

Anhang E: Hinweise zur wirksamen Vereinbarung von Reisebedingungen

1. Der wirksamen Vereinbarung von Reisebedingungen mit den Kunden muss besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden. Auch die besten, rechtlich einwandfreien Reisebedingungen nützen nichts, wenn sie mit dem Kunden beim Abschluss des Reisevertrages nicht wirksam vereinbart wurden.
2. Nutzen und Bedeutung der Reisebedingungen von Pauschalreiseveranstalter werden häufig unterschätzt. Es muss deshalb nachdrücklich darauf hingewiesen werden, welche Folgen es hat, wenn Reisebedingungen nicht wirksam vereinbart wurde, wobei die nachfolgende Aufzählung nur die wichtigsten rechtlichen Nachteile wiedergibt:

Ohne wirksam vereinbarte Reisebedingungen ...

- ... besteht kein Anspruch des Reiseveranstalters auf Anzahlung oder Restzahlung von vor Reiseantritt, da das Gesetz keine allgemeine Vorauszahlungspflicht des Pauschalreisekunden vorsieht.
 - ... besteht kein Anspruch auf pauschalisierte Stornokosten.
 - ... besteht kein Recht des Reiseveranstalters, bei Nichterreichen ausgeschriebener Mindestteilnehmerzahlen vom Reisevertrag zurückzutreten; der Rücktritt ist in diesem Fall schlichter Vertragsbruch und löst erhebliche Schadensersatzansprüche aus.
 - ... erfüllt der Reiseveranstalter seine gesetzlich zwingend vorgeschriebenen Informationspflichten, insbesondere auch zu den Rechten und Pflichten des Reisekunden nicht; dies kann Abmahnungen und Unterlassungsklagen von Verbraucherschutzvereinigungen und der Wettbewerbszentrale zur Folge haben.
 - ... tritt die in den Reisebedingungen vorgesehene Haftungsbeschränkung nicht ein; die vertragliche Haftung ist danach unbeschränkt.
 - ... tritt die gesetzlich zulässige Verkürzung der Verjährungsfrist für vertragliche Ansprüche nicht ein.
3. Nach den gesetzlichen Bestimmungen besteht bei Reisebedingungen von Pauschalreiseveranstaltern die Besonderheit, dass Voraussetzung für die wirksame Vereinbarung mit dem Kunden nicht nur, wie bei gewöhnlichen Geschäftsbedingungen, die Möglichkeit des Kunden gegeben sein muss, von diesen Reisebedingungen in zumutbarer Weise Kenntnis zu nehmen. Vielmehr müssen die Reisebedingungen dem Kunden **vor Vertragsschluss vollständig übermittelt werden**. Daraus ergeben sich für die Praxis Konsequenzen, die teilweise leider einen erheblichen verwaltungstechnischen Aufwand mit sich bringen und häufig, insbesondere bei kurzfristigen telefonischen Buchungen, praktisch oft gar nicht umzusetzen sind, die aber gleichwohl **rechtlich absolut zwingend sind**:

- Reisebedingungen müssen im Reisekatalog vollständig abgedruckt werden. Ein auszugsweiser Abdruck genügt in keinem Fall; auch dann nicht, wenn dies im Prospekt mit der Ankündigung verbunden wird, dem Kunden in jedem Fall, z.B. mit der Buchungsbestätigung oder auf Verlangen die vollständige Fassung zu übermitteln.
- In jedem Fall vollkommen ausgeschlossen ist eine rechtswirksame Vereinbarung von Reisebedingungen, wenn bezüglich der Übermittlung der vollständigen Fassung auf eine Zusendung auf Verlangen, eine Übermittlung erst mit der Buchungsbestätigung, die Wiedergabe im Internet oder die Möglichkeit der Einsichtnahme im Reisebüro oder Ladengeschäft des Busreiseveranstalters verwiesen wird.
- Die vielfach übliche Praxis, bei Pauschalangeboten auf Werbeblätter, in Werbeanzeigen, auf Flyern oder sonstigen kurzen gedruckten Werbegrundlagen oder Prospektauszügen auf die Reisebedingungen im Hauptkatalog zu verweisen, ist damit rechtlich unzulässig und führt in keinem Fall zur wirksamen Vereinbarung der Reisebedingungen.
- Ein besonderes Problem stellen telefonische Buchungen dar. Es sollte, insbesondere durch strikte Anweisungen an Mitarbeiter, die telefonische Buchungen entgegennehmen, sichergestellt werden, dass bei telefonischen Buchungen ausdrücklich nachgefragt und in einem Buchungsblatt festgehalten wird, ob dem Kunden der Reisekatalog mit den dort vollständig abgedruckten Reisebedingungen vorliegt. Wenn dies nicht der Fall ist, sollte, wenn immer dies zeitlich noch möglich ist, lediglich eine Reservierung für den Kunden vorgenommen werden und diesem ein Buchungsformular (eine Reiseanmeldung) mit der vollständigen Fassung der Reisebedingungen übermittelt werden. Dies ist auch per Fax oder auf elektronischem Weg (E-Mail) zulässig.
- Ist aus zeitlichen Gründen die vollständige Übermittlung der Reisebedingungen vor Vertragsabschluss, insbesondere bei kurzfristigen telefonischen Buchungen, nicht mehr möglich, sollte der Kunde ausdrücklich gebeten werden, seine Zustimmung zur Geltung der Reisebedingungen sofort am Telefon zu erklären, und zwar mit dem ausdrücklichen Einverständnis des Kunden, dass diese ihm erst mit der

- Buchungsbestätigung übermittelt werden.
- Wenn es ohne eine Überschreitung von Gewichtsgrenzen beim Porto und damit ohne eine Verteuerung des Portos möglich ist, empfiehlt es sich, einer dem Kunden per Post übersandten Buchungsbestätigung grundsätzlich die vollständige Fassung der Reisebedingungen beizufügen. Dies gilt insbesondere, wenn bei kurzfristigen telefonischen Buchungen dem Kunden der Reisekatalog mit den Reisebedingungen oder diese selbst nicht vorgelegen haben und nicht übermittelt werden konnten. Es ist zwar nochmals darauf hinzuweisen, dass diese Übermittlung mit der Buchungsbestätigung rechtlich grundsätzlich nicht ausreichend ist. Sie kann jedoch unter bestimmten Umständen jedenfalls zu einer eingeschränkten oder späteren Geltung der Reisebedingungen führen.
 - Bei der Übermittlung einer Buchungsbestätigung per Telefax oder per E-Mail gilt, dass ebenfalls grundsätzlich die Reisebedingungen mit gefaxt bzw. der E-Mail als Anhang angehängt werden sollten.
 - Bei einem echten elektronischen Vertragsabschluss, also der Möglichkeit, eine Pauschalreise vollständig über Internetseite des Omnibusreiseveranstalters zu buchen, sind besondere Vorgaben für die Vereinbarung von Geschäftsbedingungen im elektronischen Geschäftsverkehr zu beachten. Diesbezüglich wird zeitnah eine „**Checkliste für Online-Buchungen von Pauschalreisen**“ erarbeitet.
4. Weitere rechtliche Voraussetzung für die wirksame Vereinbarung von Reisebedingungen ist die Zustimmung des Kunden zu deren Geltung. Diese Zustimmung kann grundsätzlich auch mündlich erfolgen. Insofern wird auf die vorstehenden Hinweise zu telefonischen Buchungen verwiesen. Zwar ist die Rechtsprechung hinsichtlich dieser Zustimmungserklärung des Kunden verhältnismäßig veranstalterfreundlich. So wird beispielsweise die Zustimmung des Kunden auch in der vorbehaltlosen Zahlung der Anzahlung und/oder Restzahlung und dem Reiseantritt gesehen. Darauf sollte man sich jedoch keineswegs verlassen. Es ist deshalb im Regelfall immer empfehlenswert, ein Buchungsformular (Reiseanmeldung) zu verwenden und darauf hinzuwirken, dass die Buchung/Reiseanmeldung mit diesem Formular erfolgt und dort der Kunde ausdrücklich sein Einverständnis mit der Geltung der Reisebedingungen erklärt. Auf das insoweit vom bdo ausgegebene Muster-Buchungsformular wird verwiesen.