

Bundesministerium für Justiz
Museumstraße 7
1070 Wien

Wiedner Hauptstraße 63 | Postfach 195
1045 Wien
T +43 (0)5 90 900-DW | F +43 (0)5 90 900-243
E rp@wko.at
W <http://wko.at>

Per Email:
team.z@bmj.gv.at
Kopie an:
begutachtungsverfahren@parlament.gv.at

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, Sachbearbeiter
Rp 140 /17/MSt/SL

Durchwahl
4236

Datum
13.2.2017

Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (Pauschalreisegesetz - PRG) erlassen wird sowie das Konsumentenschutzgesetz, das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden; Stellungnahme

Sehr geehrte Damen und Herren!

Wir erlauben uns zum gegenständlichen Entwurf folgende Stellungnahme abzugeben:

Allgemeine Bemerkungen:

Der vom BMJ gewählte Ansatz, die zivilrechtlichen Vorgaben der neuen Pauschalreise-Richtlinie (im Folgenden auch „RL“) in einem eigenen Gesetz umzusetzen, ist im Rahmen der kammerinternen Begutachtung auf positive Resonanz gestoßen und daher zu begrüßen.

Weniger erfreulich aufgenommen wurde der Umstand, dass mit dem vorliegenden Entwurf nicht nur an der grundsätzlichen Systematik der Richtlinie festgehalten wird, sondern auch streng an ihrem Wortlaut. Damit wurden auch die teilweise unverständlichen Formulierungen der Richtlinie und deren legistische Fehler (s.u.) weitestgehend übernommen.

Dies führt dazu, dass das PRG - ebenso wie die Richtlinie selbst - für nicht facheinschlägige Juristen und Experten kaum verständlich ist. Für die betroffenen Unternehmer und Verbraucher (Reisende) trifft dies daher leider umso mehr zu. Es wurde die begründete Sorge zum Ausdruck gebracht, dass es für die betroffenen Unternehmen (insbesondere den in der Tourismus- und Freizeitwirtschaft weit verbreiteten kleinstrukturierten und familiengeführten Betrieben) sehr schwer sein wird, die Bestimmungen korrekt einzuhalten, insbesondere, aber nicht nur zB in Bezug auf die umfassenden Informationspflichten. In den Rückmeldungen wurde auch deponiert, dass es wünschenswert gewesen wäre, die „Chance“ zu nutzen und diese komplexe RL sprachlich verständlich und rechtlich nachvollziehbar umzusetzen. Es ist zuzugestehen, dass dieses Anliegen angesichts der gegenständlichen, grundsätzlich vollharmonisierten Richtlinie eine große

Herausforderung darstellt. Jedenfalls sollte aber die Möglichkeit ergriffen werden, machbare und europarechtlich unbedenkliche, für die Verständlichkeit der Bestimmungen aber wichtige Klarstellungen insbesondere bei den Definitionen, im Gesetzestext selbst zu treffen und nicht nur in den Erläuterungen.

Alleine die Unterscheidung zwischen Pauschalreise und verbundener Reiseleistung ist derart komplex, dass es in der Praxis zu großen Schwierigkeiten führen wird, weil die unklaren Bestimmungen - mit zahlreichen Verweisen - einen äußerst weiten Interpretationsspielraum eröffnen. Hier gibt es jedenfalls Klärungsbedarf einiger Begrifflichkeiten auf europäischer Ebene.

Es ist außerordentlich bedauerlich, dass Unternehmen nun mit einem solchen belastenden Regelwerk konfrontiert sind. Seitens der WKÖ - in engster Kooperation mit den hauptbetroffenen Sparten bzw Fachorganisationen - wurde bereits im Rahmen des europäischen Rechtsetzungsverfahrens laufend und mit Nachdruck auf die Problematik der bürokratischen Vorgaben insbesondere für KMU aufmerksam gemacht. Österreich hat dieser Richtlinie im Rat auch nicht zugestimmt. Gerade vor diesem Hintergrund wäre es daher mehr als angemessen, mögliche Klarstellungen, die die Verständlichkeit der Regelungen erhöhen, noch im Gesetzestext vorzunehmen und u.a. auch ein Zeichen insofern zu setzen, als eine Sanktionierung bei Verstößen nur als „ultima ratio“ vorgesehen wird. Dem Betroffenen sollte die Möglichkeit gegeben werden, den gesetzmäßigen Zustand herzustellen und wenn er dies tut, wäre von einer Bestrafung abzusehen bzw sollte bei erstmaligen Verstößen (die aufgrund der komplexen Bestimmungen beinahe unvermeidbar scheine) keinesfalls sofort bestraft werden, sondern vielmehr zuerst eine Beratung gegenüber dem Unternehmer erfolgen.

Für die Wirtschaftskammern wird es jedenfalls schwierig werden, rechtsicher zu informieren. Wir hoffen im Interesse der betroffenen Unternehmen sehr, insbesondere bei sich ergebenden Fragen auf die fachkundige Unterstützung der zuständigen Ministerien zählen zu können.

Zu einzelnen Bestimmungen des Entwurfes ist folgendes zu bemerken:

Zu § 2 Abs 1 Z 4 PRG-E - andere touristische Leistung:

Erwägungsgrund 17 der RL nennt Beispiele, was unter anderen Leistungen, die „wesensmäßig Bestandteil“ einer anderen Reiseleistung sind, zu verstehen ist. Dies kann etwa eine Gepäckbeförderung im Zuge der Beförderung von Personen, kleinere Beförderungsleistungen, Mahlzeiten, Getränke oder Reinigung im Rahmen der Unterbringung, etc. sein. Dies sollte im Gesetzestext selbst berücksichtigt werden. Mit Hilfe einer nicht abschließenden Aufzählung im Gesetzestext selbst würde dieser Begriff an Kontur gewinnen und für die Betroffenen mehr Klarheit bringen.

Zu § 2 Abs 2 Z 1 lit b sublit ee PRG-E:

Es wurde darauf hingewiesen, dass die Abgrenzung zwischen Pauschalreise iSd § 2 Abs 2 Z1 lit b sublit ee zu verbundenen Reiseleistungen iSd § 2 Abs 5 Z 1 lit b PRG jedenfalls Schwierigkeiten bereitet. Da in den Erläuternden Bemerkungen zu verbundenen Reiseleistungen (EB S. 6) auf die verbundene Onlinebuchung Bezug genommen wird, aber auch in § 2 Abs 2 Z 1 lit b sublit ee die Pauschalreise unter anderem als verbundenes Onlinebuchungsverfahren definiert wird, ist die Abgrenzung nicht einwandfrei erkennbar. Wichtig wäre, dass klar unterschieden werden kann,

wann man von einer Pauschalreise (verbundenes Onlinebuchungsverfahren) und wann von einer verbundenen Reiseleistung (verlinktes Onlinebuchungsverfahren) spricht. Dies ist insofern relevant, als die Rechtsfolgen einer Pauschalreise sich deutlich von jenen der verbundenen Reiseleistungsverfahren unterscheiden.

Zu § 2 Abs 2 Z 2 lit a PRG-E - Wertschwelle von 25 %:

Nach Erwägungsgrund 18 der RL sollen sonstige touristische Leistungen dann ein maßgebliches Kriterium für das Vorliegen einer Pauschalreise darstellen, wenn sie 25 % des Gesamtpreises oder einen wesentlichen Bestandteil der Reise ausmachen (z.B. Opernkarten bei einer Musikreise). Nach unserer Ansicht hätte diese für den Anwendungsbereich der Richtlinie entscheidende Wertschwelle schon in den normativen Teil der RL und nicht in die Erwägungsgründe aufgenommen werden müssen.

Gleiches gilt auch für § 2 Abs 2 Z 2 lit a PRG, da die Wertschwelle von 25 % lediglich den Erläuternden Bemerkungen zu entnehmen ist (im Gegensatz zu den anderen Fallgruppen „nicht als wesentliches Merkmal beworben“ und „auch sonst kein wesentliches Merkmal darstellen“). Diese wichtige Frage im Einzelfall der Auslegung der Gerichte zu überlassen, welche dann hoffentlich auf die Erläuterungen zum PRG oder den Erwägungsgrund 18 der Richtlinie zurückgreifen, führt zu großer Rechtsunsicherheit für die betroffenen Unternehmer und die Reisenden. Im Interesse der Rechtssicherheit halten wir es für dringend geboten, diesen Schwellenwert auch im Gesetzestext aufzunehmen.

Zu § 2 Abs 2 Z 1 lit b sublit aa PRG-E - Pauschalreise vs. § 2 Abs 5 Z 1 lit a PRG - Verbundene Reiseleistungen:

Nach § 2 Abs 2 Z 1 lit b sublit aa PRG soll eine Pauschalreise auch dann vorliegen, wenn mehrere touristische Leistungen für den Zweck derselben Reise „in einer einzigen Vertriebsstelle“ erworben werden und vor der „Zustimmung des Reisenden zur Zahlung“ ausgewählt wurden.

Laut Erwägungsgrund 8 der Richtlinie sollte es keinen Unterschied machen, ob die Buchung über einen Unternehmer mit einer physischen oder einen Unternehmer mit einer Online-Vertriebsstelle erfolgt. Die Formulierung „in einer einzigen Vertriebsstelle“ lässt jedoch den Schluss zu, dass nur der stationäre Vertrieb (also der physische Aufenthalt in der Vertriebsstelle, etwa in einem Reisebüro) erfasst werden soll. Lediglich den Erläuterungen zu § 2 PRG ist deutlich zu entnehmen, dass auch der Onlinevertrieb (Hinweis auf den online Warenkorb) miteinbezogen wird.

Die Formulierung zu den „Verbundenen Reiseleistungen“ in § 2 Abs 5 Z 1 lit a PRG „*anlässlich eines einzigen Besuchs in seiner Vertriebsstelle oder eines einzigen Kontakts mit seiner Vertriebsstelle*“ ist hier wesentlich klarer.

Viel schwerer wiegt jedoch, dass in § 2 Abs 2 Z 1 lit b sublit aa PRG für das Vorliegen einer Pauschalreise nur auf die „Zustimmung des Reisenden zur Zahlung“ abgestellt wird, während § 2 Abs 5 Z 1 lit a PRG für das Vorliegen von Verbundenen Reiseleistungen die „*getrennte Auswahl und die getrennte Zahlung*“ jeder Reiseleistung verlangt.

Diese Bestimmungen, die beide den Erwerb von mehreren Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise anlässlich eines einzigen Besuchs der Vertriebsstelle (...bzw. eines einzigen Kontakts mit der Vertriebsstelle) behandeln, sind offensichtlich nicht aufeinander abgestimmt.

Was soll beispielsweise geschehen, wenn der Reisende die Leistungen zwar nachweislich separat auswählt (...und auch der Zahlung separat zustimmt), aber gemeinsam bezahlt. Wird das Leistungspaket dann entgegen dem ausdrücklichen Wortlaut des § 2 Abs 2 Z 1 lit b sublit aa PRG zu einer Pauschalreise, oder liegen dann mangels einer getrennten Zahlung der Leistungen weder eine Pauschalreise noch Verbundene Reiseleistungen vor?

Eine Richtlinie, die derart gravierende Mängel aufweist, kann von den einzelnen Mitgliedstaaten nicht korrekt und vor allem nicht einheitlich umgesetzt werden. Da es sich hier um eine zentrale Frage des Anwendungsbereichs der Richtlinie handelt, halten wir die Klärung dieser verunglückten Bestimmungen auf europäischer Ebene im Rahmen eines Umsetzungsworkshops der Europäischen Kommission (derartige Workshops haben bereits stattgefunden) für dringend erforderlich.

Nach unserer Ansicht sollte bei der Unterscheidung zwischen den am Point of Sale zusammengestellten Pauschalreisen iSd § 2 Abs 2 Z 1 lit b sublit aa PRG und den Verbundenen Reiseleistungen iSd § 2 Abs 5 Z 1 lit a PRG lediglich auf den Zeitpunkt des Vertragsabschlusses (d.h. der Zustimmung zum Erwerb der Leistungen) abgestellt werden. Die Zustimmung zur Zahlung oder die Vornahme der Zahlung sind schlicht und einfach keine sinnvollen Kriterien für das Vorliegen eines Vertrages oder zur Unterscheidung zwischen zwei grundlegend verschiedenen Vertragstypen.

Zu § 2 Abs 12 PRG-E - Unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände:

Es scheint verwirrend, exakt die gleiche Begrifflichkeit zu verwenden, wie jene in VO 261/2004. Die RL nimmt im Erwägungsgrund 31 auf den Terminus Bezug. Es wäre wünschenswert, einen anderen Begriff zu verwenden, der deutlich macht, dass „unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände am Bestimmungsort der Reise“ maßgeblich sind.

Zu §§ 4 (und 15) PRG-E:

Zu den in den §§ 4 und 15 angeführten vorvertraglichen Informationspflichten für Reiseveranstalter und Reisevermittler wäre eine Klarstellung im Gesetz wünschenswert: Laut Entwurf muss das jeweilige Standardinformationsblatt vor Vertragsabschluss dem Kunden bereitgestellt und dieser über die in den §§ 4 und 15 aufgelisteten Eigenschaften der Reiseleistung informiert werden. Unklar ist, in welcher konkreten Form dies zu erfolgen hat. Muss das Formular physisch dem Kunden übergeben werden oder ist die grundsätzliche Möglichkeit der Einsichtnahme und der ausdrückliche Hinweis darauf ausreichend? Wünschenswert wäre natürlich die zweite Variante.

Grundsätzlich ist im Hinblick auf den 2. Abschnitt (Informationspflichten und Inhalt des Pauschalreisevertrages) folgendes anzumerken:

Die Vielfalt an Formularen und ihr Umfang erscheint aus Sicht der Praktiker wenig tauglich und erhöht die bürokratischen Belastungen für Unternehmen. Je umfangreicher die Vorgaben sind, desto höher wird auch die Anzahl der möglichen Fehlerquellen, die sich für redliche Unternehmer ergeben. Viele Unternehmer sehen sich auch bei größtmöglicher Sorgfalt einem erhöhten Risiko ausgesetzt, ohne dass sich daraus ein direkter Mehrwert für Verbraucher herleiten ließe. Zudem wird man den kompletten Buchungsvorgang in Zukunft dokumentieren müssen, um später nicht aufgrund eines mangelnden Nachweises in Haftung zu geraten. Da die unterschiedlichen Formulare nur mit spezifischen Kenntnissen richtig an die jeweilige

Buchungssituation angepasst und entsprechend ausgewählt werden können, ist eine hohe Fehlerquote zu erwarten. Um den juristisch nicht explizit ausgebildeten MitarbeiterInnen überhaupt die Möglichkeit zu geben, die richtigen Formulare auszusuchen, müssten diese anders und vor allem mit größerem praktischen Bezug gekennzeichnet werden.

Zu § 7 PRG-E - Übertragung des Pauschalreisevertrages:

Wünschenswert wären einige demonstrative Beispiele im Gesetzestext des § 7 Abs 1 selbst, unter welchen Voraussetzungen ein Reisender „alle Vertragsbedingungen erfüllt“. Es kommen folgende Parameter bei der Beurteilung der Frage, ob der Ersatzreisende alle Voraussetzungen für die Teilnahme an der Ersatzreise erfüllt, in Betracht: Der Ersatzreisende muss über die erforderlichen Impfungen und Reisedokumente verfügen, allenfalls tropentauglich sein, bei strapaziösen Reisen den erforderlichen Gesundheitszustand aufweisen oder nicht schwanger sein. Bei der Unterbringung in Mehrbettzimmern kann auch das Geschlecht des Ersatzreisenden relevant sein. Es wird zwischen objektiven und subjektiven den Reisenden betreffenden Anforderungen für die Teilnahme an der Reise unterschieden. Die subjektiven Anforderungen knüpfen an Eigenschaften an, die der Reisende zum Reiseantritt aufweisen muss, wie etwa das Alter, Geschlecht, Gesundheitszustand, Kenntnisse und Fähigkeiten, uvm. Objektive Anforderungen knüpfen vor allem an Formalitäten an, die der Reisende erfüllen muss, wie zB die Gültigkeit von Dokumenten, das Erfüllen von Impfvorschriften udgl.

§ 7 Abs 3 PRG-E normiert eine Verpflichtung des Reiseveranstalters, dem Reisenden, der den Vertrag überträgt, einen Beleg über die sich aus der Übertragung des Pauschalreisevertrages ergebenden zusätzlichen Gebühren, Entgelte und sonstigen Kosten auszustellen. Die Mitteilung an den Veranstalter gemäß § 7 Abs 1, in der der Reisende bekannt gibt, dass das Vertragsverhältnis auf eine dritte Person übertragen werden soll, stellt aber jedenfalls eine Willenserklärung dar, die für den Reisenden bindend und nicht widerrufbar ist. Dies sollte in den Erläuterungen klargestellt werden.

Zu § 10 Abs 3 Z 2 PRG-E - Rücktritt des Unternehmers:

Der Terminus „gehindert“ könnte nahelegen, dass der Reiseveranstalter nur dann zurücktreten darf, wenn die Reise vollständig unmöglich gemacht wird. Es gibt allerdings eine Vielzahl von Fällen, in den eine ganz erhebliche Beeinträchtigung vorliegt, aber noch keine Hinderung der Reise bzw. der Erfüllung des Vertrages. Es sollte klargestellt werden, dass die Hinderung dann vorliegt, wenn ein nicht unwesentlicher Teil des Vertrages davon betroffen ist.

Zu § 11 Abs 2 PRG-E - „unverzügliche“ Mitteilung des Reisenden über Vertragswidrigkeiten:

Gemäß § 11 Abs 2 PRG muss der Reisende dem Reiseveranstalter jede Vertragswidrigkeit, die er während der Erbringung der im Pauschalreisevertrag vereinbarten Reiseleistungen wahrnimmt, unter Berücksichtigung der jeweiligen Umstände „unverzüglich“ mitteilen. Das Wort „unverzüglich“ wird allerdings nicht näher definiert. Hier sollte jedenfalls eine Frist, bis wann der Reisende die Mängel melden muss, aufgenommen werden. Dies sollte zumindest in den Erläuternden Bemerkungen geschehen.

Vor allem aber wäre § 11 Abs 2 jedenfalls um die Folgen der Unterlassung der unverzüglichen Rüge zu ergänzen und zwar dahingehend, dass dieses Versäumnis bei der Festlegung der angemessenen Preisminderung oder eines angemessenen Schadenersatzes zu berücksichtigen ist. Dass die Folge der unterlassenen, unverzüglichen Rüge nach § 12 Abs 2 nur im Hinblick auf einen

möglichen Schadenersatzanspruch als Mitverschulden angerechnet, nicht aber bei der Preisminderung berücksichtigt werden könnte, würde angesichts des EG 34 (letzter Satz) der RL, wohl eine Richtlinienwidrigkeit bedeuten.

Zu § 11 Abs 4 PRG-E - Abhilfe bei Nichtbehebung eines Mangels:

§ 11 (4) PRG normiert ein Recht des Reisenden, im Fall der Nichtbehebung eines Mangels durch den Reiseveranstalter innerhalb der vom Reisenden gesetzten Frist, selbst Abhilfe zu schaffen und vom Reiseveranstalter die Rückzahlung der dafür erforderlichen Ausgaben zu verlangen. In dem Fall, dass der Reisende dazu berechtigt ist, selbst Abhilfe zu schaffen, wird ihn dennoch eine § 1304 ABGB entsprechende Obliegenheit treffen, den Schaden möglichst gering zu handeln. Es sollte eine diesbezügliche Klarstellung im Gesetzestext erfolgen.

Zu § 12 Abs 2 PRG-E - Ersatz der entgangenen Urlaubsfreude:

Nach der Richtlinie ergibt sich nur aus Erwägungsgrund 34, dass der Schadenersatz auch immaterielle Schäden umfasst, wie beispielsweise entgangene Urlaubsfreuden infolge erheblicher Probleme bei der Erbringung der betreffenden Reiseleistungen.

Nun hat diese Art des Schadenersatzes Eingang in den Gesetzestext gefunden (§ 12 Abs 2). Demnach besteht ein Anspruch auf Schadenersatz für entgangene Urlaubsfreude bei erheblicher Vertragswidrigkeit. Der Fachverband Hotellerie fordert diesbezüglich eine nähere Präzisierung des Begriffs „erhebliche Vertragswidrigkeit“, sodass unter „erhebliche Vertragswidrigkeit“ ausschließlich vorsätzlich verursachte Vertragswidrigkeiten zu verstehen sind.

Zu § 17 letzter Satz PRG-E - „unvermeidbare und außergewöhnliche“ Umstände bei Buchungsfehlern:

In Zusammenhang mit der Haftung bei Buchungsfehlern wird in § 17 letzter Satz PRG festgehalten, dass der Unternehmer nicht für Buchungsfehler haftet, die dem Reisenden zuzurechnen sind oder die durch „unvermeidbare und außergewöhnliche“ Umstände verursacht werden. Was in diesem Zusammenhang unter „unvermeidbaren und außergewöhnlichen“ Umständen zu verstehen ist, wird allerdings auch nicht in den Erläuternden Bemerkungen näher beschrieben. Sinnvoll wäre daher eine beispielhafte Aufzählung in den Erläuternden Bemerkungen für „unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände bei Buchungsfehlern“ (z.B. totaler Systemabsturz, Lahmlegung der gesamten Technik durch Hackerangriffe, etc.).

Zu § 16 PRG-E - Pflichten des Reisevermittlers bei außerhalb des EWR niedergelassenen Reiseveranstaltern:

Wenn der Reiseveranstalter seinen Sitz in einem Drittstaat, d.h. außerhalb des EWR, hat, dann gelten die Pflichten des Reiseveranstalters (z.B. Haftung und Insolvenzabsicherung) für den Reisevermittler, es sei denn, er weist nach, dass der Veranstalter diesen Bestimmungen nachkommt. Auch hier wäre im Sinne der Rechtssicherheit eine Klarstellung wünschenswert, in welcher Form der Nachweis durch den Reisevermittler zu erbringen ist.

Zu § 19 PRG-E - Strafbestimmungen:

Nachdem die Vorgaben der RL und damit auch das PRG sehr komplexe und bürokratische Bürden für Unternehmen schaffen, haben wir im Verhandlungsprozess bereits eindringlich gefordert, dem Grundsatz „beraten statt strafen“ Rechnung zu tragen. Seitens des BMJ schien dafür

Verständnis zu bestehen, im Begutachtungsentwurf hat eine diesbezügliche Bestimmung allerdings letztlich - vermutlich aufgrund einer unterschiedlichen Sichtweise von anderen in die Vorbereitung der Begutachtung eingebundenen Stellen - nicht Eingang gefunden.

Wir deponieren an dieser Stelle neuerlich das Anliegen, diesem Grundsatz Rechnung zu tragen, wie er auch in anderen Bereichen wie beispielsweise dem E- Commerce Gesetz (§ 27 ECG - Tätige Reue) besteht. Bei erstmaligen Verstößen (die sich sicherlich aufgrund der viel zu komplexen Bestimmungen nicht vermeiden werden lassen) sollte keinesfalls sofort bestraft werden, sondern vielmehr zuerst eine Beratung gegenüber dem Unternehmer erfolgen.

Der gegenständliche Gesetzesentwurf dient der Umsetzung der zivilrechtlichen Vorgaben der Pauschalreise-RL, die in die Zuständigkeit des BMJ fällt. Wir erlauben uns an dieser Stelle dennoch das Anliegen zu deponieren, die weiteren offenen Punkte (Insolvenzabsicherung, gewerberechtliche Tangente) rasch, möglichst unbürokratisch, kostenneutral und praxistauglich umzusetzen.



Freundliche Grüße

Dr. Christoph Leitl
Präsident



Mag. Anna Maria Hochhauser
Generalsekretärin