



per E-Mail: scheuer-ga@bmjv.bund.de

Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz
Mohrenstraße 37
11015 Berlin

29. Juli 2016

Juristische Zentrale
Leiterin Verbraucherschutz Recht
Silvia Schattenkirchner
((089) 76 76 61 41
E (089) 76 76 81 29
S silvia.schattenkirchner@adac.de

Reisevertragsrecht

Referentenentwurf des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucher- schutz

Entwurf eines Dritten Gesetzes zur Änderung reiserechtlicher Vorschriften zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2015/2302 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 sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314 EWG des Rates

Stellungnahme des ADAC e.V.

Sehr geehrte Damen und Herren,

als anerkannter und eingetragener Verbraucherverband verfolgt der Allgemeine Deutsche Automobilclub e. V. (ADAC) mit großem Interesse die gesetzgeberischen Entwicklungen im Pauschalreiserecht und begrüßt die zahlreichen verbraucherfreundlichen Aspekte des Umsetzungsentwurfs. Die Erfahrung aus der rechtlichen Mitgliederberatung des ADAC e. V. hat gezeigt, dass dringender Bedarf vor allem für einen erweiterten Pauschalreisebegriff besteht, der auch moderne Buchungsmethoden erfasst sowie für eine klarstellende Regelung, wer als Reiseveranstalter für ein Reisearrangement verantwortlich ist. Sehr zu begrüßen ist auch die Abschaffung der Monatsfrist bei der Geltendmachung von Reisemängeln, die Anpassung des Mangelbegriffs an die kauf- und werkvertraglichen Vorschriften sowie die Festschreibung einer Haftung für Buchungsfehler.

Mit Bedauern nimmt der ADAC zur Kenntnis, dass der erweiterte Pauschalreisebegriff sowie die Haftungsfolgen für Anbieter „verbundener Reiseleistungen“ nicht nur die Online-Vermittler treffen, sondern die gesamte Reisebürolandschaft. Die Erfahrungen aus der Mitgliederberatung haben in der Vergangenheit hierzu keinerlei Handlungsbedarf aufgezeigt. Vielmehr schätzen viele Verbraucher die kompetente persönliche Beratung der Reisebüros, so dass sich eine Schwächung dieses Branchensegments sehr nachteilig für den Verbraucher auswirken dürfte. Der ADAC appelliert daher an den Gesetzgeber – soweit möglich – hinsichtlich der Verantwortlichkeiten zwischen einer anonymen Online-Vermittlung, d.h. einer automatisierten Kombination von Einzelbausteinen (maschineller Prozess) und einer Vermittlung im Rahmen einer persönlichen Beratung, in der die Bausteine im individualisierten Prozess zusammengestellt werden, zu differenzieren bzw. den Reisebüros die vertraglichen Möglichkeiten einer Enthaftung zu erleichtern. Zudem zeigt die Praxis, dass es vor allem für kleinere Reisebüros schwierig und kostenintensiv sein dürfte, den Zahlungsfluss – wie in der Gesetzesbegründung angeregt – entsprechend umzuorganisieren. Hierdurch entsteht ein – gegebenenfalls vom Gesetzgeber unbeabsichtigter – Vorteil für die Online-Vermittler, die digitale Abläufe kurzfristig und unkompliziert umgestalten können.

Der ADAC e.V. dankt für die Gelegenheit zur Stellungnahme. Die folgenden Empfehlungen berücksichtigen die Tatsache, dass der Vollharmonisierungsansatz dem nationalen Gesetzgeber nur begrenzten Handlungsspielraum eröffnet.

I. Ausweitung des bisherigen Pauschalreisebegriffs / Neue Aspekte der Reisevermittlung und der verbundenen Reiseleistungen

1) Ausweitung des bisherigen Pauschalreisebegriffs

Der ADAC begrüßt die Ausweitung des Pauschalreisebegriffs und die damit verbundene Anpassung an neue Buchungsmöglichkeiten. Seit dem Erlass der ursprünglichen Pauschalreiserichtlinie 1990 bis zur derzeitigen Neufassung sind mehr als 26 Jahre vergangen. In dieser Zeit hat sich der Reisemarkt – vor allem aufgrund moderner Buchungsmethoden im Internet – enorm verändert. Auch aus den reiserechtlichen Anfragen der ADAC Mitglieder ergibt sich ein deutlicher Trend in Richtung Onlinebuchung. Vor diesem Hintergrund sind die bisher verwendeten Begrifflichkeiten nicht mehr zeitgemäß bzw. moderne Buchungsformen nicht vom Schutz des Pauschalreiserechts erfasst.

2) Systematik der §§ 651 a bis 651 z BGB-E

Der ADAC regt an, die systematische Anordnung der neuen Vorschriften noch einmal zu überprüfen, da es sich insbesondere bei den neuen Regelungen zur Reisevermittlung (§ 651 w BGB-E) und zur Vermittlung verbundener Reiseleistungen (§ 651 x BGB-E) um zwei wesentliche Änderungen handelt.

Der Praktiker vermutet die Klärung grundlegender Rechtsbegriffe wie z. B. Pauschalreise, Reiseveranstalter, Reisevermittlung, verbundene Reiseleistungen regelmäßig gebündelt am Anfang eines Gesetzestextes und findet sich nur schwer zurecht, wenn diese wesentlichen Abgrenzungen im Gesamtkontext untergehen.

Zu empfehlen wäre daher die Verortung dieser beiden zentralen Neuregelungen an vorderer Stelle (etwa z. B. nach dem § 651 c BGB-E).

II. § 651 a BGB-E: Vertragstypische Pflichten beim Pauschalreisevertrag

Klarstellende Funktion des neuen Gesetzeswortlauts

Zu begrüßen ist zudem die klarstellende Funktion des § 651 a BGB-E, so zum Beispiel die Aufnahme der Gesamtheit von mindestens zwei verschiedenen Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise oder die Aufnahme der „Club-Tour“-Entscheidung des EuGH (und in Folge auch des BGH) zum „Dynamic Packaging“.

III. § 651 b BGB-E: Keine Berufung auf Vermittlung

Laut Gesetzesbegründung (S. 71 des Entwurfs) soll Absatz 1 Nummer 1 (Auswahl der Leistungen in derselben Vertriebsstelle vor Zahlungsannahme) vorrangig vor den verbundenen Reiseleistungen nach § 651 x Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 BGB-E zu prüfen sein. Da sich dies lediglich aus der Begründung ergibt, wäre ein klarstellender Hinweis im Gesetzestext wünschenswert.

IV. § 651 d BGB-E: Informationspflichten; Vertragsinhalt

1) Doppelte Erfüllung von Informationspflichten

Gemäß Absatz 1 Satz 2 kann auch der Reiseveranstalter die Informationspflicht des Reisevermittlers erfüllen. Damit soll eine doppelte Erfüllung der vorvertraglichen Unterrichtungspflicht vermieden werden.

Als problematisch könnte sich in der Praxis allerdings die hierzu erforderliche Abstimmung zwischen Veranstalter und Vermittler erweisen. Hier besteht die Gefahr, dass aus Sicherheitsgründen dennoch eine doppelte Erfüllung der Verpflichtungen stattfinden könnte, was zu einer unübersichtlichen Informationsflut für den Verbraucher führt.

2) Information über Mehrkosten

Die ausdrückliche Klarstellung einer vorvertraglichen Informationspflicht auch hinsichtlich möglicher Mehrkosten im Absatz 2 bewertet der ADAC als äußerst positiv. In der Praxis stellen versteckte Gebühren ein großes Ärgernis für den Verbraucher dar. Nicht transparent ausgewiesene Gebühren waren zwar bis dato bereits im Rahmen des AGB-Rechts unwirksam, allerdings dürfte eine explizite Nennung das Verbraucherschutzniveau weiter erhöhen.

3) Beweislast

Auch die im Absatz 4 vorgenommene Beweislastverteilung zulasten des Veranstalters befürwortet der ADAC, da sich für den Verbraucher die Beweisführung in der Praxis häufig als schwierig erweist.

V. § 651 e BGB-E: Vertragsübertragung

Die Mehrkosten für eine Vertragsübertragung wurden bisher häufig pauschal dem Verbraucher auferlegt. Damit konnten Veranstalter Vertragsübertragungen in vielen Fällen abwenden. Die neue Beweislastverteilung dürfte diese Vorgehensweise künftig unterbinden.

VI. § 651 f BGB-E: Änderungsvorbehalte; Preissenkung

Für bedenklich hält der ADAC das Entfallen der Viermonatsfrist hinsichtlich der Möglichkeit einer Preiserhöhung durch den Veranstalter. Bis dato müssen für eine Preiserhöhung unter anderem zwischen Vertragsschluss und Reiseantritt mehr als vier Monate liegen. Diese Frist ist in der Praxis eklatant wichtig, um den Reisenden gerade zur Hauptreisezeit vor Buchungsengpässen zu schützen. Künftig besteht die Gefahr, dass Reisende, die sich kurzfristig zu einem Rücktritt entschließen, gegebenenfalls nur eine erheblich teurere Ersatzreise buchen können oder mangels bezahlbarer Alternative ganz auf eine Urlaubsreise verzichten müssen.

VII. § 651 g BGB-E: Erhebliche Vertragsänderungen

1) Preiserhöhungen von acht Prozent

Die künftig sanktionslos zulässige Preiserhöhung von bis zu acht Prozent stellt eine deutliche Verschlechterung für den Verbraucher dar, üblich waren bisher bis zu fünf Prozent. Bei darüber hinausgehenden Erhöhungen kann der Reisende vom Reisevertrag kostenfrei zurücktreten oder an einer mindestens gleichwertigen Reise des Veranstalters teilnehmen. Auch hier verschlechtert sich die geltende Rechtslage stark zulasten des Verbrauchers: Bis dato konnte der Reisende die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise des Veranstalters verlangen. Nun steht es dem Veranstalter nach Absatz 2 Satz 1 offen, ob er dem Reisenden ein entsprechendes Ersatzangebot unterbreitet.

Der Verbraucher wird dadurch zur Hauptreisezeit fast gezwungenermaßen mangels alternativer Möglichkeiten eine Preiserhöhung akzeptieren müssen. Der ADAC empfiehlt daher dringend, die Verpflichtung für den Veranstalter zu erhalten, dass dem Reisenden eine adäquate Ersatzreise angeboten wird.

2) Unbestimmter Rechtsbegriff „erhebliche Änderung“

Die Erfahrung des ADAC aus der Mitgliederberatung sowie die hierzu umfangreich vorliegende Rechtsprechung zeigen, dass die Frage, was eine „erhebliche Änderung der Reiseleistung“ darstellt, häufig zu Streitigkeiten führte. Eine Konkretisierung wäre daher wünschenswert, vergleichbar zur „wesentlichen Eigenschaft“ (konkretisiert in Art. 250 § 3 Nr. 1 EGBGB-E).

Klärungsbedarf besteht z. B. häufig bei Kreuzfahrten, wenn diverse Zielhäfen nicht angefahren werden. Für viele Reisende stellen die Zielgebiete einer Kreuzfahrt einen wesentlichen Bestandteil der Reise dar, so dass eine Routenänderung dazu führen kann, dass die Reise für den Betreffenden ideell wertlos wird. Denkbar wäre auch, in den Gesetzestext Regelbeispiele aufzunehmen, was als „erhebliche Änderung“ zu werten ist.

Zu begrüßen wäre darüber hinaus, die Benennung von Beispielen im Gesetzestext, wann der Veranstalter eine wesentliche Änderung der Reiseleistung vornehmen darf (z. B. Terrorgefahr im Zielgebiet, Streik, Naturkatastrophen, Sicherheitsrisiken). Zudem sollte der Veranstalter verpflichtet werden, den Reisenden über die nichtvermeidbaren Gründe für die erhebliche Änderung der Reiseleistung zu informieren.

3) *Annahme von Änderungen durch Schweigen des Verbrauchers*

Für den Verbraucher äußerst nachteilig wirkt sich aus Sicht des ADAC die Umsetzung von Artikel 11 Absatz 3 Nr. c der Richtlinie (EU) 2015/2302 aus. Hier verweist der Gesetzgeber auf die Folgen nach geltendem nationalem Recht, sollte der Reisende innerhalb der vom Veranstalter gesetzten Frist nicht reagieren. Dies setzt der Entwurf um mit einer aus Verbraucherschutzgesichtspunkten nicht nachvollziehbaren Annahmefiktion (Absatz 2 Satz 3). Grundsätzlich ist im deutschen Recht das Schweigen eines Verbrauchers als rechtliches „nullum“ zu werten. Diesem kommt – anders als im unternehmerischen Rechtsverkehr – gerade kein Erklärungsgehalt zu. Darüber hinaus ist unklar, welche Rechtsfolgen drohen, wenn der Verbraucher keine Möglichkeit hat, auf das Schreiben des Veranstalters und die gesetzte Frist zu reagieren (z. B. durch einen vorangehenden Urlaub oder einen Krankenhausaufenthalt). Fristversäumnissen von Verbrauchern dürften hier Anlass für zahlreiche Streitigkeiten geben.

VIII. § 651 h BGB-E: Rücktritt vor Reisebeginn

Im Sinne des Verbrauchers positiv wertet der ADAC, dass der Veranstalter gemäß Absatz 2 Satz 3 nunmehr die Höhe der Entschädigung begründen muss. Unklar ist jedoch, was mit dem AGB-rechtlichen Erfordernis wird, dass dem Reisenden die Möglichkeit eingeräumt werden muss, nachzuweisen, dass ein Schaden nicht oder nur in geringerer Höhe entstanden ist (vgl. § 309 Nr. 5 b BGB).

Gerade dies stellt sich in der Praxis als häufiger Streitpunkt dar, da der Reisende regelmäßig keinen Einblick in die internen Zahlen der Veranstalter hat. Gegebenenfalls würde sich hier noch ein klarstellender Hinweis anbieten.

IX. § 651 i BGB-E: Rechte des Reisenden bei Reisemängeln

Gelungen ist die Anpassung des Mangelbegriffs an §§ 433, 434, 633, 634 BGB sowie die Aufnahme der unangemessenen Verspätung (Absatz 2 Satz 3).

Jedoch sollte man auch hier die Einführung unbestimmter Rechtsbegriffe vermeiden. Die Gesetzesbegründung gibt hier zwar einen entsprechenden Hinweis (Vier-Stunden-Grenze), in der praktischen Anwendung dürften jedoch langfristig derartige Hinweise keine Rechtssicherheit schaffen. Wünschenswert wäre daher auch hier eine entsprechende Konkretisierung im Gesetzestext.

X. § 651 j BGB-E: Verjährung – Wegfall der Monatsfrist

Eine der bedeutsamsten Änderungen zugunsten des Verbrauchers ist aus Sicht des ADAC der Wegfall der Ein-Monatsfrist für die Mängelanzeige.

Das Reiserecht war eines der letzten Rechtsgebiete, in dem für den Verbraucher bis dato eine Ausschlussfrist zur Geltendmachung von Ansprüchen galt. Damit dürfte für die Zukunft einer der größten Streitpunkte in der Praxis entfallen.

XI. § 651 k BGB-E: Abhilfe

Hier dürfen wir bezüglich der Verwendung des unbestimmten Rechtsbegriffes „erheblichen Teil“ in Absatz 3 auf unsere Ausführungen bei § 651 g BGB-E zur Problematik unbestimmter Rechtsbegriffe verweisen.

XII. § 651 m BGB-E: Minderung

1) Überkompensation

Im Entwurf der Richtlinie (EU) 2015/2302 wird in Artikel 14 Absatz 5 Satz 3 ausdrücklich Bezug genommen auf die in der Praxis derzeit unklare Situation der sogenannten Überkompensation (z. B. Geltendmachung einer Reisepreisminderung und Ausgleichszahlung im Rahmen der EU-Fluggastrechteverordnung (EU) 261/2004). So hat der BGH derzeit nur entschieden, dass Ausgleichszahlungen auf Reisepreisminderungsansprüche anzurechnen sind (Az.: X ZR 126/13). Nach wie vor höchststrichterlich nicht geklärt ist, was für den umgekehrten Fall gilt, wenn also zuerst Reisepreisminderungsansprüche gegenüber dem Veranstalter geltend gemacht werden und sich der Reisende erst im Anschluss daran an die ausführende Fluggesellschaft mit der Forderung nach einer Ausgleichszahlung wendet.

So hatte auch das Amtsgericht Frankfurt bei der Frage, ob Reisepreisminderungsansprüche wegen einer Flugverspätung auf eine später verlangte Ausgleichszahlung angerechnet werden müssen, befunden: Nach Auffassung des AG regelt Art. 12 der Fluggastrechteverordnung nach seinem Wortlaut lediglich die Anrechnung von Ausgleichszahlungen auf einen weitergehenden Schadensersatz, nicht jedoch die Anrechnung des Schadensersatzes auf den Ausgleichsanspruch. Damit könne man auch diskutieren, ob es vom Zufall abhängt, welcher Anspruch zuerst erfüllt wird. Eine „unbefriedigende Rechtslage“, deren Klarstellung jedoch laut AG Sache des Verordnungsgebers sei (AG Frankfurt a. M., Urteil v. 04.12.2013, Az.: 31 C 2243/13 (17), BeckRS 2014, 16269). Hier wäre daher eine klarstellende Regelung, die der Richtliniengeber offenbar sogar vorsieht, ratsam.

2) Regelung des § 651 m Absatz 2 BGB-E

Diese Regelung erschließt sich dem Leser nicht. Bisher sind keine Fälle bekannt, in denen eine über den Reisepreis hinausgehende Minderung zugesprochen wurde.

3) Berechnung der Preisminderung

Der ADAC empfiehlt eine Vorgabe, wie die Berechnung der Preisminderung pauschal zu erfolgen hat. Dies unterliegt regelmäßig der Einzelfallrechtsprechung in den Mitgliedstaaten und führt demzufolge zu extrem unterschiedlichen Ergebnissen. Auch hier sieht die Richtlinie (EU) 2015/2302 in Artikel 14 Absatz 1 einen gewissen Umsetzungsspielraum für die Mitgliedstaaten vor.

Eine entsprechende Vorgabe dürfte dazu beitragen, die Zahl der Streitigkeiten deutlich zu reduzieren. Bei der Erarbeitung einer entsprechenden Orientierungshilfe bietet der ADAC gerne Unterstützung an.

In diesem Zusammenhang wäre auch die Aufnahme einer Legaldefinition des Reisepreises wünschenswert. Hinsichtlich der Berechnung der Reisepreisminderung ist in der Praxis umstritten, aus welchen Positionen sich der Gesamtreisepreis zusammensetzt, ob z. B. eine zusätzlich abgeschlossene Reiserücktrittsversicherung oder ein Preisaufschlag für die Flugbeförderung erster Klasse mit einbezogen werden muss. Durch die Legaldefinition könnten Streitigkeiten hierzu künftig vermieden werden.

XIII. § 651 q BGB-E: Beistandspflicht des Veranstalters

Die ausdrückliche Klarstellung der Beistandspflicht des Veranstalters, die bis dato aus der vertraglichen Fürsorgepflicht abgeleitet wurde, begrüßt der ADAC sehr. Denn wie die „Vulkanasche-Fälle“ gezeigt haben, war es vielen Reisenden aufgrund sprachlicher Barrieren, fehlender Transportmöglichkeiten, überteuerter Angebote und Überbuchungen gar nicht möglich, kurzfristig eine geeignete Unterkunft zu finden.

XIV. §§ 651 r bis t BGB-E: Insolvenzversicherung

Geplante Abschaffung des Sicherungsscheins

Der ADAC gibt zu bedenken, dass es sich beim Sicherungsschein um ein für den Verbraucher bekanntes Instrument handelt, das ihm Sicherheit vermittelt. Der Kunde erhält damit einen fassbaren Nachweis über den bestehenden Insolvenzschutz des Veranstalters. Weitere Nachforschungen beim Kundengeldabsicherer bedeuten für den Verbraucher einen Aufwand, zu dem auch nicht jeder Kunde bereit sein dürfte.

Dennoch gab es in auch der Vergangenheit mit dem Sicherungsschein vereinzelte Probleme, so kam es zur Verwendung von Blankoformularen durch den Reiseveranstalter, obwohl der Kundengeldabsicherungsvertrag nicht mehr bestand. Der ADAC regt daher an, den Sicherungsschein nicht abzuschaffen, sondern ihm vielmehr künftig eine stärkere Bedeutung zukommen zu lassen und ihn gegebenenfalls fälschungssicher auszugestalten. So bestünde die Möglichkeit, die durch den Versicherer ausgeteilten Formulare entsprechend zu nummerieren, damit eine vollständige Rückforderung der Blankoformulare nach Beendigung des Vertrages ermöglicht wird. Die Richtlinie (EU) 2015/2302 sieht zur Ausgestaltung des Insolvenzschutzes in Erwägungsgrund 39 einen Umsetzungsspielraum vor.

XV. § 651 w BGB-E: Reisevermittlung

Rückmeldungen von ADAC Mitgliedern ergeben, dass bei vielen Verbrauchern (Familien, Senioren, Reisende mit individuellen Ansprüchen) durchaus der Wunsch besteht, Reisen in einem Reisebüro zu buchen und sich persönlich ausführlich beraten zu lassen. Auch die bequeme Dienstleistung der Reisezusammenstellung in persönlicher Atmosphäre nehmen viele Verbraucher gerne in Anspruch.

Der ADAC sieht die Gefahr, dass diese Möglichkeit dem Verbraucher genommen wird, wenn die Reisebürolandschaft aufgrund des künftigen Risikos einer Veranstalterhaftung stark ausdünnert. Ziel des europäischen Gesetzgebers war es gerade, neue (digitale) Buchungsformen zu erfassen und nicht altbewährte Abläufe durch ein nicht notwendiges Haftungsrisiko zu erschweren. Der ADAC empfiehlt daher dringend, hinsichtlich der Verantwortlichkeiten zwischen einer anonymen Online-Vermittlung, d.h. einer automatisierten Kombination von Einzelbausteinen (maschineller Prozess) und einer Vermittlung im Rahmen einer persönlichen Beratung, in der die Bausteine im individualisierten Prozess zusammengestellt werden, zu differenzieren bzw. den Reisebüros die vertraglichen Möglichkeiten einer Enthftung zu erleichtern.

XVI. § 651 x BGB-E: Vermittlung verbundener Reiseleistungen

Verbundene Reiseleistungen können gemäß Absatz 1 Nummer 2 vorliegen bei Buchung/Vermittlung einer Reiseleistung und gezielter Vermittlung einer anderen Reiseleistung sowie Buchung derselben innerhalb von 24 Stunden.

Bei der gezielten Vermittlung handelt es sich – wie bereits der Begründung des Gesetzesentwurfs auf Seite 102 zu entnehmen – um einen unbestimmten Rechtsbegriff. Die derzeitigen Diskussionen in den Medien um den Gesetzesentwurf zeigen, dass bereits jetzt eine erhebliche Unsicherheit herrscht. Diese wird sich später auch zum Nachteil des Verbrauchers auswirken, wenn Streitigkeiten erst durch die nationalen Gerichte geklärt werden müssen. Wichtig ist aus Sicht des ADAC daher auch hier, im Gesetzestext (durch Beispiele) zu konkretisieren, was unter einer „gezielten“ Vermittlung zu verstehen ist, so z. B. die in der Gesetzesbegründung angegebene Buchungsstrecke oder die gezielte Versendung von Mails mit der Aufforderung, weitere Leistungen zu buchen.

Aus der Gesetzesbegründung geht auch hervor, dass Reisevermittler eine Verpflichtung zur Insolvenzversicherung z. B. dadurch vermeiden können, indem sie den Zahlungsfluss umorganisieren. Der ADAC sieht hier das Risiko, dass digitale Vermittler dadurch deutlich im Vorteil sind, weil sie ihre Abläufe und auch die zeitliche Abfolge der Vertragsschlüsse wesentlich leichter umorganisieren können als herkömmliche Reisevermittler (Reisebüros). Damit wäre aber gerade das Ziel des europäischen Gesetzgebers verfehlt, Online-Vermittlungen und neue Buchungsformen für den Verbraucher sicherer zu machen. Vielmehr treffen die Maßnahmen – wie beim Veranstalterbegriff – auch hier altbewährte Abläufe der Reisevermittlung, die bisher keinen Handlungsbedarf erkennen ließen.

XVII. § 651 y BGB-E: Haftung für Buchungsfehler

Die Thematik der Buchungsfehler sorgt in der Praxis immer wieder für Streit. Denn häufig kommt es bei einem Systemabsturz zu versehentlichen Doppelbuchungen, die dem Verbraucher in Rechnung gestellt werden.

Ein Systemabsturz lässt sich oft nicht nachweisen, da der Verbraucher üblicherweise keine Screenshots von den einzelnen Buchungsschritten anfertigt.

Wünschenswert wäre aus Sicht des ADAC eine klarstellende Regelung, dass die Beweislast für das Nichtvorliegen eines technischen Fehlers beim Veranstalter liegt. Die Richtlinie (EU) 2015/2302 sieht hier in Artikel 21 einen entsprechenden Umsetzungsspielraum vor.

XVIII. Musterformulare

Durch die Aufnahme zahlreicher Musterformulare dürfte die Rechtsanwendung in der Praxis erheblich erleichtert werden.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Silvia Schattenkirchner', with a long horizontal flourish extending to the right.

Silvia Schattenkirchner

SK, IL, JBS, 15/07/2016