ansprüche aus anderen Rechtsquellen nicht (insbesondere aus den Fahrgastrechte-VO). Allfällig erhaltene Schadenersatzzahlungen infolge von Ansprüchen nach anderen Rechtsquellen sind wechselseitig anzurechnen, um eine Bereicherung des Reisenden zu verhindern.<sup>168</sup>

#### 3.3.4.7 *Immaterieller Schadenersatz*

In der Vergangenheit war der Ersatz von ideellen Schäden (sog entgangene Urlaubsfreude) im Reiserecht umstritten. Der EuGH hat sich in der Rs *Simone Leitner*<sup>169</sup> mit der Frage der Ersatzfähigkeit eines immateriellen Schadens intensiv auseinandergesetzt. Der Anlassfall war die Erkrankung der Österreicherin Simone Leitner, die infolge von Salmonellen im Hotelessen einen Ersatz wegen entgangener Urlaubsfreude verlangte. Die Beklagte, die TUI Deutschland GmbH & Co. KG, widersprach

---

<sup>165</sup> Vgl § 12 Abs 2 und 3 PRG.

<sup>166</sup> Vgl § 12 Abs 3 PRG.

<sup>167</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 143.

<sup>168</sup> Vgl § 12 Abs 5 PRG.

<sup>169</sup> EuGH 12.03.2002, C-168/00, *Simone Leitner*.

dem von der Klägerin geltend gemachten Anspruch und argumentierte, dass ein Ersatz für entgangene Urlaubsfreude durch die alte Fassung der Pauschalreise-RL nicht vorgesehen ist und darüber hinaus im österreichischen Recht nicht anerkannt sei. Der EuGH stellte aber fest, dass der in der alten Fassung der Pauschalreise-RL<sup>170</sup> enthaltene Schadensbegriff den generell vorgesehenen Schadenersatz durch den Reiseveranstalter und jedenfalls bei schweren Reismängeln auch den immateriellen Schaden zu umfassen habe.<sup>171</sup> In diesem Zusammenhang kann angemerkt werden, dass der deutsche Gesetzgeber den Ersatz eines immateriellen Schadens im Reiserecht insofern klarstellt, als dieser im Gegensatz zum österreichischen Gesetzgeber die Entschädigung wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit explizit in den einschlägigen Gesetzesstellen normiert.<sup>172</sup>

Die neue Fassung der Pauschalreise-RL kodifiziert zwar nicht ausdrücklich den Ersatz von ideellen Schäden, erwähnt diesen jedoch in den Erwägungsgründen.<sup>173</sup> Insofern wurde in Hinblick auf die ergangene EuGH Rechtsprechung für Pauschalreisende im PRG der Ersatz von entgangener Urlaubsfreude geregelt.<sup>174</sup>

Was die Höhe des zuzusprechenden immateriellen Schadenersatzes betrifft, sind die österreichischen Gerichte aber eher zurückhaltend. Die in der Vergangenheit zugesprochenen Beträge reichen von knapp EUR 9 pro Person beim Erhalt eines engen Vierbett-Zimmers statt einem zugesagten Familienzimmer<sup>175</sup> bis hin

---

<sup>170</sup> Vgl Art 5 RL 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen, ABl L 1990/158, 59.

<sup>171</sup> Vgl EuGH 12.03.2002, C-168/00, *Simone Leitner*.

<sup>172</sup> Vgl § 651n Abs 2 Bürgerliches Gesetzbuch in der Fassung der Bekanntmachung vom 2. Januar 2002 (BGBl. I S. 42, 2909; 2003 I S. 738), das zuletzt durch Artikel 29 des Gesetzes vom 3. Juni 2021 (BGBl. I S. 1568) geändert worden ist.

<sup>173</sup> Vgl ErwGr 34 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABl L 2015/326, 1.

<sup>174</sup> Vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 460.

<sup>175</sup> OGH 23.5.2005, 10 Ob 20/05x.

zu EUR 40 pro Person und Tag bei einem zu ca 20 % nicht den Erwartungen entsprochenen Tauchurlaub<sup>176</sup>.

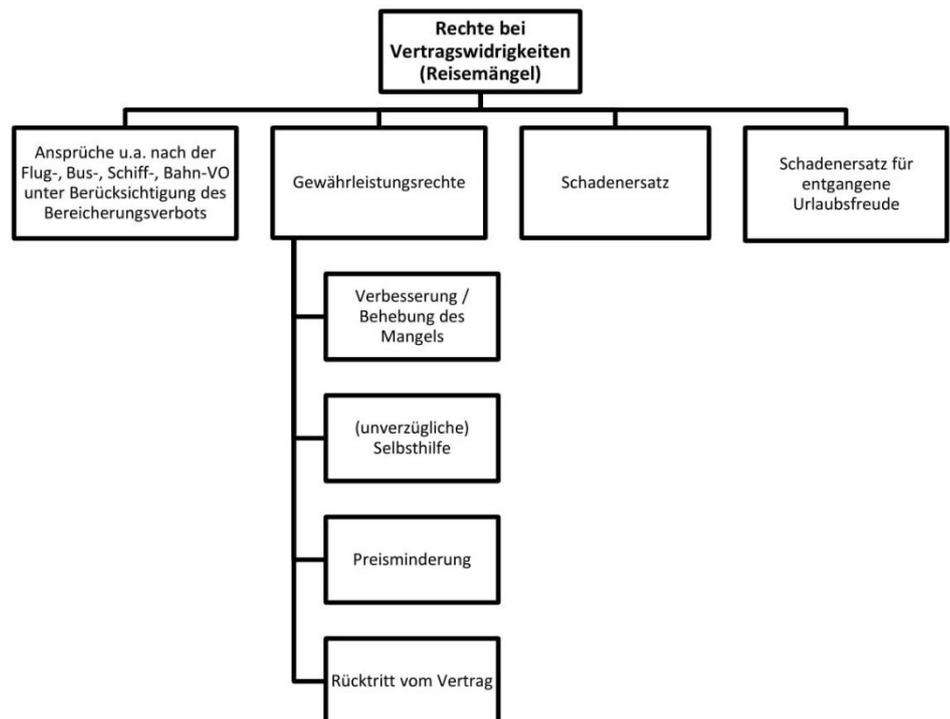


Abb. 6: Überblick über (Rechts-) Ansprüche bei Reisemängel

### 3.3.5 Definition der verbundenen Reiseleistungen

Der Anwendungsbereich, der im Jahr 1990 verabschiedeten Pauschalreise-RL wurde durch die neue Fassung der Pauschalreise-RL wesentlich erweitert. Neben den Pauschalreisen wurden sog "verbundene Reiseleistungen" in den Geltungsbereich mitaufgenommen. Die Umsetzung dieses neuen Tatbestands wurde in Österreich ebenfalls im PRG vorgenommen. Entgegen des Wortlautes des Gesetzes regelt das PRG somit nicht nur die klassische Pauschalreise, sondern auch verbundene Reiseleistungen.

<sup>176</sup> OGH 23.11.2004, 5 Ob 242/04f.

Bei verbundenen Reiseleistungen handelt es sich wie bei einer Pauschalreise um eine Kombination von zumindest zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise.<sup>177</sup> Der Unterschied zur klassischen Pauschalreise liegt jedoch darin, dass der Reisende im Rahmen der Vermittlung eines Unternehmens zwei Reiseleistungen getrennt voneinander, also in separaten Verträgen, mit den einzelnen Leistungserbringern abschließt.<sup>178</sup> Der Reisende schließt daher nicht bloß einen einzelnen Reisevertrag mit dem Reiseveranstalter, sondern mehrere Verträge mit unterschiedlichen Leistungserbringern ab.

Für das Vorliegen von verbundenen Reiseleistungen iSd § 2 Abs 5 PRG muss jedoch noch eines von zwei weiteren Elementen vorliegen:

Eine verbundene Reiseleistungen kann zunächst dann vorliegen, wenn – wie bereits erwähnt – zumindest zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen für denselben Zweck der Reise kombiniert und getrennt vermittelt und abgerechnet werden. Zusätzlich muss der Reisende die einzelnen Reiseleistungen anlässlich eines einzigen Besuchs in der Vertriebsstelle des vermittelnden Unternehmens gesondert ausgesucht und jeweils getrennt bezahlt werden.<sup>179</sup> Unter der Vertriebsstelle des vermittelnden Unternehmens kann die Buchung während des Aufenthalts in einem Reisebüro oder eines einzigen Kontakts mit dessen Vertriebsstufe (zB über eine Online Plattform) verstanden werden.<sup>180</sup> Im Gegensatz zur Pauschalreise handelt es sich somit um getrennte Buchungsvorgänge und mehrere verschiedene Leistungsverträge. Die einzelnen Reiseleistungen werden nicht in einem Preis angeboten und zusammengefasst. Die einzelnen Produkte werden um den jeweiligen Preis direkt vom Reisenden bei den verschiedenen Leistungserbringern ausgewählt.<sup>181</sup> Bucht ein

---

<sup>177</sup> Vgl § 2 Abs 5 PRG.

<sup>178</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 22.

<sup>179</sup> Vgl § 2 Abs 5 Z 1 lit a PRG.

<sup>180</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 24.

<sup>181</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 126.

Reisender im Reisebüro zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen (zB Mietwagen und Hotel) getrennt voneinander und erhält dabei zwei unterschiedliche Reisebestätigungen/Rechnungen, liegt keine Pauschalreise, sondern die Vermittlung verbundener Reiseleistungen vor.

Eine verbundene Reiseleistung besteht auch dann, wenn lediglich eine Reiseleistung im Rahmen eines verbundenen Online-Buchungsverfahrens gebucht wird und im Zuge der Buchung der ersten Reiseleistung die Buchung einer weiteren Reiseleistung eines anderen Anbieters in einem engen zeitlichen Zusammenhang mit der ersten Buchung (innerhalb von 24 Stunden) erfolgt.<sup>182</sup> Für die Beurteilung als verbundene Reiseleistung ist dabei erforderlich, dass der Unternehmer den Erwerb dieser zusätzlichen Reiseleistung gezielt vermittelt und der Reisende die Buchung der zweiten Reiseleistung innerhalb von 24 Stunden nach der ersten Buchung der Reiseleistung abgeschlossen hat.<sup>183</sup> Es muss somit zu einer gezielten Vermittlung der zweiten Reiseleistung aufgrund der vorherigen Buchung einer separaten Reiseleistung gekommen sein. Das bedeutet, die zweite Reiseleistung muss dem Reisebuchenden, für sein Reiseziel und seinen Reisezeitraum vermittelt worden sein. Von verbundenen Reiseleistungen kann daher beispielsweise dann ausgegangen werden, wenn ein Reisender bei der Bestätigung der Buchung der ersten Reiseleistung (zB Flug, Bahnfahrt) mit einem elektronischen Link zum Buchungsportal eines anderen Leistungserbringers oder Reisevermittlers eine Aufforderung erhält, am Zielort eine zusätzliche Reiseleistung (zB Hotel) zu buchen.<sup>184</sup> Ein wesentliches Indiz für eine gezielte Vermittlung und für das Vorliegen einer verbundenen Reiseleistung kann die Zahlung einer Provision zwischen den einzelnen Unternehmen sein.<sup>185</sup>

---

<sup>182</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 25.

<sup>183</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 25.

<sup>184</sup> Vgl ErwGr 13 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABl L 2015/326, 1.

<sup>185</sup> Vgl *Führich*, Reiserecht<sup>4</sup> Rz 225.

Keine verbundene Reiseleistung iSd PRG liegt vor, wenn der Reisende mit einem Unternehmen durch verlinkte Websites lediglich in Kontakt gebracht wird. Dies wird damit begründet, dass die bloße Verlinkung von Websites keinen Vertragsabschluss zum Ziel hat.<sup>186</sup> Werden von einem Reisevermittler auf seiner Website beispielsweise Betreiber aufgelistet, die andere Reiseleistungen anbieten oder Cookies bzw Metadaten zur Platzierung von Werbungen auf Websites benutzt, können keine verbundenen Reiseleistungen angenommen werden.<sup>187</sup>

In Hinblick darauf, dass der Begriff der Pauschalreise auch sog Click-Through Buchungen umfasst, liegt der wesentliche Unterschied zum Vorliegen einer verbundenen Reiseleistung darin, dass im Falle von Buchungen über Onlinebuchungsplattformen im Gegensatz zu Click Through Buchungen bei verbundenen Reiseleistungen keine Weiterleitung der Daten des Reisenden erfolgt.<sup>188</sup>

Darüber hinaus liegen im Sinne der Bestimmungen zur Pauschalreise keine verbundenen Reiseleistungen vor, wenn die Kombination einer anderen touristischen Reiseleistung mit einer übrigen Reiseleistungen (Beförderung einer Person, Unterbringung, Vermietung von Kraftfahrzeugen) wertmäßig unter der Erheblichkeitsschwelle (unter 25%) liegen, nicht als wesentliches Merkmal beworben werden und auch sonst kein wesentliches Merkmal der Reise sind.<sup>189</sup>

Im Zusammenhang mit der Bezahlung der verbundenen Reiseleistungen ist erwähnenswert, dass grundsätzlich für die Qualifikation als verbundene Reiseleistung getrennte Reisebestätigungen bzw Rechnungen für

---

<sup>186</sup> Vgl ErwGr 12 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABl L 2015/326, 1.

<sup>187</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 26.

<sup>188</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 26.

<sup>189</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 27.

die jeweiligen Verträge ausgestellt werden müssen.<sup>190</sup> Ob von einer verbundenen Reiseleistung ausgegangen werden kann, wenn die separaten Verträge als Gesamtsumme, also im Rahmen eines einzigen Zahlungsvorgangs bezahlt werden, wird durchaus kontrovers beurteilt. Das Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz in Deutschland hat eine Auslegung dahingehend vorgeschlagen, dass auch bei gemeinsamer Zahlung (zB durch einmalige Nutzung der Bankomatkarte) verbundene Reiseleistungen zustande kommen können und es sich demnach nicht um eine zwingende Voraussetzung handle, solange separate Rechnungen ausgestellt werden.<sup>191</sup> Die Auslegung ist insofern erstaunlich, da das einschlägige deutsche Gesetz vor allem die getrennte Zahlung für die Qualifikation als verbundene Reiseleistung hervorhebt.<sup>192</sup>

Insofern wird abzuwarten sein, wie der EuGH gegebenenfalls die Pauschalreise-RL auslegt und ob bei einer getrennten Zahlungsverpflichtung auch ein einheitlicher Bezahlvorgang (also die Zahlung der Beträge beider separater Verträge im Zuge eines Zahlungsvorgang) für die Qualifikation als verbundene Reiseleistung zulässig ist.<sup>193</sup>

Die exakte Unterscheidung und Trennung der Pauschalreise von den verbundenen Reiseleistungen spielt in der Praxis deshalb eine bedeutende Rolle, da sich der jeweilig damit einhergehende Rechtsschutz erheblich unterscheidet. Der beim Vorliegen verbundener Reiseleistungen eingeräumte Rechtsschutz ist nämlich nicht so umfassend, wie bei einer Pauschalreise. Die für Pauschalreisen anwendbaren Regelungen über den Vertragsrücktritt, der Gewährleistung und den Schadenersatz, der Erbringung von Reiseleistungen, der Möglichkeit zur Kontaktaufnahme

---

<sup>190</sup> Vgl § 2 Abs 5 Z 1 lit a PRG.

<sup>191</sup> *Kamilarov*, Pauschalreisegesetz 48.

<sup>192</sup> Vgl § 651w Abs 1 Z 1 lit b BGB.

<sup>193</sup> Vgl *Führich*, Reiserecht<sup>4</sup> Rz 227.

und die Beistandspflicht sind auf verbundene Reiseleistungen nicht anzuwenden.<sup>194</sup> Zudem ist ein wesentlicher Unterschied, dass bei verbundenen Reiseleistungen jeder Leistungserbringer alleine für die ordnungsgemäße Erfüllung seines Vertrages haftet.<sup>195</sup> Bei der Pauschalreise ist hingegen der Reiseveranstalter für die Erbringung der im Pauschalreisevertrag enthaltenen Reiseleistungen verantwortlich.<sup>196</sup> Der Reiseveranstalter einer Pauschalreise kann somit für sämtliche Leistungen und ebenfalls für die Leistungen der anderen Leistungserbringer zur Verantwortung gezogen werden. Hingegen haftet bei verbundenen Reiseleistungen jeder Leistungserbringer selbst für seinen Vertragsteil.<sup>197</sup>

Der europäische Gesetzgeber schützt verbundene Reiseleistungen daher nur minimal. So sind beim Vorliegen verbundener Reiseleistungen lediglich Informationspflichten zu erfüllen, bei deren Verletzung der vermittelnde Unternehmer wie ein Reiseveranstalter behandelt wird (etwa auch bei der Haftung). Die Informationspflicht beinhaltet etwa die Mitteilung darüber, dass der Reisende keine Rechte in Anspruch nehmen kann, die nur für Pauschalreisende gelten sowie die verpflichtende Information des Reisenden, dass jeder Leistungserbringer nur für die vertragsgemäße Erfüllung seiner eigenen Leistung haftet und der Reisende vor der Insolvenz des Unternehmens geschützt ist.<sup>198</sup> Weitere Rechte für Reisende die verbundene Reiseleistungen buchen fehlen. Werden die Informationspflichten verletzt, wird aus den verbundenen Reiseleistungen aus rechtlicher Sicht eine Pauschalreise, mit der Folge, dass die für die Pauschalreise geltenden Bestimmungen zur Anwendung gelangen.<sup>199</sup>

---

<sup>194</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 27.

<sup>195</sup> Vgl *Scherhauser/Wukoschitz* in *Bammer*, Pauschalreisegesetz § 2 PRG Rz 29.

<sup>196</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 27.

<sup>197</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 131.

<sup>198</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 51.

<sup>199</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 53.

### 3.4 Die Pauschalreiseverordnung

Die Mitgliedstaaten müssen sicherstellen, dass in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassene Reiseveranstalter Sicherheit für die Erstattung aller von Reisenden oder in deren Namen geleisteten Zahlungen leisten, sofern die betreffenden Leistungen infolge der Insolvenz des Reiseveranstalters nicht erbracht werden.<sup>200</sup>

Die Umsetzung der insolvenzrechtlichen Schutzbestimmungen für Pauschalreisende der Pauschalreise-RL erfolgte in Österreich insbesondere durch die Pauschalreiseverordnung<sup>201</sup> ("PRV"), die seit 29.9.2018 in Kraft ist.<sup>202</sup> Die Pauschalreiseverordnung regelt insbesondere die Erstattung bereits geleisteter Zahlungen sowie die Rückbeförderung bei Pauschalreisen und verbundenen Reiseleistungen bei Insolvenz des Reiseveranstalters oder Vermittlers.<sup>203</sup>

Dauert eine gebuchte Reise kürzer als 24 Stunden bzw schließt sie keine Übernachtung mit ein oder wird sie bloß gelegentlich und ohne Gewinnerzielungsabsicht angeboten, ist der Anwendungsbereich der PRV – analog zum PRG – nicht eröffnet.<sup>204</sup> Das PRV bedient sich somit denselben Definitionen der Pauschalreise bzw der verbundenen Reiseleistungen wie das PRG.

Im Anwendungsbereich der PRV sind Veranstalter von Pauschalreisen sowie Reisevermittler unter dem Begriff der Reiseleistungsausübungsberechtigten zusammengefasst.<sup>205</sup>

Eine Insolvenz iSd PRV liegt insbesondere bei Eröffnung des Insolvenzverfahrens oder Nichteröffnung des Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens, bei Zwangsvollstreckung, die nicht zur Befriedigung geführt hat,

---

<sup>200</sup> Art 17 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABI L 2015/326, 1.

<sup>201</sup> Pauschalreiseverordnung BGBl II 2018/260 idGF.

<sup>202</sup> Vgl § 12 Abs 1 PRV BGBl II 2020/600 idF BGBl II 2018/260.

<sup>203</sup> Vgl § 1 PRV.

<sup>204</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 182.

<sup>205</sup> Vgl § 1 Abs 2 PRV.

bei Eintritt von Ereignissen, die eine Betreibung als aussichtslos erscheinen lassen oder bei Zahlungsunfähigkeit vor.<sup>206</sup> Letztere ist vor allem dann anzunehmen, wenn der Schuldner seine Zahlungen eingestellt hat.<sup>207</sup>

Abgesichert werden alle bereits entrichteten Zahlungen sowie allfällige Kosten für die Rückbeförderung und damit zusammenhängende Ausgaben.<sup>208</sup> Darunter fallen insbesondere die bereits entrichteten Zahlungen (Anzahlungen und Restzahlungen) soweit infolge der Insolvenz des Reiseleistungsausübungsberechtigten die Reiseleistungen gänzlich oder teilweise nicht erbracht werden.<sup>209</sup> Ebenso sind die notwendigen Aufwendungen für die Rückbeförderung und falls erforderlich, die Kosten von Unterkünften vor der Rückbeförderung, die infolge der Insolvenz des Reiseveranstalters oder – im Fall der Verantwortlichkeit für die Beförderung von Personen – des Vermittlers verbundener Reiseleistungen entstanden sind, abgesichert.<sup>210</sup> Die notwendigen Kosten für die Fortsetzung der Pauschalreise oder der vermittelten verbundenen Reiseleistung sind ebenfalls vom Schutzbereich der PRV umfasst.<sup>211</sup>

Die Anmeldung der Ansprüche von Reisenden muss binnen acht Wochen ab Eintritt der Insolvenz eines Reiseleistungsausübungsberechtigten erfolgen.<sup>212</sup>

Dem Reiseleistungsausübungsberechtigten stehen mehrere Möglichkeiten offen um seine insolvenzrechtlichen Pflichten gegenüber den Reisenden zu erfüllen. Zum einen kann ein Versicherungsvertrag mit einem österreichischen Versicherer abgeschlossen werden. Zum anderen kann auch eine Bankgarantie eines in Österreich dazu berechtigten Kreditinstituts vom Reiseleistungsausübungsbe-

---

<sup>206</sup> Vgl § 3 Abs 1 Z 1 und 2 PRV.

<sup>207</sup> Vgl § 1 Abs 3 Z 1 bis 4 PRV; vgl *Schierl*, Reisen und Recht 183.

<sup>208</sup> Vgl § 3 Abs 3 Z 4 PRV.

<sup>209</sup> Vgl § 3 Abs 1 Z 1 PRV.

<sup>210</sup> Vgl § 3 Abs 1 PRV.

<sup>211</sup> Vgl § 3 Abs 1 PRV.

<sup>212</sup> Vgl § 3 Abs 2 PRV.

rechtigten erbracht werden. Eine dritte Variante wäre die Vorlage einer Garantieerklärung einer Körperschaft des öffentlichen Rechts.<sup>213</sup> Entscheidet sich ein Reiseleistungsausübungsberechtigter für den Abschluss eines Versicherungsvertrages, ist dem Reisenden ein von der Innehabung des Versicherungsscheines (Polizze) unabhängiger, unmittelbarer Anspruch gegen den Versicherer einzuräumen.<sup>214</sup> Obwohl der Versicherungsvertrag zwischen Reiseleistungsausübungsberechtigten und Versicherer abgeschlossen wird, sind dem Reisenden (Dritten) aus diesem Versicherungsvertrag unmittelbare Rechte einzuräumen.<sup>215</sup> Dies ist insofern wichtig, da dem Reisenden ohne dieser gesetzlichen Bestimmung aus dem Versicherungsvertrag keine Rechte und Ansprüche zustehen und er sich insofern im Insolvenzfall auch nicht schadlos halten könnte.<sup>216</sup>

Eine in der Praxis für den Reisenden relevante Bestimmung enthält die PRV in Bezug auf die Anzahlung des Reisepreises. Die PRV sieht nämlich eine Art Staffelung der Zahlungsziele und -fristen vor. Nach dieser dürfen Kundengelder frühestens elf Monate vor dem vereinbarten Ende der Reise und maximal in Höhe von 20% des Reisepreises als eine Art Anzahlung entgegengenommen werden. Erst zwanzig Tage vor Reiseantritt dürfen mehr als 20 % des Reisepreises eingehoben werden.<sup>217</sup> Diese Einschränkung gilt aber nicht für Reiseleistungsausübungsberechtigte mit einer betragsmäßig unbeschränkten Risikoabdeckung.<sup>218</sup>

Die Regelungen der PRV sind für den Pauschalreisenden daher insofern von wesentlicher Bedeutung, da mangels der PRV alle Reisenden über das allgemein gültige (nationale) Insolvenzrecht zu befriedigen wären. Dies hat den Nachteil, dass in den meisten Fällen nur ein Teil der Ansprüche durch eine "Quote" befriedigt wird. Fällt eine Reise nicht in den Anwendungsbereich der PRV müssten

---

<sup>213</sup> Vgl § 3 Abs 3 PRV.

<sup>214</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 189.

<sup>215</sup> Vgl § 5 Z 2 PRV.

<sup>216</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 189.

<sup>217</sup> Vgl *Schatzner*, Die Umsetzung des Insolvenzschutzes der Pauschalreise-RL (EU) 2015/2302 in österreichisches Recht, ZVR 2019/107, 233 (235).

<sup>218</sup> Vgl § 4 Abs 4 PRV.

sodann in Österreich allfällige Ansprüche nach den Bestimmungen der Insolvenzordnung<sup>219</sup> angemeldet werden.<sup>220</sup>

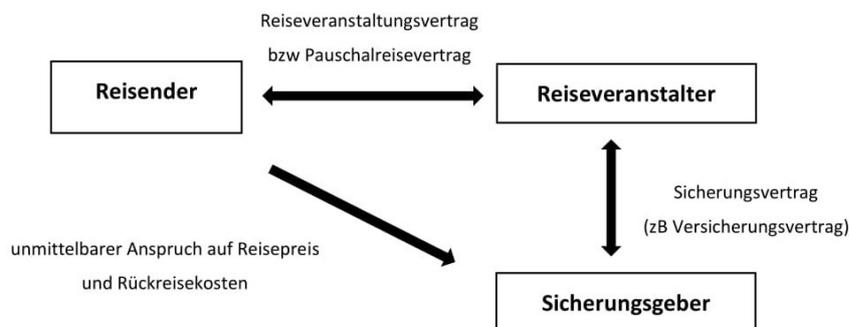


Abb. 7: Rechtsverhältnisse bei der Insolvenzabsicherung

## 4 Fahrgastrechte auf europäischer Ebene

### 4.1 Allgemeines

Zusätzlich zum Schutz von Pauschalreisenden durch die Pauschalreise-RL hat der europäische Gesetzgeber in mehreren Verordnungen Schutzbestimmungen für Fahrgäste normiert. Durch die jeweiligen Verordnungen werden insbesondere die Rechte von Individualreisenden im Bahn-, Bus, Schiff- und Flugverkehr gestärkt, da bei den Fahrgastrechte-VO nicht auf das Vorliegen einer Pauschalreise als Voraussetzung der Geltendmachung von Ansprüchen abgestellt wird.

Pauschalreisende können sich neben den aus der Pauschalreise-RL eingeräumten Rechten ebenfalls auf die jeweiligen durch die Fahrgastrechte-VO eingeräumten Rechte berufen. Pauschalreisende können sich zur Geltendmachung allfälliger Ansprüche somit auf die Pauschalreise-RL bzw. das PRG und die unterschiedlichen Fahrgastrechte-VO stützen. Der Pauschalreisende darf jedoch die verschiedenen Ansprüche und allfällig ausbezahlten Entschädigungen nicht kumulieren und sich durch die Geltendmachung von vergleichbaren Ansprüchen

<sup>219</sup> Insolvenzordnung RGBI 1914/337 idgF.

<sup>220</sup> Vgl. Schierl, Reisen und Recht 184.

über den erlittenen Schaden hinaus bereichern.<sup>221</sup> In der Praxis ist es daher durchaus möglich, sowohl Forderungen nach der Pauschalreise-RL bzw in Österreich nach dem PRG, als auch nach den jeweiligen Fahrgastrechte-VO geltend zu machen. Um hier eine doppelte Abgeltung des Pauschalreisenden zu vermeiden, sieht das Gesetz vor, dass nach dem PRG gewährte Entschädigungen (zB Preisminderung oder Schadenersatzzahlung) auf nach den Fahrgastrechte-VO zustehenden Ansprüchen anzurechnen sind. Das gleiche gilt auch im Umgekehrten Fall. Es sind daher auch erhaltene Zahlungen gemäß den Fahrgastrechte-VO auf Ansprüche nach dem PRG anzurechnen.<sup>222</sup>

Im Folgenden soll ein grober Überblick über die wesentlichsten Ansprüche von Individual- bzw Pauschalreisenden als Fahrgäste im Bahn-, Bus-, Schiff- und Flugverkehr gegeben werden.

## 4.2 Bahnverkehr

### 4.2.1 Rechtsgrundlagen

Die Fahrgastrechte von Bahnreisenden sind in der EU in der Verordnung für Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr festgelegt ("Bahn-VO").<sup>223</sup> Im nationalen Recht der Mitgliedsstaaten finden sich weitere Gesetzesgrundlagen, die sich mit den Rechten von Bahnreisenden sowie mit dem Betrieb der Bahn an sich beschäftigen. So wird in Österreich beispielsweise der Betrieb der Bahn durch das Eisenbahngesetz 1957<sup>224</sup> geregelt. Die Fahrgastrechte außerhalb des Anwendungsbereichs der europäischen Bahn-VO sind durch das Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz<sup>225</sup> normiert.

---

<sup>221</sup> Vgl *Lindinger*, Pauschalreisegesetz Rz 152.

<sup>222</sup> Vgl § 12 Abs 5 PRG.

<sup>223</sup> Bahn-VO (EG) 1371/2007 ABI L 2007/315, 14.

<sup>224</sup> Eisenbahngesetz 1957 BGBl 60/1957 idgF.

<sup>225</sup> Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz BGBl I 40/2013 idgF.

#### 4.2.2 Die Rechte von Bahnreisenden

Die Bahn-VO gilt grundsätzlich für den nationalen und innereuropäischen Fernverkehr, sowie für den Nahverkehr innerhalb der europäischen Union.<sup>226</sup> Eine grenzüberschreitende Bahnfahrt zwischen den Mitgliedsstaaten muss nicht vorgenommen werden. Das bedeutet, es sind auch reine inländische Bahnfahrten vom Anwendungsbereich umfasst.<sup>227</sup> Für Bahnfahrten auf einer internationalen (außerhalb der EU befindlichen) Strecke kommt das Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr<sup>228</sup> zur Anwendung.<sup>229</sup>

Bahnreisende deren gebuchte Bahnreise ausfällt, die ihren Anschlusszug verpassen oder der gebuchte Zug mehr als 60 Minuten Verspätung hat, können entweder auf die Weiterfahrt verzichten oder die kostenfreie Rückfahrt antreten und eine (anteilige) Erstattung des Fahrpreises beantragen sowie die Fahrt ohne zusätzliche Kosten und ohne Erstattung des Fahrpreises unter vergleichbaren Bedingungen fortsetzen.<sup>230</sup> Im Falle von Einzelfahrkarten im Fernverkehr und sofern der Fahrgast eine Verspätung erlitten hat für die keine Fahrpreiserstattung erfolgte, kann der Bahnreisende bei einer Verspätung eines Zuges um mehr als 60 Minuten eine Erstattung von 25% des Ticketpreises und bei einer Verspätung von über 120 Minuten von 50% des Ticketpreises verlangen.<sup>231</sup>

Kein Anspruch auf Entschädigung besteht dann, wenn der Fahrgast bereits vor dem Kauf der Fahrkarte auf die Verspätung hingewiesen wurde oder wenn bei seiner Ankunft am Zielort eine Verspätung aufgrund der

---

<sup>226</sup> Vgl *Führich*, Reiserecht<sup>4</sup> Rz 297.

<sup>227</sup> Vgl ErwGr 6 Bahn-VO (EG) 1371/2007 ABI L 2007/315, 14.

<sup>228</sup> Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr vom 9. Mai 1980, BGBl 225/1985 idgF.

<sup>229</sup> Vgl *Führich*, Reiserecht<sup>4</sup> Rz 297.

<sup>230</sup> Vgl *Kolba/Steurer*, Praxishandbuch Reiserecht (2018) 97.

<sup>231</sup> Vgl *Kolba/Steurer*, Praxishandbuch Reiserecht 97.

Fortsetzung der Reise mit einem anderen Verkehrsdienst oder mit geänderter Streckenführung weniger als 60 Minuten beträgt.<sup>232</sup> Ist die Ursache der Verspätung auf "höhere Gewalt" zurückzuführen, hat der Bahnreisende Anspruch auf Entschädigungszahlungen. Dies stellt einen wesentlichen Unterschied etwa zur Flug-VO<sup>233</sup> dar, da diese im Gegensatz zur Bahn-VO Erstattungen aufgrund außergewöhnlicher Umstände explizit aus ihrem Geltungsbereich ausnimmt.<sup>234</sup> Selbst der EuGH hat in diesem Zusammenhang entschieden, dass eine Bestimmung in den AGB eines Bahnunternehmens, die die Erstattung des Ticketpreises bei Vorliegen von höherer Gewalt ausschließt, unzulässig ist.<sup>235</sup>

Neben den klassischen Entschädigungszahlungen hat der Bahnreisende bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten Anspruch auf die Zurverfügungstellung von Mahlzeiten und Erfrischungen durch das Bahnunternehmen.<sup>236</sup> Ebenso sind dem Bahnreisenden allfällige Hotel- oder Taxikosten zu erstatten, wenn der letzte Anschlusszug aufgrund einer mehr als 60-minütigen Verspätung verpasst wird.<sup>237</sup>

Nach der Geltendmachung eines Anspruchs nach der Bahn-VO hat das Bahnunternehmen einen Monat Zeit, um den Antrag auf Entschädigung zu bearbeiten und eine Auszahlung vorzunehmen.<sup>238</sup>

#### 4.2.3 Ausblick

Im Jänner 2021 hat der Rat der europäischen Union eine neue Fassung der Bahn-VO beschlossen.<sup>239</sup> Im April 2021 stimmte das europäische

---

<sup>232</sup> Vgl Art 17 Abs 4 Bahn-VO (EG) 1371/2007 ABI L 2007/315, 14; vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 512.

<sup>233</sup> Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

<sup>234</sup> Vgl ErwGr 14 Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

<sup>235</sup> EuGH 26.9.2013, C-509/11, *ÖBB-Personenverkehr AG*.

<sup>236</sup> Vgl Art 18 Abs 2 lit a Bahn-VO (EG) 1371/2007 ABI L 2007/315, 14.

<sup>237</sup> Vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 513.

<sup>238</sup> Vgl Art 17 Abs 2 Bahn-VO (EG) 1371/2007 ABI L 2007/315, 14.

<sup>239</sup> Vgl <https://www.consilium.europa.eu/de/press/press-releases/2021/01/25/improved-rail-passenger-rights-adopted-by-council/> (abgerufen am 06.06.2021).

Parlament den vorgesehenen Änderungen der Bahn-VO zu.<sup>240</sup> Mit der Überarbeitung der Bahn-VO sollen insbesondere Bahnreisende mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität gestärkt werden. Ebenso soll die Mitnahme von Fahrrädern im Zug gefördert werden, indem die Eisenbahnunternehmen künftig verpflichtet sind, Fahrradstellplätze einzurichten und die Fahrgäste über die verfügbare Kapazität zu informieren. In jedem Zug soll es zukünftig mindestens vier Fahrradstellplätze geben.<sup>241</sup>

Darüber hinaus werden die Voraussetzungen für Ansprüche auf Entschädigungszahlungen dahingehend geändert, dass Eisenbahnunternehmen zukünftig keine Entschädigung mehr für Verspätungen oder Ausfälle zahlen müssen, wenn sie die dafür verantwortlichen Umstände nicht vermeiden hätten können. Darunter sind insbesondere extreme Wetterbedingungen, Naturkatastrophen oder schwere Krisen im Bereich der öffentlichen Gesundheit, wie beispielsweise Pandemien zu verstehen.<sup>242</sup> Der europäische Gesetzgeber gleicht die Bahn-VO daher insbesondere an die Flug-VO an, die eine Erstattung aufgrund erhöhter Gewalt bereits ausschließt. Diese Änderung stellt eine Schwächung der Rechte von Bahnreisenden dar. Im Gegenzug sollen dadurch jedoch fairere Wettbewerbsbedingungen gegenüber den anderen Verkehrsträgern geschaffen werden.<sup>243</sup>

---

<sup>240</sup> Vgl <https://www.europarl.europa.eu/news/de/press-room/20210422IPR02605/parlament-starkt-rechte-von-bahnreisenden> (abgerufen am 06.06.2021).

<sup>241</sup> Vgl <https://www.consilium.europa.eu/de/press/press-releases/2021/01/25/improved-rail-passenger-rights-adopted-by-council/> (abgerufen am 06.06.2021).

<sup>242</sup> Vgl ErwGr 37 Standpunkt des Rates in erster Lesung im Hinblick auf den Erlass einer Verordnung des europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Neufassung) vom 13.01.2021, 2017/0237 (COD).

<sup>243</sup> Vgl ErwGr 37 Entwurf Neufassung der Bahn-VO vom 13.01.2021, 2017/0237 (COD).

## 4.3 Busverkehr

### 4.3.1 Rechtsgrundlagen

Die Fahrgastrechte von Busreisenden sind in der EU in der Verordnung über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr<sup>244</sup> ("Bus-VO") geregelt. Zusätzlich wird in Österreich der Betrieb von Buslinien im Kraftfahrliniengesetz<sup>245</sup>, im öffentlichen Personennah- und Regionalverkehrsgesetz 1999<sup>246</sup> und in der Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlinienverkehr<sup>247</sup> normiert.

### 4.3.2 Die Rechte von Busreisenden

Die Bus-VO kommt dann zur Anwendung, wenn ein Fahrplan einer Linienbusfahrt veröffentlicht ist, der Ankunfts-, oder Abfahrtsort innerhalb der EU/des EWR liegt, die Strecke mindestens 250 km lang ist und der Großteil der Strecke innerhalb der EU (des EWR) zurückgelegt wird bzw keine Haltestelle auf der Strecke außerhalb der EU (des EWR) liegt.<sup>248</sup> Die Bestimmungen der Bus-VO gelten nur für Fahrgäste des Linienverkehrsdienstes und nicht für Gelegenheitsfahrten wie etwa bei Ausflugs-, Sonder-, oder Tagesfahrten.<sup>249</sup> Hierzu gilt anzumerken, dass Busreisende die Ausflugsfahrten oder Tagesfahrten unternehmen, die nicht länger als 24 Stunden dauern oder keine Übernachtung enthalten weder dem Schutz der Bus-VO noch dem der Pauschalreise-RL bzw dem PRG un-

---

<sup>244</sup> Bus-VO (EU) 181/2011 ABIL 2011/55, 1.

<sup>245</sup> Kraftfahrliniengesetz BGBl I 203/1999 idgF.

<sup>246</sup> Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz 1999 BGBl I 204/1999 idgF.

<sup>247</sup> Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlinienverkehr BGBl II 47/2001 idgF.

<sup>248</sup> Vgl *Kolba/Steurer*, Reiserecht 103.

<sup>249</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 240.

terliegen. Diesen steht somit lediglich die Möglichkeit offen ihre Ansprüche auf das (nationale) Privatrecht (etwa in Österreich auf das ABGB) zu stützen.<sup>250</sup>

Bei Ausfall, Überbuchung oder einer Verspätung von mehr als 120 Minuten stehen dem Busreisenden – sollte auf die Weiterreise verzichtet werden oder wird kostenfrei die Rückreise angetreten – die (anteilige) Erstattung des Fahrpreises zu.<sup>251</sup> Ebenso kann die Fortsetzung der Fahrt zum ehestmöglichen Zeitpunkt ohne zusätzliche Kosten, sowie unter vergleichbaren Bedingungen verlangt werden. Alternativ kann auch eine Erstattung des ursprünglichen Ticketpreises in Höhe von 50% verlangt werden, sollte das Unternehmen nicht die Auswahl zwischen Weiterreise und Erstattung anbieten.<sup>252</sup>

Darüber hinaus können Busreisende bei einer Fahrdauer von über drei Stunden und einer Verzögerung von über 90 Minuten oder einer Annullierung vom Beförderer kostenlose Verpflegung, Mahlzeiten oder Erfrischungen verlangen. Ebenso können Hotelunterbringungen gefordert werden.<sup>253</sup>

Eine Beschwerde an das Busunternehmen muss innerhalb von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Beförderung eingereicht werden. Der Beförderer muss binnen einem Monat mitteilen, ob der Beschwerde stattgegeben wurde. Die endgültige Beantwortung der Beschwerde muss innerhalb von drei Monaten nach Beschwerdeeingang erfolgen.<sup>254</sup>

---

<sup>250</sup> Vgl *Schierl*, Reisen und Recht 241.

<sup>251</sup> Vgl *Kolba/Steurer*, Reiserecht 104.

<sup>252</sup> Vgl *Kolba/Steurer*, Reiserecht 104.

<sup>253</sup> Vgl Art 21 VO über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr (EU) 181/2011 ABI L 2011/55, 1.

<sup>254</sup> Vgl Art 27 VO über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr (EU) 181/2011 ABI L 2011/55, 1.

## 4.4 Schiffsverkehr

### 4.4.1 Rechtsgrundlagen

Die Fahrgastrechte von Schiffsreisenden sind in der EU in der Verordnung für Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr<sup>255</sup> ("Schiffs-VO") festgelegt. Darüber hinaus bestehen nationale Bestimmungen, wie etwa das Schifffahrtsgesetz in Österreich.<sup>256</sup>

### 4.4.2 Die Rechte von Schiffsreisenden

Der Anwendungsbereich der Schiffs-VO betrifft Fälle, in denen sich der Einschiffungshafen innerhalb der EU befindet, der Ausschiffungshafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaates liegt und der Verkehrsdienst von einem Unternehmen mit Sitz in der EU erbracht wird oder es sich um eine Kreuzfahrt handelt, sofern sich der Einschiffungshafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaates befindet.<sup>257</sup>

Vom Anwendungsbereich der Schiffs-VO nicht umfasst sind Reisen mit Schiffen mit einer maximalen Kapazität von zwölf Fahrgästen oder drei Besatzungsmitgliedern sowie Reisen mit einer Gesamtstrecke von weniger als 500 Meter. Ebenso ausgenommen sind Ausflugsschiffahrten und Schiffe ohne mechanischen Antrieb.<sup>258</sup>

Im Falle einer Annullierung oder einer Abfahrtsverzögerung um mehr als 90 Minuten können Schiffsreisende Snacks und Getränke sowie kostenlose Unterbringung (beschränkt auf höchstens drei Nächte) vom Schiffsunternehmen verlangen.<sup>259</sup> Ebenso besteht ein Anspruch auf eine anderweitige Beförderung oder eine Fahrpreiserstattung binnen sieben

---

<sup>255</sup> Schiffs-VO (EU) 1177/2010 ABI L 2010/334, 1.

<sup>256</sup> Schifffahrtsgesetz BGBl I 62/1997 idgF.

<sup>257</sup> Vgl Art 2 Schiffs-VO (EU) 1177/2010 ABI L 2010/334, 1; vgl *Kolba/Steurer*, Reiserecht 100.

<sup>258</sup> Vgl Art 2 Schiffs-VO (EU) 1177/2010 ABI L 2010/334, 1; vgl *Schierl*, Reisen und Recht 237.

<sup>259</sup> Vgl Art 17 Schiffs-VO (EU) 1177/2010 ABI L 2010/334, 1; vgl *Schierl*, Reisen und Recht 237.

Tagen und eine kostenlose Rückfahrt zum Abfahrtsort.<sup>260</sup> Außerdem kann eine Entschädigungszahlung von mindestens 25% des Fahrpreises geltend gemacht werden, wobei dem Schiffsreisenden der Anspruch erst nach einer gewissen Verspätungsdauer zusteht.<sup>261</sup> Bei einer Fahrtdauer von bis zu vier Stunden muss die Verspätung mindestens eine Stunde, bei einer Fahrtdauer zwischen vier und acht Stunden bereits zwei Stunden betragen. Zwischen acht und 24 Stunden Fahrtdauer kann eine Entschädigung erst bei Verspätungen von über drei Stunden und bei Fahrten über 24 Stunden Fahrtdauer überhaupt erst ab sechs Stunden geltend gemacht werden.<sup>262</sup> Sollte die Verspätung doppelt so lange andauern, als dies mindestens notwendig ist, verdoppelt sich die Summe der Entschädigung auf insgesamt 50 % des Fahrtgelds.<sup>263</sup>

Beschwerden von Schiffsreisenden müssen binnen zwei Monaten nach tatsächlicher oder geplanter Beförderung beim Schiffsunternehmen eingebracht werden. Das Unternehmen muss binnen einem Monat mitteilen, ob der Beschwerde stattgegeben wurde. Die Frist für eine endgültige Antwort beträgt maximal zwei Monate nach Eingang der Beschwerde.<sup>264</sup>

## 4.5 Flugverkehr

### 4.5.1 Rechtsgrundlagen

Die Fahrgastrechte von Flugreisenden in der EU sind in der Verordnung über Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen<sup>265</sup> ("Flug-VO") festgelegt. Die Rechte von behinderten Flugrei-

---

<sup>260</sup> Vgl Art 18 Schiffs-VO (EU) 1177/2010 ABI L 2010/334, 1; vgl *Kolba/Steurer*, Reiserecht 101.

<sup>261</sup> Vgl Art 19 Schiffs-VO (EU) 1177/2010 ABI L 2010/334, 1; vgl *Schierl*, Reisen und Recht 237.

<sup>262</sup> Vgl Art 19 Schiffs-VO (EU) 1177/2010 ABI L 2010/334, 1; vgl *Schierl*, Reisen und Recht 237.

<sup>263</sup> Vgl Art 19 Schiffs-VO (EU) 1177/2010 ABI L 2010/334, 1; vgl *Schierl*, Reisen und Recht 237.

<sup>264</sup> Vgl Art 24 Schiffs-VO (EU) 1177/2010 ABI L 2010/334, 1.

<sup>265</sup> Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

senden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität hat der europäische Gesetzgeber in einer eigenen Verordnung<sup>266</sup> geregelt. Neben der Flug-VO ist noch das Montrealer Übereinkommen zu erwähnen, welches die Haftung für beim Flug entstandene Schäden an Personen, beförderten Gütern oder Reisegepäck für internationale und innerstaatliche Flugreisen normiert<sup>267</sup>.

#### 4.5.2 Die Rechte von Flugreisenden

##### 4.5.2.1 *Geltungsbereich*

Der Anwendungsbereich der Flug-VO erstreckt sich einerseits auf Fluggäste, die auf Flughäfen eines Mitgliedstaates einen Flug antreten, unabhängig davon ob das Luftfahrtunternehmen einen Sitz in der EU hat und andererseits auf Fluggäste die von einem Flughafen in einem Drittstaat einen Flug in einen Mitgliedstaat antreten, sofern das ausführende Luftfahrtunternehmen eines der EU ist und der Reisende in diesem Drittstaat keine Gegen- oder Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen erhält.<sup>268</sup>

Mit der Frage, wann ein Flug aus einem Mitgliedsstaat angetreten wurde und in welchen Konstellationen die Ansprüche der Flug-VO geltend gemacht werden können, hat sich der EuGH bereits vielfach auseinandergesetzt. So hat dieser in der Rs *Emirates/Schenkel*<sup>269</sup> ein weitreichendes Urteil für den Anwendungsbereich der Flug-VO getroffen. Hierbei ging es insbesondere um die Frage, ob ein zusammen gebuchter Hin- und Rückflug als

---

<sup>266</sup> VO (EG) 1107/2006 des europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABI L 2006/204, 1.

<sup>267</sup> Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr, ABI L 2001/194, 39.

<sup>268</sup> Vgl Art 3 Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1; vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 469.

<sup>269</sup> EuGH 10.07.2008, C-173/07, *Emirates /Schenkel*.

eine Einheit anzusehen oder die Anwendbarkeit der Flug-VO jeweils für den Hin- und Rückflug einzeln zu beurteilen ist. Der EuGH ging dabei von einer engen Auslegung des geografischen Anwendungsbereichs der Flug-VO aus und entschied, dass der Hin- und Rückflug isoliert voneinander zu betrachten ist.<sup>270</sup> Das bedeutet, dass beispielsweise bei der Buchung eines Hin- und Rückfluges mit Emirates (Luftfahrtunternehmen mit Sitz außerhalb der EU) von Wien nach Bangkok, der Hinflug jedenfalls dem Anwendungsbereich der Flug-VO unterliegt, da der Flug von einem Flughafen in der EU begonnen hat. Unabhängig für den Geltungsbereich der Flug-VO ist hierbei, ob das Luftfahrtunternehmen ihren Sitz in der EU hat oder nicht. Beim Rückflug ist jedoch zu beachten, dass der Flug zwar von einem Flughafen aus einem Drittstaat (Thailand) mit Ziel in der EU (Wien) angetreten wird, es sich jedoch um kein Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft mit Sitz in der EU handelt. Der Reisende kann sich somit bei Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung des Rückfluges nicht auf seine Rechte nach der Flug-VO stützen. Diese enge Auslegung des EuGH führt zwangsweise dazu, dass Luftfahrtunternehmen der EU gegenüber Luftfahrtunternehmen aus Drittstaaten benachteiligt werden. Insbesondere deshalb, da letztere bei Flügen in die EU nicht dem Anwendungsbereich der Flug-VO unterworfen sind. Für Reisende stellt dies in der Praxis einen nicht unerheblichen Einschnitt in ihre Flugrechte dar, da bei Luftfahrtunternehmen aus Drittstaaten nur dann ein umfassender Schutz der Flug-VO gewährleistet ist, wenn die Flüge von EU-Flughäfen starten. Flugreisende die aufgrund von Annullierungen oder Verspätungen auf Flughäfen außerhalb der EU "gestrandet" sind, können daher aus dem Gemeinschaftsrecht keine

---

<sup>270</sup> Vgl. EuGH 10.07.2008, C-173/07, *Emirates /Schenkel*.

Ansprüche auf Betreuungs- und Ausgleichsleistungen geltend machen.<sup>271</sup>

Eine weitere Voraussetzung für die Anwendbarkeit der Flug-VO ist, dass der Flugreisende über eine bestätigte Buchung für den Flug verfügt und sich zur jeweilig vom Flugunternehmen vorgegebenen Zeit zur Abfertigung einfindet.<sup>272</sup> Wurde keine Abfertigungszeit vorgegeben, so wird angenommen, dass sich der Reisende spätestens 45 Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit zur Abfertigung einfinden muss.<sup>273</sup>

Vom Anwendungsbereich der Flug-VO ausgenommen sind kostenlose Flüge oder Flüge zu einem reduzierten Entgelt, die für die Öffentlichkeit nicht verfügbar sind. Darunter werden insbesondere Sondertarife, die Luftfahrtunternehmen ihrem Personal anbieten, verstanden.<sup>274</sup> Ebenso vom Geltungsbereich nicht umfasst ist die Beförderung in Motorluftfahrzeugen ohne feste Tragflächen (zB Hubschrauberdienste) und annullierte Pauschalreisen, sofern die Annullierung nicht aufgrund einer Flugannullierung erfolgt ist.<sup>275</sup>

Die Flug-VO gilt ebenso für Reisende, bei denen ein Flug im Rahmen einer Pauschalreise erbracht wird. Bei Vorliegen einer Pauschalreise kann der Reisende sowohl Ansprüche nach dem

---

<sup>271</sup> Vgl *Keiler*, Die Fluggastrechte-VO vor dem EuGH Über Billig-, Rück- und Ersatz- sowie überbuchte, ursprüngliche und verspätete Flüge, ZVR 2009/119, 236 (238).

<sup>272</sup> Vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 471.

<sup>273</sup> Vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 471.

<sup>274</sup> Vgl Leitlinien für die Auslegung der Verordnung (EG) 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 des Rates über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Unfällen in der Fassung der Verordnung (EG) Nr. 889/2002 des Europäischen Parlaments und des Rates, C (2016) 3502 final, 7.

<sup>275</sup> Vgl Art 3 Abs 6 Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

PRG, als auch Ansprüche aufgrund der Flug-VO geltend machen. Bei Ersteren richten sich diese gegen den Reiseveranstalter auf der Grundlage des Pauschalreisevertrages und bei Letzteren gegen das Luftfahrtunternehmen nach der Flug-VO. Grund dafür ist, dass die Flug-VO kein Vertragsverhältnis des Fluggastes zum haftenden Luftfahrtunternehmen voraussetzt.<sup>276</sup>

Ansprüche nach der Flug-VO können grundsätzlich gegenüber dem ausführenden Luftfahrtunternehmen geltend gemacht werden.<sup>277</sup> Dies ist deshalb relevant, da es in der Praxis durchaus oft vorkommt, dass Flüge von anderen Airlines durchgeführt werden, als von dem Luftfahrtunternehmen, bei dem der Flug gebucht wurde. Bucht ein Reisender beispielsweise einen Flug bei Austrian Airlines und wird der Flug schließlich von Lufthansa ausgeführt, können Ansprüche nach der Flug-VO bei Lufthansa geltend gemacht werden, obwohl der Reisende in keinem Vertragsverhältnis mit Lufthansa steht.<sup>278</sup>

#### 4.5.2.2 *Ansprüche von Flugreisenden*

Die Flug-VO gewährt dem Flugreisenden eine Vielzahl an Ansprüchen. Die jeweiligen Ansprüche unterscheiden sich darin, ob im konkreten Fall eine Nichtbeförderung, Annullierung oder große Verspätung vorliegt.

##### 4.5.2.2.1 *Nichtbeförderung*

Die Nichtbeförderung ist die Weigerung eines Luftfahrtunternehmens Fluggäste zu befördern, obwohl sich diese rechtzeitig (im Zweifel 45 Minuten vor Abflug) zur Abfertigung

---

<sup>276</sup> Vgl. *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 471.

<sup>277</sup> Vgl. Art 4 bis 6 Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

<sup>278</sup> Vgl. *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 470.

oder am Flugsteig eingefunden haben und keine Gründe beim Reisenden für die Nichtbeförderung vorliegen (zB fehlende Reiseunterlagen, Gründe der allgemeinen, betrieblichen Sicherheit).<sup>279</sup>

Der in der Praxis häufigste Grund für eine Nichtbeförderung sind Überbuchungen.<sup>280</sup> Ebenso kann eine Nichtbeförderung auch bei einer Nichtweiterbeförderung bei verpassten Anschlussflügen oder bei einer Umbuchung des Fluggastes auf einen anderen Flug vorliegen. Erfasst werden somit sämtliche Fälle, in denen die Beförderung eines Reisenden verweigert wird.<sup>281</sup>

Bevor eine Beförderung verweigert wird, sollen Luftfahrtunternehmen jedoch nach Freiwilligen suchen, die auf die Inanspruchnahme des gebuchten Fluges verzichten.<sup>282</sup> Finden sich keine Freiwilligen und wird dem Flugreisenden die Beförderung verweigert, hat dieser gegenüber dem Luftfahrtunternehmen Anspruch auf Ausgleichsleistungen<sup>283</sup>, Unterstützungsleistungen<sup>284</sup> (Rücktritt und Erstattung des vollständigen Ticketpreises für noch nicht konsumierte Flugabschnitte; Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder eine anderweitige Beförderung zum Endziel zum frühestmöglichen Zeitpunkt), sowie Betreuungsleistungen<sup>285</sup> (Mahlzeiten, Erfrischungen, Hotelunterbringung bei Ersatzflug am nächsten Tag, Beförderung zwischen Flughafen und

---

<sup>279</sup> Vgl Art 4 Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1; vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 471.

<sup>280</sup> Vgl *Führich*, Reiserecht<sup>4</sup> Rz 266.

<sup>281</sup> Vgl, *Führich*, Reiserecht<sup>4</sup> Rz 266.

<sup>282</sup> Vgl Art 4 Abs 1 Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

<sup>283</sup> Vgl Art 7 Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

<sup>284</sup> Vgl Art 8 Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

<sup>285</sup> Vgl Art 9 Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

Unterbringungsort). Bei all diesen Ansprüchen kann sich das Luftfahrtunternehmen nicht auf ein fehlendes Verschulden berufen.<sup>286</sup> Das bedeutet, die Ansprüche können trotz des Vorliegens von allfälligen außergewöhnlichen Umständen oder technischen Defekten des Fluggeräts durchgesetzt werden.

Bei den Ausgleichsleistungen handelt es sich um verschuldens- und schadensunabhängige Pauschalbeträge. Liegt somit eine Nichtbeförderung (oder auch eine Annullierung) vor, ist der jeweilige Grund für die Geltendmachung irrelevant.<sup>287</sup> Das tatsächliche Vorliegen einer Nichtbeförderung (oder einer Annullierung) reicht für die Entstehung eines Anspruches aus. Die Höhe der Ausgleichszahlung hängt dabei von der Entfernung des Zielorts vom Abflugort ab. Bei einer Entfernung von bis zu 1500 km beträgt die Ausgleichsleistung EUR 250, bei Flügen innerhalb der EU ab 1500 km EUR 400, bei einer Entfernung von 1500 km bis 3500 km außerhalb der EU EUR 400 und bei Entfernungen über 3500 km (außerhalb der EU) EUR 600.<sup>288</sup>

Die Ausgleichszahlungen stehen dem Flugreisenden grundsätzlich immer in voller Höhe zu. Wird dem Fluggast jedoch eine alternative Beförderung mit einem anderen Flug angeboten und unterscheidet sich die neue Ankunftszeit nicht erheblich von der ursprünglich geplanten Ankunftszeit, können die Pauschalsätze um die Hälfte gekürzt werden.<sup>289</sup> Hierbei ist aber wieder anhand der Fluglänge zu unterscheiden: Bei

---

<sup>286</sup> Vgl *Führich*, Reiserecht<sup>4</sup> Rz 268.

<sup>287</sup> Vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 478.

<sup>288</sup> Vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 478.

<sup>289</sup> Vgl Art 7 Abs 2 Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

Flügen mit einer Entfernung von 1.500 km oder weniger darf für die Kürzung die neue Ankunftszeit nicht später als zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit liegen. Bei Flügen mit einer Entfernung von zwischen 1.500 km und 3.500 km darf der Fluggast seinen Zielort nicht später als drei Stunden, bei Flügen über 3500 km nicht später als vier Stunden erreichen.<sup>290</sup>

Die für die Berechnung der Ausgleichszahlungen relevanten Entfernungen werden nach der Flug-VO gemäß der sog Großkreismethode berechnet.<sup>291</sup> Eine genaue Information was darunter zu verstehen ist, ist der europäische Gesetzgeber jedoch schuldig geblieben. Daher hat der EuGH in Hinblick auf die Berechnung der Entfernungen bei Ausgleichsleistungen entschieden, dass bei der Berechnung der Entfernungen nicht die tatsächlich zurückgelegte Flugstrecke (also nicht die Flugstrecke samt etwaigen Kurskorrekturen durch Wetterumschwünge etc), sondern nur die Entfernung zwischen Abflug- und Endpunkt heranzuziehen ist.<sup>292</sup>

#### 4.5.2.2.2 *Annullierung*

Eine Annullierung ist die Nichtdurchführung eines geplanten Fluges für den zumindest ein Platz reserviert war.<sup>293</sup> Eine Annullierung liegt auch dann vor, wenn der Flug eines Passagiers ganz anders als ursprünglich durchgeführt wird und sich dieser im Endeffekt als völlig anderer Flug darstellt.<sup>294</sup> Ebenso kann von einer Annullierung ausgegangen werden,

---

<sup>290</sup> Vgl Art 7 Abs 2 Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

<sup>291</sup> Vgl Art 7 Abs 4 Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

<sup>292</sup> Vgl EuGH 7.9.2017, C-559/16, *Bossen* ua, Rn 33.

<sup>293</sup> Art 2 lit 1 Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

<sup>294</sup> Vgl *Lindinger/Labacher*, Fluggastrechte (2012) Rz 100.

wenn sich das Flugzeug bereits in der Luft befunden hat und egal aus welchen Gründen zum Ursprungsflughafen zurückkehrt<sup>295</sup> oder nach zwei Startversuchen den Flug abbricht.<sup>296</sup>

Ein wesentlicher Unterschied zwischen dem Anspruch auf Ausgleichsleistungen bei der Nichtbeförderung und der Annullierung besteht darin, dass der Anspruch bei der Annullierung im Gegensatz zur Nichtbeförderung nicht von der Flugstrecke abhängt, sondern ob und wann bzw in welcher Weise der Fluggast über die Annullierung informiert wurde.<sup>297</sup> Werden Fluggäste bereits zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung informiert, haben diese keinen Anspruch auf Zahlung von Ausgleichsleistungen.<sup>298</sup> Bei einer Information zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit und dem Angebot für eine anderweitige Beförderung besteht ebenfalls kein Anspruch auf Ausgleichsleistungen.<sup>299</sup> Ein Angebot einer alternativen Beförderung entbindet das Luftfahrtunternehmen lediglich dann von der Leistung von Ausgleichszahlungen, wenn der Ersatzflug nicht mehr als zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit startet und der Zielort maximal vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit erreicht wird. Ansonsten besteht weiterhin eine Verpflichtung zur Ausgleichszahlung.<sup>300</sup>

Ein weiterer nicht unwesentlicher Unterschied bei der Leistung von Ausgleichszahlungen zwischen der Nichtbeförde-

---

<sup>295</sup> Vgl EuGH 13.10.2011, C-83/10, *Sousa Rodríguez u. a.*

<sup>296</sup> Vgl *Führich*, Reiserecht<sup>4</sup> Rz 269.

<sup>297</sup> Vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 481.

<sup>298</sup> Vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 481.

<sup>299</sup> Vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 481.

<sup>300</sup> Vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 481.

rung und der Annullierung besteht darin, dass Luftfahrtunternehmen dann nicht zur Ausgleichszahlung verpflichtet sind, wenn die Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht, die sich auch dann nicht vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen zur Verhinderung ergriffen worden wären.<sup>301</sup>

#### 4.5.2.2.3 *Verspätung*

Eine Verspätung liegt dann vor, wenn ein Flug entsprechend der ursprünglichen Flugplanung durchgeführt wird und sich die tatsächliche Abflugzeit gegenüber der planmäßigen Abflugzeit verzögert.<sup>302</sup> Interessant hierbei ist, dass die Flug-VO in Hinblick auf allfällig zustehende Unterstützungs- und Betreuungsleistungen auf die verspätete Abflugzeit abstellt.<sup>303</sup> Im Zusammenhang mit Ausgleichsleistungen entschied der EuGH jedoch, dass für die Pauschalsätze der Ausgleichsleistungen auf die Ankunftszeit und nicht die Abflugzeit abzustellen ist.<sup>304</sup> Hierbei ist auch nicht auf den tatsächlichen Zeitpunkt der Landung (sog "Touchdown" des Flugzeugs) sondern auf jenen Zeitpunkt abzustellen, zu dem mindestens eine der Flugzeugtüren geöffnet wird, sofern den Fluggästen in diesem Moment das Verlassen des Flugzeuges gestattet ist.<sup>305</sup>

Der Unterschied zwischen der Verspätung und der Annullierung besteht darin, dass ein verspäteter Flug entsprechend der ursprünglichen Planung durchgeführt wird und sich die tatsächliche Abflugzeit gegenüber der planmäßigen Abflugzeit

---

<sup>301</sup> Vgl Art 5 Abs 3 Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

<sup>302</sup> Vgl EuGH 19.11.2009, C-402/07, *Sturgeon u.a.*

<sup>303</sup> Vgl Art 6 Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

<sup>304</sup> Vgl EuGH 23.10.2012, C-581/10, *Nelson u.a.*

<sup>305</sup> Vgl EuGH 4.9.2014, C-452/13, *Germanwings*, Rn 25.

verzögert. Hingegen ist die Annullierung die Folge der Nichtdurchführung eines geplanten Fluges.<sup>306</sup>

Voraussetzung für Ansprüche des Fluggastes bei Verspätungen nach der Flug-VO ist, dass es sich um eine sog große Verspätung handelt. Liegt diese vor, ist bei den Ansprüchen hinsichtlich der Dauer und der Länge der Flugstrecke zu differenzieren. Eine große Verspätung bzw eine erhebliche Abflugverspätung liegt dann vor, wenn sich der Abflug für einen Flug mit einer Entfernung unter 1500 km um mindestens zwei Stunden, für einen Flug innerhalb der EU mit einer Entfernung von über 1500 km bzw einen sonstigen Flug von 1500 km bis 3500 km um drei Stunden oder bei allen weiteren Flügen um mindestens vier Stunden verzögert.<sup>307</sup> Sind die zeitlichen Grenzen erreicht, stehen dem Flugreisenden jedenfalls Unterstützung- und Betreuungsleistungen zu. Das allfällige Vorliegen von außergewöhnlichen Umständen hat auf diese Ansprüche – wie schon bei der Nichtbeförderung und bei der Annullierung – keinen Einfluss.<sup>308</sup> Unabhängig von der Entfernung steht dem Reisenden ab einer Verspätung von mehr als 5 Stunden ein Rücktrittsrecht zu. Der Reisende kann folglich die Rückerstattung des Flugpreises verlangen.<sup>309</sup>

Nach dem Wortlaut des Art 6 der Flug-VO haben Fluggäste bei Verspätungen – abgesehen von Unterstützungs- und Betreuungsleistungen – keinen Anspruch auf Ausgleichsleistungen. Dies würde dazu führen, dass Fluggästen bei Verspätungen keine Ausgleichsleistungen zustehen aber Fluggästen,

---

<sup>306</sup> Vgl EuGH 19.11.2009, C-402/07, *Sturgeon u.a.*; Vgl *Lindinger/Labacher*, Fluggastrechte Rz 101.

<sup>307</sup> Vgl Art 6 Flug-VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

<sup>308</sup> Vgl *Führich*, Reiserecht<sup>4</sup> Rz 274.

<sup>309</sup> Vgl *Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht Rz 492.

die von einer Annullierung betroffen sind, jedoch schon. In der richtungsweisenden Rs *Sturgeon*<sup>310</sup> hat der EuGH daher festgestellt, dass Fluggäste, die mit einer Verspätung von mindestens drei Stunden am Zielort ankommen, einen vergleichbaren Zeitverlust erleiden wie Passagiere, deren ursprünglich geplanter Flug annulliert wurde. Fluggäste von mit mindestens drei Stunden verspäteten Flügen sind somit Fluggästen annullierter Flüge gleichzustellen.<sup>311</sup>

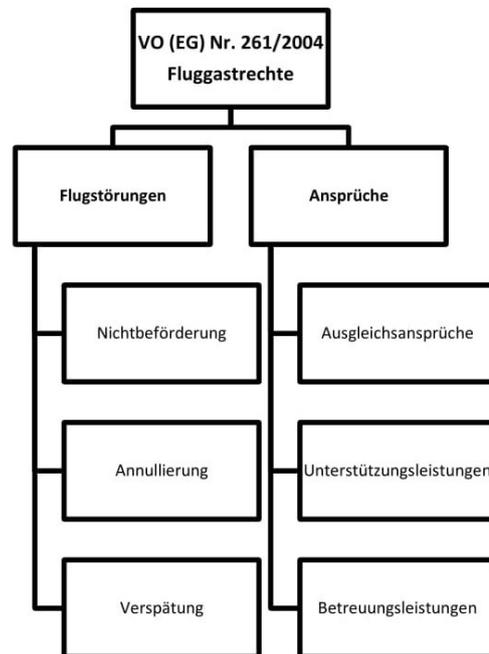


Abb. 8: Ansprüche nach der Fluggastrechte-VO

#### 4.5.2.3 Außergewöhnliche Umstände

Luftfahrtunternehmen soll es ermöglicht werden, sich im Falle einer Annullierung und bei Verspätungen von Ausgleichszahlun-

<sup>310</sup> Vgl. EuGH 19.11.2009, C-402/07, *Sturgeon ua*, Rn. 54.

<sup>311</sup> Vgl. EuGH 19.11.2009, C-402/07, *Sturgeon ua*.

gen zu befreien, wenn die Annullierung bzw Verspätung aufgrund außergewöhnlicher Umstände trotz versuchter Abhilfemaßnahmen erfolgte und sich nicht vermeiden hätte lassen.<sup>312</sup>

Unter außergewöhnlichen Umständen ist beispielsweise politische Instabilität, mit der Durchführung des Fluges nicht vereinbare Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken, unerwartete Flugsicherheitsmängel und den Betrieb des ausführenden Luftfahrtunternehmens beeinträchtigende Streiks zu verstehen.<sup>313</sup>

Der EuGH musste sich bereits des Öfteren mit der Frage auseinandersetzen, ob Reisende einen Anspruch auf Ausgleichsleistungen haben und wann ein außergewöhnlicher Umstand überhaupt vorliegt.

Im Zusammenhang mit Streiks hat der EuGH in der Rs *Krüsemann*<sup>314</sup> festgehalten, dass ein Streik, welcher nach der überraschenden Ankündigung von Umstrukturierungsmaßnahmen spontan von Arbeitnehmern selbst organisiert wurde, keinen außergewöhnlichen Umstand darstelle. Hierbei ist jedoch im Einzelfall zu beurteilen, ob ein Streik durch eigene Mitarbeiter oder durch Personen außerhalb des betreffenden Luftfahrtunternehmens erfolgt. Bei Vorliegen eines Streiks ist nämlich zu prüfen, ob das Luftfahrtunternehmen alle zumutbaren Maßnahmen zur Vermeidung der Annullierung oder Verspätung getroffen hat.<sup>315</sup>

In Hinblick auf Flugausfälle aufgrund von Naturereignissen wurde die Schließung des Luftraums wegen des Ausbruchs des

---

<sup>312</sup> Vgl Art 5 Abs 3 Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

<sup>313</sup> Vgl ErwGr 14 Flug-VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

<sup>314</sup> EuGH 17.04.2018, C-195/17, *Krüsemann u.a.*

<sup>315</sup> Vgl Kolba/Steurer, Reiserecht 77.

isländischen Vulkans Eyjafjallajökull vom EuGH in der Rs *McDonagh*<sup>316</sup> als außergewöhnlicher Umstand bejaht.

Bei technischen Problemen ist es ständige Rechtsprechung des EuGH, dass außergewöhnliche Umstände nur dann vorliegen, wenn diese die Flugsicherheit beeinträchtigen und nicht im unmittelbaren Einflussbereich des Luftfahrtunternehmens liegen, sowie das Luftfahrtunternehmen alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen hat, um diese außergewöhnlichen Umstände zu vermeiden.<sup>317</sup> So wurde in der Rs *Wallentin-Hermann*<sup>318</sup> ein bei einem Flugzeug auftretendes technisches Problem nicht unter den Begriff der außergewöhnlichen Umstände subsumiert, es sei denn, das Problem geht auf Vorkommnisse zurück, die aufgrund ihrer Natur oder Ursache nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betroffenen Luftfahrtunternehmens und von ihm tatsächlich nicht zu beherrschen sind. Das Luftfahrtunternehmen muss somit nachweisen, dass es alle zumutbaren Maßnahmen zur Vermeidung der Annullierung getroffen hat. Die Einhaltung der Mindestanforderungen der Wartung reicht hierfür nicht aus.<sup>319</sup> Als nicht beherrschbare Umstände für technische Probleme sah der EuGH hingegen einen Vogelschlag<sup>320</sup>, Hagel, Blitzschlag oder einen terroristischen Anschlag an.<sup>321</sup>

Zusammengefasst kann festgehalten werden, dass seit dem Inkrafttreten der Flug-VO auf eine Vielzahl an Rechtsprechung des EuGH betreffend außergewöhnlicher Umstände zurück geblickt werden kann. Eine Ausgleichszahlung entfällt immer dann, wenn

---

<sup>316</sup> EuGH 31.01.2013, C-12/11, *McDonagh*.

<sup>317</sup> Vgl *Lindinger/Labacher*, Fluggastrechte Rz 109.

<sup>318</sup> EuGH 22.12.2008, C-549/07, *Wallentin-Hermann*.

<sup>319</sup> Vgl *Schuster-Wolf*, Die Auslegung der Fluggastrechte-VO durch den EuGH Eine Bestandsaufnahme, VbR 2015/81, 114 (116).

<sup>320</sup> EuGH 4.5.2017, C-315/15, *Pešková und Peška*.

<sup>321</sup> Vgl *Führich*, Reiserecht<sup>4</sup> Rz 272.

das Luftfahrtunternehmen nachweisen kann, dass die Annullierung bzw Verspätung trotz zumutbarer Maßnahmen auf außergewöhnliche (nicht vermeidbare) Umstände zurück zu führen ist.

Kann das Vorliegen eines außergewöhnlichen Umstands bejaht werden, befreit dieser jedoch nur von der Verpflichtung zur Leistung von Ausgleichszahlungen.<sup>322</sup> Die Luftfahrtunternehmen sind trotz des Vorliegens von außergewöhnlichen Umständen zur Leistung von Unterstützungs-, und Betreuungsleistungen verpflichtet. Fluggäste haben daher auch in jenen Fällen das Recht auf alternative Beförderung, Verpflegung und Unterbringung sowie Rückerstattung der Ticketkosten, in denen Umstände zur Annullierung bzw Verspätung geführt haben, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen von Seiten der Luftfahrtunternehmen ergriffen worden wären.<sup>323</sup>

## **5 Die Rücktrittsrechte von Pauschal- und Individualreisenden im Zusammenhang mit COVID-19**

### **5.1 Problemaufriss**

Der rasche Ausbruch der COVID-19 Pandemie hat auch das Reiserecht sprichwörtlich "infiziert". Eine in dieser Form bestehende weltweite Gesundheitskrise hat es in der nahen Vergangenheit noch nicht gegeben. Deshalb überrascht es nicht, dass aufgrund der Tragweite der COVID-19 Krise und der Ungewissheit wie sich die Pandemie zukünftig entwickelt wird, eine große Rechtsunsicherheit bei Reisenden, Reiseveranstaltern- und Vermittlern besteht. Im Folgenden soll aufgrund des weitreichenden Umfangs dieses Themenbereichs auf die in der Praxis wichtigsten Fragestellungen für Reisende näher eingegangen werden:

---

<sup>322</sup> Vgl Kolba/Steurer, Reiserecht 73.

<sup>323</sup> Vgl Kolba/Steurer, Reiserecht 73.

Kann ein Reisender infolge der COVID-19 Pandemie vor Reiseantritt von seiner Reisebuchung zurücktreten? Auf welche rechtliche Grundlage können Reisende ihren allenfalls möglichen Rücktritt stützen? Gibt es Unterschiede zwischen Individual- bzw Pauschalreisenden?

## 5.2 Pauschalreisende

Wie bereits ausführlich dargelegt, finden sich die für einen Pauschalreisenden maßgeblichen Rechtgrundlagen in der Pauschalreise-RL. Deren Umsetzung erfolgte in Österreich durch das PRG. Das PRG kommt insbesondere dann zur Anwendung, wenn eine Pauschalreise oder verbundene Reiseleistungen iSd PRG vorliegen.

Der Reisende kann grundsätzlich jederzeit vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. Gemäß § 10 Abs 1 PRG steht dem Reisenden vor Beginn der Pauschalreise ohne Angabe von Gründen ein jederzeitiges Rücktrittsrecht vom Pauschalreisevertrag zu. Der Reiseveranstalter kann in diesem Fall vom Reisenden jedoch angemessene Stornogebühren verlangen. Unabhängig davon, steht dem Pauschalreisenden gemäß § 10 Abs 2 PRG aber auch ein kostenloses Rücktrittsrecht vor Reiseantritt zu, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände auftreten, welche die Reisedurchführung erheblich beeinträchtigen. Dieses Rücktrittsrecht steht auch dem Reiseveranstalter zu, wobei beim Rücktrittsrecht des Reiseveranstalters im Gegensatz zum Rücktrittsrecht des Reisenden nicht auf den Bestimmungsort abzustellen ist.<sup>324</sup> Unabhängig davon, ob der Reisende oder der Reiseveranstalter von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch macht, hat der Reisende Anspruch auf die vollständige Erstattung bereits geleisteter Zahlungen. Ein Anspruch auf darüberhin-  
ausgehenden Schadenersatz steht dem Reisenden jedoch nicht zu.<sup>325</sup>

---

<sup>324</sup> Vgl § 10 Abs 3 Z 2 PRG.

<sup>325</sup> Vgl Kern, Leitfaden: COVID-19 und Reiserecht, VbR 2020/79, 128.

Das PRG versteht unter unvermeidbaren und außergewöhnlichem Umständen Gegebenheiten außerhalb der Kontrolle desjenigen, der sich auf sie beruft, sofern sich die Folgen dieser Gegebenheiten auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.<sup>326</sup> Nach den Erwägungsgründen der Pauschalreise-RL werden unter unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen vor allem Kriegshandlungen, Terrorismus aber auch erhebliche Risiken für die menschliche Gesundheit wie der Ausbruch einer schweren Krankheit verstanden.<sup>327</sup> Dass die COVID-19 Pandemie als Ausbruch einer schweren Krankheit zu qualifizieren ist, ergibt sich schon aus der Gefährlichkeit für den menschlichen Organismus und der zu jeder Zeit drohenden Gefahr einer Infektion.<sup>328</sup>

Die Beurteilung wann ein Umstand bzw eine Gefahrenlage unter den Begriff der unvermeidbaren und außergewöhnlichem Umstände zu subsumieren ist, kann aber nicht pauschal beantwortet werden. Bei der Beurteilung wird zwar ein objektiver Maßstab angesetzt, wobei aber auch subjektive Elemente eine Rolle spielen können.<sup>329</sup> Ist ein Reisender beispielsweise aufgrund seines Alters oder bestimmter Vorerkrankungen (etwa der Lunge) Angehöriger einer Risikogruppe<sup>330</sup>, können entsprechende subjektive Faktoren bei der Beurteilung der drohenden Gefahrenlage berücksichtigt werden.<sup>331</sup>

Eine weitere Voraussetzung für die Ausübung des kostenlosen Rücktrittsrechts eines Pauschalreisenden ist, dass die unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umstände am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe auftreten.<sup>332</sup> Für das kostenlose Rücktrittsrecht ist daher von wesentlicher Bedeutung, wie

---

<sup>326</sup> Vgl § 2 Abs 12 PRG.

<sup>327</sup> Vgl ErwGr 31 Pauschalreise-RL 2015/2302 ABI L 2015/326, 1.

<sup>328</sup> Vgl *Schoditsch*, Zum Reiserücktritt wegen COVID-19, *Zak* 2020/91, 110 (112).

<sup>329</sup> Vgl *Zach*, Der Rücktritt vom Pauschalreisevertrag, *ZVR* 2019, 227 (230 f).

<sup>330</sup> Siehe im Detail Verordnung des Bundesministers für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz über die Definition der allgemeinen COVID-19-Risikogruppe (COVID-19-Risikogruppe-VO) BGBl II 2020/203.

<sup>331</sup> Vgl *Kern*, Leitfaden: COVID-19 und Reiserecht 129.

<sup>332</sup> Vgl § 10 Abs 2 PRG.

die Lage und Betroffenheit in der Urlaubsregion aussieht und ob diese die Reise erheblich beeinträchtigen können. In die Beurteilung ist aber nicht nur eine generelle Ansteckungsgefahr miteinzubeziehen, da unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände ebenfalls durch gravierende Einschränkungen aufgrund behördlicher Maßnahmen vorliegen können (zB geschlossene Tourismusattraktionen, geschlossene Gastronomie).<sup>333</sup> Ebenso kann auf Reisewarnungen des Außenministeriums abgestellt werden, die jedoch aber nur Indizwirkung für eine erhebliche Beeinträchtigung am Urlaubsort haben.<sup>334</sup>

Schließlich ist in der Literatur umstritten, ob ein kostenloser Rücktritt des Reisenden möglich sein soll, wenn zum Zeitpunkt der Buchung die durch unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände beeinträchtigte Reise vorhersehbar war.<sup>335</sup> Nach dem Wortlaut von § 10 Abs 2 PRG bzw Art 12 Abs 2 Pauschalreise-RL spielt das Kriterium der Unvorhersehbarkeit grundsätzlich keine Rolle.<sup>336</sup> Ein Teil der Lehre fordert die Notwendigkeit der Vorhersehbarkeit – in Anlehnung an das Rücktrittsrecht von Individualreisenden bei Wegfall der Geschäftsgrundlage; siehe sogleich unten – für die Rücktrittsmöglichkeit des Reisenden.<sup>337</sup> Der Grund dafür ist, dass es vor Inkrafttreten des PRG nach der alten Rechtslage und der Rechtsprechung des OGH für den Reisenden nicht möglich war, sein kostenloses Rücktrittsrecht auszuüben, wenn außergewöhnliche Umstände bereits bei Vertragsabschluss vorhersehbar waren.<sup>338</sup> Die zwingend vorzuliegende Unvorhersehbarkeit von unvermeidbaren und außergewöhnlichen

---

<sup>333</sup> Vgl *Laimer/Schickmair* in Resch, Corona-HB<sup>1.04</sup> Kap 11 Rz 32 (Stand 29.01.2021, rdb.at).

<sup>334</sup> Vgl OGH 15.09.2004, 9 Ob 42/04y.

<sup>335</sup> Für die Unvorhersehbarkeit als Kriterium etwa *Bammer/Treu*, Reiserücktritt und Corona, *ecolex* 5/2020, 356 (358) und *Löw*, Die Auswirkungen von Epidemien und Pandemien auf Pauschalreise- und Luftbeförderungsverträge, *ZVR* 5/2020, 156 (158); dagegen *Tonner*, Anzahlungen und Restzahlungen bei Pauschalreisen während der Corona-Krise Kurz-Gutachten für den Verbraucherzentrale Bundesverband in Deutschland (2020) 6 f.

<sup>336</sup> Vgl *Kern*, Leitfaden: COVID-19 und Reiserecht 130; Vgl *Laimer/Schickmair* in Resch, Corona-HB<sup>1.04</sup> Kap 11 Rz 33.

<sup>337</sup> Vgl *Bammer/Treu*, Reiserücktritt und Corona, *ecolex* 5/2020, 356 (358) und *Löw*, Die Auswirkungen von Epidemien und Pandemien auf Pauschalreise- und Luftbeförderungsverträge, *ZVR* 5/2020, 156 (158); andere Ansicht *Kern*, Leitfaden: COVID-19 und Reiserecht, *VbR* 2020/79, 128.

<sup>338</sup> Vgl *Kern*, Leitfaden: COVID-19 und Reiserecht 132.

Umständen würde jedoch schlussendlich zum Entfall eines kostenlosen Rücktrittsrechtes für Buchungen nach Ausbruch der Pandemie führen, da die Pandemiesituation nach deren Ausbruch aus meiner Sicht ohne Zweifel vorhersehbar wäre. Da dies aber dem Wortlaut des § 10 Abs 2 PRG bzw Art 12 Abs 2 Pauschalreise-RL sowie dem Zweck der Pauschalreise-RL, nämlich die Rechte von Pauschalreisenden auch bei unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen schützen zu wollen, widerspricht, bleibt abzuwarten wie die Gerichte die Auslegung der bestehenden Regelungen beurteilen.

### 5.3 Individualreisende

Bei der Buchung von Individualreisen kommt es zum Abschluss unterschiedlichster Vertragstypen. Unterliegen die Vertragsbeziehungen dem österreichischen Recht, kommt bei Reismängeln grundsätzlich das Leistungsstörungsrecht des ABGB zur Anwendung.

In Hinblick auf das Rücktrittsrecht von Individualreisenden beruft sich die Rechtsprechung auf die Lehre von der Geschäftsgrundlage. Diese ermöglicht die Beseitigung des Vertrags, wenn eine geschäftstypische Voraussetzung wegfällt und dieser Wegfall unvorhersehbar ist und aus einer fremden bzw neutralen Sphäre stammt.<sup>339</sup> Das bedeutet, Individualreisende können ebenfalls wie Pauschalreisende bei außergewöhnlichen Umständen einen Vertragsrücktritt ohne Stornogebühr erklären, sofern alle Voraussetzungen (sphärenfremder Umstand, Unvorhersehbarkeit und Unzumutbarkeit des Reiseantritts) vom Wegfall der Geschäftsgrundlage vorliegen.<sup>340</sup>

Das Vorliegen der Sphärenfremdheit kann bei der Pandemie ohne Zweifel bejaht werden.<sup>341</sup> Bei der Beurteilung der Unzumutbarkeit des Reiseantritts sind wie bei Pauschalreisenden ähnliche Faktoren relevant. Die Rechtsprechung stellt bei

---

<sup>339</sup> Vgl *Laimer/Schickmair* in Resch, Corona-HB<sup>1.04</sup> Kap 11 Rz 28.

<sup>340</sup> Vgl *Schoditsch*, Zum Reiserücktritt wegen COVID-19, Zak 2020/91, 110f.

<sup>341</sup> Vgl *Kern*, Leitfaden: COVID-19 und Reiserecht 132.

der Beurteilung der Unzumutbarkeit in einer ex-ante Betrachtung auf den durchschnittlichen Reisenden ab. Es wird daher beurteilt, ob für einen Durchschnittsreisenden der Antritt der Reise zumutbar ist oder nicht. In die Beurteilung der Gefahrenlage werden auch Reisewarnungen und Medienberichte miteinbezogen.<sup>342</sup>

Ein entscheidender Unterschied zum kostenlosen Rücktrittsrecht von Pauschalreisenden ist das Kriterium der Unvorhersehbarkeit. Anders als nach der neuen Rechtslage im PRG kann sich ein Individualreisender nach der Judikatur nicht auf einen Wegfall der Geschäftsgrundlage berufen, wenn außergewöhnliche Umstände bereits bei Vertragsabschluss vorhersehbar waren.<sup>343</sup> Bei Buchungen vor Ausbruch der COVID-19 Pandemie kann eine solche Unvorhersehbarkeit ohne Zweifel bejaht werden. Bei Buchungen nach dem Ausbruch der COVID-19 Pandemie kann die Gefahr der Beeinträchtigung der Reise durch das Virus aber nicht mehr unerwartet und unvorhersehbar sein.<sup>344</sup>

Liegen die Voraussetzungen für einen Wegfall der Geschäftsgrundlage vor, so ist der jeweilige Vertrag vorrangig anzupassen. Hierbei kommt etwa die Umbuchung auf ein anderes Reiseziel in Frage. Nur wenn eine Umbuchung unzumutbar ist, kann der Vertrag gegen Rückerstattung sämtlicher Zahlungen aufgehoben werden.<sup>345</sup>

Im Ergebnis kann die COVID-19 Pandemie und die damit einhergehende Gefahr einer Infektion sowohl Pauschal- als auch Individualreisende zu einem kostenfreien Reiserücktritt berechtigen. Bei Individualreisenden müssen hierfür die Voraussetzungen des Wegfalls der Geschäftsgrundlage vorliegen. Pauschalreisende können sich auf ihr kostenloses Rücktrittsrecht gemäß § 10 Abs 2 PRG berufen. In beiden Fällen steht Reisenden daher ein kostenfreier Rücktritt vom

---

<sup>342</sup> OGH 9 Ob 42/04y; OGH 8 Ob 99/99p; OGH 1 Ob 257/01b; OGH 6 Ob 145/04y.

<sup>343</sup> Vgl *Jaksch-Ratajczak in Saria* (Hrsg), *Reise ins Ungewisse* (2009) 129.

<sup>344</sup> Vgl *Laimer/Schickmair in Resch, Corona-HB*<sup>1.04</sup> Kap 11 Rz 41.

<sup>345</sup> Vgl *F. Bydlinski, Zum Wegfall der Geschäftsgrundlage im österreichischen Recht, ÖBA 1996, 499.*

jeweiligen Reisevertragstypus offen. Folglich können bereits geleistete Zahlungen von den Reisenden zurückgefordert werden.

Die derzeit bestehenden Regelungen zum Reiserücktritt haben daher aus meiner Sicht im Großteil dem Ausbruch der gegenwärtigen Pandemie getrotzt. Lediglich bei der Auslegung des Rücktrittsrechts bei Pauschalreisenden besteht in Hinblick auf das Merkmal der Unvorhersehbarkeit noch ein gewisser Auslegungsspielraum.

## **6 Überblick über die wesentlichsten Unterschiede zwischen Pauschal- und Individualreisenden**

Ein wesentlicher Unterschied zwischen Pauschal- und Individualreisenden besteht darin, dass sich der Pauschalreisevertrag zwar durch verschiedenste einzelne Vertragstypen zusammensetzt, aber als einheitlicher Vertrag zu qualifizieren ist.<sup>346</sup> In diesem wird dem Pauschalreisenden eine Gesamtheit von Reiseleistungen um ein einheitliches Entgelt versprochen.<sup>347</sup> Hingegen schließt der Individualreisende eine Vielzahl voneinander unabhängigen Verträgen mit Dienstleistungsunternehmen ab. Dem Individualreisenden stehen mehrere Vertragspartner gegenüber. Pauschalreisende haben hier den großen Vorteil, dass sie nur einen Ansprechpartner haben und die verschiedenen Reiseleistungen in ihrer Gesamtheit betrachtet und beurteilt werden. Ein geschädigter Pauschalreisender muss sich somit nur an sein Reisebüro wenden um beispielsweise Ersatzleistungen aufgrund der Verspätung eines Fluges geltend zu machen. Eine zusätzliche Kontaktaufnahme mit dem Flugbeförderungsunternehmen ist nicht zwingend notwendig.

Der Nachteil und ein maßgeblicher Unterschied von Individualreisenden gegenüber Pauschalreisenden besteht somit darin, dass im Falle eines Schadens oder Mangels die rechtlichen Ansprüche des Individualreisenden nach dem jeweilig abgeschlossenen Vertragstypus zu beurteilen sind. Der Individualreisende sieht sich im Gegensatz zum

---

<sup>346</sup> Vgl. Kletečka in Kletečka/Schauer, ABGB-ON<sup>1.04</sup> § 1166 Rz 87.

<sup>347</sup> Vgl. Perner/Spitzer/Kodek, Bürgerliches Recht<sup>4</sup> 271.; Vgl. Kamilarov, Pauschalreisegesetz 45f.

Pauschalreisenden somit mit einer Vielzahl an Vertragspartnern konfrontiert, die nur für die jeweilig geschuldete Leistung aus dem Vertrag haften. Zur Durchsetzung seiner vom abgeschlossenen Vertragstypus abhängigen Rechte, muss der Individualreisende daher die rechtlichen Bestimmungen des jeweiligen Vertragstypus einzeln studieren. Darüber hinaus ist er mit einer Vielzahl an unterschiedlichen allgemeinen Geschäfts- bzw. Beförderungsbedingungen konfrontiert, die in unterschiedlichster Weise ausgestaltet sein können.

Abgesehen davon haben Individualreisende auch das Problem, dass bei individuellen Buchungen von Reiseleistungen im Ausland – anders als bei Pauschalreisen – mangels Rechtswahl nicht österreichisches Recht, sondern das Recht des Staats zur Anwendung gelangt, in dem der Reisedienstleister seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat bzw in dem die gebuchte Unterkunft liegt.<sup>348</sup>

Schließlich sind Individualreisende aus insolvenzrechtlicher Sicht schlechter geschützt als Pauschalreisende. So gibt es in Österreich keine zwingenden Insolvenzabsicherungen für Individualreisende. Vergleichbare insolvenzrechtliche Absicherungen wie für Pauschalreisende (etwa nach der PRV) bestehen für Individualreise nicht. Dies ist insofern problematisch, da der Individualreisende in der Praxis häufig einer Vorauszahlungspflicht unterliegt. So ist es insbesondere bei Flugbuchungen gängige Praxis, dass der Flugpreis durch den (Individual-) Reisenden bereits im Zeitpunkt der Buchung im Voraus vollständig bezahlt wird. Obwohl der Reisende seinen Flugpreis gleich nach Abschluss der Buchung bezahlt, besteht kein Schutz für Individualreisende im Zusammenhang mit allfälligen Insolvenzen von Fluggesellschaften. Dies ist in Hinblick auf die gegenwärtige COVID-19 Krise und den in der Vergangenheit im Flugbereich eingetretenen Insolvenzen namhafter Fluggesellschaften (zB Airberlin) verbraucherpolitisch als sehr problematisch anzusehen.<sup>349</sup> Wird ein Flug im Rahmen einer Pauschalreise gebucht und tritt eine Insolvenz der durchführenden Fluggesellschaft ein, sind Pauschal-

---

<sup>348</sup> Vgl *Bammer/Treu*, Reiserücktritt und Corona, 356.

<sup>349</sup> Vgl *Führich*, Reiserrecht<sup>4</sup> Rz 107; Vgl *Kolba/Steurer*, Reiserrecht 59.

reisende insofern abgesichert, als diese von ihrem Vertragspartner (idR von seinem Reisebüro) auf eine andere Fluglinie umgebucht werden können. Individualreisende müssen hingegen ihre im Voraus bezahlten Flugkosten im Rahmen eines allfälligen Insolvenzverfahrens als Forderung anmelden und sich im besten Fall mit der Rückerstattung einer gegenüber dem bezahlten Flugpreis niedrigeren "Quote" begnügen.

In Hinblick auf die vielfältigen Vorteile, die die individuelle Zusammenstellung einer Reise ohne Zweifel mit sich bringt, wird in der Praxis bei Individualreisenden gerne auf die damit verbundene erschwerte rechtliche Situation vergessen. Individualreisende sehen sich in der Praxis mit großen rechtlichen Hindernissen konfrontiert. Viele Personen scheitern an der Beurteilung ihrer Rechte oder an der teilweise intransparenten Vorgehensweise der Unternehmen. Dies ist sicher ein Hauptgrund dafür, dass in den letzten Jahren die Inanspruchnahme von staatlichen Schlichtungsstellen (etwa der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte in Österreich oder der Verbraucherschlichtung) bei der Durchsetzung der Rechte von Individualreisenden stetig zunimmt<sup>350</sup> oder sich private Unternehmen generell auf die Durchsetzung der Rechte von Individualreisenden spezialisieren (zB Flightright<sup>351</sup>).

## 7 Schlussbemerkungen

Abschließend ist erneut zu betonen, dass die für die Praxis bedeutende Frage, ob es sich bei einer Reise um eine Pauschal- oder Individualreise handelt, nicht unterschätzt werden darf. Wie die vorherigen Ausführungen zeigen, hat der (europäische) Gesetzgeber zwar wesentliche Schutzbestimmungen für Reisende vorgesehen, wobei sich das Schutzniveau zwischen Pauschal- und Individualreisenden erheblich unterscheidet.

Im Hinblick auf die a priori gestellten Forschungsfragen ist zusammenzufassen, dass den Pauschalreisenden durch die Pauschalreise-RL und durch deren Umsetzung in Österreich durch das PRG erhebliche (Rechts-) Vorteile gegenüber Individualreisenden eingeräumt werden. Bucht eine reisewillige Person eine Pauschalreise, so gehen mit

---

<sup>350</sup> Vgl *Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)*, Jahresbericht 2019, 5f.

<sup>351</sup> [www.flightright.at](http://www.flightright.at) (abgerufen am 06.06.2021).

dem Abschluss eines solchen Pauschalreisevertrages erhebliche Rechtsfolgen einher. Der Reiseveranstalter verpflichtet sich nämlich mit dem Abschluss eines einheitlichen Pauschalreisevertrages – der wie erläutert verschiedenste Elemente verschiedenster Vertragstypen beinhaltet – eine Gesamtheit von Reiseleistungen zu erbringen. Diese Gesamtheit an Reiseleistungen stehen in einem rechtlichen und tatsächlichen Zusammenhang und sind – trotz der Kombination verschiedenster Vertragstypen – nicht in einzelne Leistungen und Verträge zu zerlegen.<sup>352</sup> Das bedeutet, dass sich der Reiseveranstaltungsvertrag zwar durch verschiedenste einzelne Vertragstypen zusammensetzt, aber schlussendlich jedoch als einheitlicher Vertrag zu qualifizieren ist.<sup>353</sup> In diesem wird daher eine Gesamtheit von Reiseleistungen um ein einheitliches Entgelt versprochen.<sup>354</sup> Dies stellt einen wesentlichen Unterschied zum Individualreisenden dar, der keinen (Pauschal-) Reisevertrag, sondern eine Vielzahl an einzelnen (womöglich verschiedenen Jurisdiktionen unterliegenden) Verträgen abschließt. Darüber hinaus besteht für Individualreisende im Gegensatz zu Pauschalreisenden keine einheitliche Kodifizierung ihrer Rechte auf europäischer Ebene. Der Individualreisende stützt seine (Rechts-) Ansprüche, die infolge seiner Reisebuchungen entstehen, auf verschiedenste europäische Grundlagen (insbesondere die Fahrgastrechte-VO) und auf die jeweiligen nationalen zivilrechtlichen Bestimmungen.

Die umfassende Auseinandersetzung mit der Frage, wie eine Pauschalreise zu qualifizieren ist und wann eine solche vorliegt, war im Rahmen dieser Master Thesis somit unumgebar um einen umfassenden Überblick über die verschiedenen Rechte von Reisenden auf europäischer und nationaler Ebene geben zu können. Insbesondere überrascht es, dass zwischen dem Pauschal- und Individualreisenden aus meiner Sicht nach wie vor erhebliche rechtliche Unterschiede bestehen. Vor allem lässt sich in den vergangenen Jahren der Trend erkennen, dass viele Reisende die Spontanität und die Ungebundenheit einer Individualreise schätzen. Eine spontane Buchung von Unterkünften oder Flügen über das Internet, ist im Gegensatz zu einer "konservativen" Buchung in

---

<sup>352</sup> RIS-Justiz RS0021714.

<sup>353</sup> Vgl *Kletečka* in *Kletečka/Schauer*, ABGB-ON<sup>1.04</sup> § 1166 Rz 87.

<sup>354</sup> Vgl *Perner/Spitzer/Kodek*, Bürgerliches Recht<sup>4</sup> 271; Vgl *Kamilarov*, Pauschalreisegesetz 45f.

einem Reisebüro, vor allem für die jüngere Generation ein großes Thema, welches sich meiner Meinung nach auch in Zukunft immer mehr durchsetzen wird. In Hinblick darauf und unter dem Aspekt der immer kostengünstiger werdenden Transportmöglichkeiten ist es meines Erachtens nach erstaunlich, dass hier sowohl der europäische als auch der nationale Gesetzgeber nicht gegensteuert, um die Rechte von Individualreisenden zu stärken. Demnach sollte insbesondere der fehlende Insolvenzschutz von Individualreisenden dem bereits bestehenden Schutzniveau von Pauschalreisenden angepasst werden. Nach wie vor gibt es in Österreich keine zwingenden Insolvenzabsicherungen für Individualreisende, obwohl diese viel öfters einer Vorleistungspflicht ihres Reisepreises unterliegen, als Pauschalreisende. Letztere sind insofern schon im Zeitpunkt des Abschlusses eines Pauschalreisevertrages geschützt, als Kundengelder frühestens elf Monate vor dem vereinbarten Ende der Reise maximal in Höhe von 20% des Reisepreises als eine Art Anzahlung entgegengenommen werden dürfen.<sup>355</sup> Erst zwanzig Tage vor Reiseantritt dürfen mehr als 20 % des Reisepreises eingehoben werden.<sup>356</sup> Eine Anpassung der (fehlenden) insolvenzrechtlichen Bestimmungen für Individualreisende ist schon infolge der COVID-19 Pandemie und der damit einhergehenden (drohenden) Insolvenzen von Reiseleistungserbringern dringend empfehlenswert.

Darüber hinaus wird die COVID-19 Pandemie die Reisebranche aus rechtlicher Sicht sicher noch länger beschäftigen. Infolge des Umfangs der vorliegenden Master Thesis war es jedoch nicht möglich, jeden Aspekt und sämtliche Folgen der Pandemie auf Reisende, wie etwa die Folgen auf das Rücktrittsrecht während der Reise oder Fragestellung im Zusammenhang mit Reiserücktrittsversicherungen, zu untersuchen. Auch in Zukunft wird die gegenwärtige Pandemie meines Erachtens nach, wesentliche (rechtliche) Änderungen bzw. Anpassungen mit sich bringen, die die Auslegung bestehender Normen beeinflussen werden. Der Fokus der vorliegenden Master Thesis lag hinsichtlich der Auswirkungen der COVID-19 Pandemie viel mehr auf der von Reisenden gegenwärtig meist gestellten Frage, ob diesen ein Rücktrittsrecht vor Reisebeginn zusteht

---

<sup>355</sup> Vgl § 4 Abs 4 PRV.

<sup>356</sup> Vgl § 4 Abs 4 PRV; *Schratzer*, Die Umsetzung des Insolvenzschutzes der Pauschalreise-RL (EU) 2015/2302 in österreichisches Recht, 233 (235).

oder nicht. In Hinblick darauf wird speziell in den nächsten Jahren zu klären sein, wie beispielsweise das Rücktrittsrecht von Pauschalreisenden vor Reiseantritt iSd der Pauschalreise-RL bzw dem PRG auszulegen ist. Besteht – entgegen dem Wortlaut des Gesetzes – kein Rücktrittsrecht, wenn die COVID 19 Krise per se oder etwa ein lokaler Ausbruch von Erkrankungen zum Zeitpunkt der Reisebuchung vorhersehbar war? Aus meiner Sicht ist in diesem Zusammenhang dem Ergebnis der reinen Wortinterpretation des Gesetzestextes und der Absicht des europäischen Gesetzgebers dem Vorrang vor etwaigen gegenteiligen Stimmen in der Literatur zu geben. Natürlich befeuert die Auslegung im Sinne der reinen Wortinterpretation in der Praxis Situationen, in denen Reisende auf "gut Glück" eine Reise buchen, obwohl diese vielleicht schon wissen, dass eine Durchführung aufgrund der Pandemie wohl nicht realistisch ist. Allfällige (wirtschaftliche) Auswirkungen auf Reiseveranstalter sind dadurch in der Praxis aus meiner Sicht jedoch keine zu erwarten, da der Großteil der Reiseveranstalter bereits freiwillig ihre Stornierungsbedingungen (über das rechtlich gebotene hinaus) anpassen, um die Reiselust der Menschen (wieder) zu wecken. Dennoch lässt diese Frage einiges an Interpretationsspielraum offen, mit dem sich die Gerichte in Zukunft wohl näher befassen werden müssen. Nichts desto trotz haben die bestehenden Bestimmungen in Anbetracht der plötzlich eingetretenen Pandemie keine Regelungslücken aufgewiesen und durchaus bravourös der gegenwärtigen Gesundheitskrise standgehalten.

Abschließend kann festgehalten werden, dass mich die unterschiedlichen Ansätze und Überlegungen, auf die ich im Rahmen des Verfassens der vorliegenden Master Thesis und meiner Recherche gestoßen bin, in vielerlei Hinsicht inspiriert, mir neue Blickwinkel aufgezeigt und mir viele spannende Denkanstöße gegeben haben, auf die ich ohne der vertiefenden Analyse dieser Materie nur schwer gekommen wäre. Die Stellung von Pauschal- und Individualreisenden wird sich wohl auch in der nahen Zukunft in wesentlichen Aspekten weiter unterscheiden, wobei – nicht schon aufgrund der COVID-19 Pandemie – aus der Sicht des Individualreisenden mit Optimismus und Zuversicht auf eine allfällige (teilweise) Anpassung der Rechtsstellung an Pauschalreisende durch den (europäischen) Gesetzgeber gehofft werden kann.

## Literaturverzeichnis und sonstige Quellen

*Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)*, Jahresbericht 2019 (2020)

*F. Bydlinski*, Zum Wegfall der Geschäftsgrundlage im österreichischen Recht, ÖBA 1996, 499, Verlag LexisNexis

*Bammer* (Hrsg), Pauschalreisegesetz (2019), Manz Verlag

*Bammer/Treu*, Reiserücktritt und Corona, *ecolex* 5/2020, 356, Manz Verlag

*Deixler-Hübner/Kolba* (Hrsg), Handbuch Verbraucherrecht (2015), Verlag LexisNexis

*Fischer*, Die neue Pauschalreiserichtlinie, *Zak* 2015/740, 428, Verlag LexisNexis

*Führich*, Basiswissen Reiserecht<sup>4</sup> (2018), Verlag Franz Vahlen

*Führich/Staudinger*, Reiserecht<sup>8</sup> (2019), C.H.Beck

*Kaller*, Reiserecht<sup>2</sup> (2005), C.H.Beck

*Kamilarov*, Das Pauschalreisegesetz (2020), Verlag Österreich

*Keiler*, Die Fluggastrechte-VO vor dem EuGH Über Billig-, Rück- und Ersatz- sowie überbuchte, ursprüngliche und verspätete Flüge, *ZVR* 2009/119, 236, Manz Verlag

*Keiler/Klauser*, Österreichisches und Europäisches Verbraucherrecht<sup>3.Lfg</sup> (2018), Verlag Österreich

*Kern*, Leitfaden: COVID-19 und Reiserecht, *VbR* 2020/79, 128, Manz Verlag

*Kletečka/Schauer*, ABGB-ON<sup>1.04</sup> (Stand 1.8.2020, rdb.at), Manz Verlag

*Kolba/Steurer*, Praxishandbuch Reiserecht (2018), Linde Verlag

*Laimer/Schickmair* in Resch, Corona-HB<sup>1.04</sup> (Stand 29.01.2021, rdb.at), Manz Verlag

*Lindinger/Labacher*, Fluggastrechte (2012), Manz Verlag

*Lindinger*, das neue Pauschalreisegesetz (2017), Manz Verlag

*Lindinger*, Wiener Liste zur Reisepreisminderung<sup>3</sup> (2016), Manz Verlag

*Löw*, Die Auswirkungen von Epidemien und Pandemien auf Pauschalreise- und Luftbeförderungsverträge, ZVR 5/2020, 156, Manz Verlag

*Lurger/Melcher*, Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht (2020), Verlag Österreich

*Mayer-Ertl/Rupp/Pondorfer*, Pauschalreisegesetz (2019), Linde Verlag

*Perner/Spitzer/Kodek*, Bürgerliches Recht<sup>4</sup> (2014), Manz Verlag

*Saria* (Hrsg), Reise ins Ungewisse (2009), NWV Verlag

*Schierl*, Reisen und Recht (2019), Linde Verlag

*Schoditsch*, Zum Reiserücktritt wegen COVID-19, Zak 2020/91, 110, Verlag LexisNexis

*Schratzer*, Die Umsetzung des Insolvenzschutzes der Pauschalreise-RL (EU) 2015/2302 in österreichisches Recht, ZVR 2019/107, 233, Manz Verlag

*Schuster-Wolf*, Die Auslegung der Fluggastrechte-VO durch den EuGH Eine Bestandsaufnahme, VbR 2015/81, 114, Manz Verlag

*Tonner*, Anzahlungen und Restzahlungen bei Pauschalreisen während der Corona-Krise Kurz-Gutachten für den Verbraucherzentrale Bundesverband in Deutschland (2020)

*Zach*, Der Rücktritt vom Pauschalreisevertrag, ZVR 2019, 227, Manz Verlag

### **Sonstige Quellen**

*Rat der EU*, Rat beschließt verbesserte Rechte für Bahnreisende (2021)

<https://www.consilium.europa.eu/de/press/press-releases/2021/01/25/improved-rail-passenger-rights-adopted-by-council/> abgerufen am 06.06.2021.

*Europäisches Parlament*, Parlament stärkt Rechte von Bahnreisenden (2021)

<https://www.europarl.europa.eu/news/de/press-room/20210422IPR02605/parlament-starkt-rechte-von-bahnreisenden> abgerufen am 06.06.2021

[www.flihtright.at](http://www.flihtright.at) abgerufen am 06.06.2021

## Judikaturverzeichnis

### Europäischer Gerichtshof

EuGH 17.04.2018, C-195/17, *Krüsemann u.a.*

EuGH 7.9.2017, C-559/16, *Bossen u.a.*

EuGH 4.5.2017, C-315/15, *Pešková und Peška.*

EuGH 4.9.2014, C-452/13, *Germanwings*

EuGH 26.9.2013, C-509/11, *ÖBB-Personenverkehr AG*

EuGH 31.01.2013, C-12/11, *McDonagh*

EuGH 23.10.2012, C-581/10, *Nelson u.a.*

EuGH 13.10.2011, C-83/10, *Sousa Rodríguez u.a.*

EuGH 19.11.2009, C-402/07, *Sturgeon u.a.*

EuGH 22.12.2008, C-549/07, *Wallentin-Hermann*

EuGH 10.07.2008, C-173/07, *Emirates /Schenkel*

EuGH 30.4.2002, C-400/00, *Club Tour*

EuGH 12.03.2002, C-168/00, *Simone Leitner*

### Oberster Gerichtshof

OGH 24.5.2011, 1 Ob 80/11p

OGH 18.9.2009, 6 Ob 231/08a

OGH 3.11.2005, 6 Ob 251/05p

OGH 23.5.2005, 10 Ob 20/05x

OGH 23.11.2004, 5 Ob 242/04f

OGH 15.9.2004, 9 Ob 42/04y

OGH 26.8.2004, 6 Ob 145/04y

OGH 27.11.2001, 1 Ob 257/01b

OGH 1.1.1998, 8 Ob 99/99p

OGH 12.8.1996, 6 Ob 2132/96i

OGH 2.6.1993, 7 Ob 524/93

### **Rechtssätze**

RIS-Justiz RS0021714.

RIS-Justiz RS0021651.

RIS-Justiz RS0117125.

RIS-Justiz RS0117126

## **Abbildungsverzeichnis**

Abb. 1: Reiserecht als Querschnittsmaterie .....	3
Abb. 2: Rechtsbeziehungen im klassischen (Pauschal-) Reiserecht .....	15
Abb. 3: Rechtsbeziehungen bei Individualreisen .....	16
Abb. 4: Die Reiseleistungen des PRG.....	24
Abb. 5: Definition der Pauschalreise iSd PRG .....	28
Abb. 6: Überblick über (Rechts-) Ansprüche bei Reisemängel .....	41
Abb. 7: Rechtsverhältnisse bei der Insolvenzabsicherung .....	50
Abb. 8: Ansprüche nach der Fluggastrechte-VO .....	69