



Merkblatt

Gründung und Führung

Reisebüro und Reiseveranstalter



Baden-Württembergischer
Industrie- und Handelskammertag

Federführung Tourismus

Inhalt

1	Gewerberechtliche Voraussetzungen	3
2	Abgrenzung zwischen Reisevermittler oder Reiseveranstalter	4
2.1	Reisevermittler oder Reiseveranstalter?	4
2.2	Reisebüro/ Reisevermittler	5
2.3	Reiseveranstalter	6
3	Wichtige Hinweise und Bestimmungen	7
3.1	Gemeinsame Verantwortung von Reiseveranstalter und Reisebüro	7
3.2	Hinweis zur Weitergabe von Reisedaten an US Zollbehörden bei USA Reisen	7
4	Standortwahl	8
5	Kundengeldabsicherung (Insolvenzversicherung)	8
6	Weitere Versicherungen	10
7	Erwerb von Lizenzen	10
7.1	Deutsche Bahn Lizenz (DB-Lizenz)	10
7.2	International Air Transport Association Lizenz (IATA-Lizenz)	11
8	Computer-Reservierungssysteme	11
9	Kooperationen/ Franchise	12
10	Messen	12
11	Personal	12
12	Ordnungsgemäße Buchführung im Reisebüro	13
13	Anhang	14
13.1	Nützliche Adressen	14
	Lizenzen	14
	Reiseschutzversicherung/ Reiserücktrittsversicherung	14
	Computerreservierungssysteme	15
	Verbände	15
	Fachzeitschriften/ Nachschlagewerke	15
13.2	Arten von Reisebüros	16
13.3	Muster für einen Sicherungsschein	20

Ein Service der Industrie- und Handelskammern in Baden-Württemberg

© Federführung Tourismus, Elke E. Vetter, IHK Nordschwarzwald, Stand: 01.03.2010

Dieses Merkblatt soll nur erste Hinweise geben und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann keine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit übernommen werden.

Bildnachweis: Reisebüro Eberhardt, Freudenstadt Tourismus

Sie beabsichtigen, sich mit einem Reisebüro oder als Reiseveranstalter eine selbständige unternehmerische Existenz aufzubauen?

Im Rahmen der Gewerbefreiheit unterliegen diese Dienstleistungen keinen gewerblichen Berufszugangsvoraussetzungen. Dennoch hat der Gesetzgeber zum Schutz der Verbraucher eine Reihe von Vorschriften erlassen, die Sie als Reiseveranstalter oder Reisevermittler unbedingt beachten müssen. Dieses Merkblatt informiert Sie über die gesetzlichen Pflichten und die sich daraus ergebenden Haftungsrisiken. Entscheidend für alle gesetzlichen Pflichten eines Reisebüros und der daraus resultierenden Haftungsrisiken ist die sorgfältige Unterscheidung zwischen Reiseveranstalter, der selbst oder mit Hilfe Dritter eine Reiseveranstaltung durchführt und Reisevermittler, der lediglich das Angebot des Reiseveranstalters an den Kunden weitergibt.

Haben Sie Fragen?

Ihr Ansprechpartner bei der IHK Ulm

Josef Röhl

Industrie- und Handelskammer Ulm

Olgastraße 97 - 101

89073 Ulm

Tel: 0731/ 173-117, Fax: 0731/173-5-117

E-Mail: roell@ulm.ihk.de

www.ulm.ihk24.de

1 Gewerberechtliche Voraussetzungen

Die Gewerbefreiheit gestattet nach § 1 Gewerbeordnung (GewO) jedem, ein Gewerbe zu betreiben. Nach § 14 GewO besteht die Pflicht, das Gewerbe bei der zuständigen Stelle (Gemeinde-/Stadtverwaltung der zukünftigen Betriebsstätte) anzumelden. Die Gewerbebeantragung ist unabhängig von einer eventuellen Eintragung ins Handelsregister (allerdings zwingend für GmbH, AG, OHG und KG). Es wird eine Steuernummer benötigt, die beim Finanzamt formlos beantragt werden kann. Reiseveranstalter benötigen zusätzlich den Nachweis der Kundengeldabsicherung.

Rechtsgrundlagen

- Bürgerliches Gesetzbuch (Reisevertrag §§ 651 ff BGB)
- Handelsgesetzbuch (Buchführungsvorschriften §§ 238 ff HGB, Handelsvertreter §§ 84 ff HGB)
- Gewerbeordnung (speziell die §§ 29, 38 und 147 b)
- Verordnung über die Informationspflichten von Reiseveranstaltern (Prospektangaben, Unterrichtung vor Vertragsschluss, Reisebestätigung, Allgemeine Reisebedingungen, Unterrichtung vor Beginn der Reise)
- Personenbeförderungsgesetz.

2 Abgrenzung zwischen Reisevermittler oder Reiseveranstalter

2.1 Reisevermittler oder Reiseveranstalter?

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat den Begriff des Reiseveranstalters neu definiert. Bisher war ein Reisevermittler, der einem Kunden zwei Hauptreiseleistungen vermittelte, nicht bereits deshalb ein Reiseveranstalter. Wer bisher für seine Kunden zum Beispiel Flug und Hotel als getrennte Einzelleistungen gebucht und auch separat abgerechnet hat, galt nicht als Veranstalter, sondern war lediglich Vermittler der Reiseleistungen. Dies gilt in Zukunft nicht mehr. Der EuGH hat nun entschieden, dass der Begriff der Pauschalreise dahin auszulegen ist, "dass er Reisen einschließt, die von einem Reisebüro auf Wunsch und nach den Vorgaben eines Verbrauchers organisiert werden". Nach Auffassung des EuGH werde das Reisebüro durch die "Verbindung der touristischen Leistungen im Voraus" zu einem Pauschalreiseveranstalter im Sinne der bestehenden EU-Richtlinie. Das bedeutet für Sie als Reisevermittler von zwei Hauptreiseleistungen, dass Sie, anders als bisher, als Reiseveranstalter angesehen werden, mit der daraus resultierenden Veranstalterhaftung und der Pflicht, sich eine Kundengeldabsicherung gegen Insolvenz zu beschaffen. Der Kunde kann bei Reismängeln entweder den Veranstalter oder den Vermittler in Regress nehmen.

Ein Reisebüro hat gemäß §§ 651 a ff BGB nur dann die Pflichten eines Reiseveranstalters, wenn es

- eine Reise aus Einzelleistungen zusammenstellt oder zumindest eine Reiseleistung gestaltet und
- das so gestaltete Paket auch selbst anbietet.

Unerheblich ist, in welchem Umfang es sich dabei der Leistungen Dritter (Beförderungsunternehmen, Beherbergungsbetrieben usw.) bedient. Dagegen ist das Reisebüro nicht selbst Reiseveranstalter, wenn es lediglich das Reiseangebot Dritter an den Kunden vermittelt oder wenn es Leistungen anbietet und verkauft, die für sich genommen noch keine "Reiseveranstaltung" darstellen.

Reisebüros, die auch als Veranstalter tätig sind, müssen eine Kundengeldabsicherung nachweisen.

2.2 Reisebüro/ Reisevermittler

Das klassische **Reisebüro** ist **vermittelnd** tätig, das heißt es vermittelt Leistungen Dritter. Für die Vermittlung von Dienstleistungen zahlt der Erbringer dieser Leistungen Provisionen an das Reisebüro. Damit ein Reisebüro den Status eines Vermittlers beibehält, muss dies z. B. durch verschiedene Vermittlungsverträge klar herausgestellt werden. Der Kunde darf nicht den Eindruck gewinnen, das Reisebüro erbringe Leistungen in eigener Verantwortung. Reisebüros zählen zu den überwachungspflichtigen Gewerben (§ 38 Nr. 4 GewO).

Ein Reisebüro bietet üblicherweise folgende Leistungen an:

- Die Beschaffung von
 - Fahrausweisen für Bahnfahrten, einschließlich Platzreservierungen
 - Flug- und Schiffspassagen
 - Omnibusfahrten im Fernlinienverkehr
- Das Erteilen von Auskünften über diese Reiseleistungen
- Die Vermittlung von
 - Pauschalreisen
 - Pauschalaufenthalten oder Einzelreisen mit den damit verbundenen Beherbergungs- und Verpflegungsleistungen
- Dienstleistungen, wie Reiseversicherungen, Visa- und Devisenbeschaffung, Geldwechsel und ähnliches

Bei der Vermittlung der Reiseleistung eines Dritten durch das Reisebüro ist dieses entweder:

- Handelsvertreter im Sinne des §§ 84 ff HGB, wenn es im Rahmen eines Agenturvertrags ständig mit dem Reiseveranstalter verbunden ist und für diesen als sog. Erfüllungsgehilfen auftritt oder
- Handelsmakler nach §§ 93 ff HGB, der ohne Agenturvertrag arbeitet. Handelsmakler besitzen keine Abschlussvollmacht, sondern nehmen Vertragsangebote der Reiseinteressierten für den Reiseveranstalter entgegen und leiten diese weiter.

In beiden Fällen ist von großer Bedeutung, dass dem Kunden deutlich wird, dass er den Reisevertrag nicht mit dem Reisebüro, sondern mit dem dahinter stehenden Reiseveranstalter schließt. Reisebüros sind gut beraten, den Kunden unmissverständlich darauf hinzuweisen, dass sie in fremdem Namen und auf fremde Rechnung verkaufen. Unterbleibt ein solcher Hinweis – und sei es auch nur auf einem einzelnen Rechnungsformular –, können darauf basierende Irrtümer des Kunden weitreichende Folgen zu Lasten des Reisebüros auslösen; gegebenenfalls muss sich das Reisebüro so behandeln lassen, als sei nicht der eigentliche Vertragspartner, sondern es selbst Veranstalter der Reise.

Es ist dringend notwendig und geboten die Vermittlungstätigkeit des Reisebüros durch einen sogenannten **Vermittlerhinweis** deutlich zu machen. Dieser muss klar verständlich, auffällig und deutlich lesbar sein. Unwirksam ist daher lediglich der Vermittlerhinweis allein, wenn die anderen Umstände für eine Veranstaltertätigkeit sprechen.

Der Hinweis kann z.B. erfolgen

- durch die Überschrift des eigenen Anmeldeformulars des Vermittlers ("Auftrag zur Vermittlung von Reiseleistungen")
- durch Hinweise bei der Unterschriftsleiste ("...beauftrage ich das Reisebüro mit der Vermittlung obiger Leistungen ...")
- durch klare Hinweise in Prospekten, Werbeanzeigen, Handzetteln usw.

Ein **Agenturvertrag** regelt die Rechte und Pflichten zwischen einem Reiseveranstalter und einem Reisevermittler. Darin werden u. a. die Höhe der Erfolgsvergütung (Provision), die Zahlungsverpflichtungen beider Vertragspartner, was der Reisevermittler gegenüber dem Kunden als Erfüllungsgehilfe des Reiseveranstalters zu tun oder zu unterlassen hat, geregelt. Ein Agenturvertrag wird üblicherweise über die Laufzeit von einem Geschäftsjahr abgeschlossen. Wobei sich aus der Tradition heraus ein Geschäftsjahr in der Reisebranche vom 1. November bis 31. Oktober ergibt.



Arten von Reisebüros im Anhang

2.3 Reiseveranstalter

Reiseveranstalter ist zunächst einmal jeder, der eine Pauschalreise im Sinne des § 651 a BGB anbietet, das heißt mindestens zwei Hauptleistungen zu einem Gesamtpaket unter eigenem Namen (Name des Reiseveranstalters) zu einem Gesamtpreis bündelt.

Beispiele aus der Rechtsprechung für zwei Hauptleistungen:

- Beförderung und Unterkunft
- Beförderung und Mietwagen
- Beförderung und Verkaufsveranstaltung (Werbefahrt, Kaffeefahrt etc.)
- Unterkunft und Hobbykurs/ Sport
- Kreuzfahrten,
- Ferienwohnung und Reiseleitung
- Segeltour und Skipper.

Der Veranstalter verspricht eine bestimmte Gestaltung der Reise und übernimmt die Haftung für deren Erfolg, soweit dieser von seinen Leistungen abhängt. Dies kann zwar auch beim Vertrag über nur eine Reiseleistung der Fall sein; die Anwendung des Reisevertragsrechts setzt aber dann voraus, dass der Vertragsgegenstand darin liege, die Reise erfolgreich zu gestalten.

Die Durchführung von **Omnibusreisen im Gelegenheitsverkehr** sind nach dem Personenbeförderungsgesetz (PBefG) genehmigungspflichtig und erfordern eine Genehmigung für Ausflugsfahrten und Ferienzeitreisen. Reiseveranstalter, die Ferienzeitreisen mit Kraftomnibussen planen, organisieren und anbieten und zur Durchführung der Fahrten Omnibusse mit Fahrer von Omnibusunternehmen anmieten, müssen nicht mehr im Besitz einer Genehmigung für den Gelegenheitsverkehr mit KOM sein (siehe § 2 Abs. 5a PBefG). Der Reiseveranstalter muss eindeutig zum Ausdruck bringen, dass die Beförderungsdienstleistung von Omnibusunternehmen erbracht wird, die im Besitz dieser Genehmigung sind.

3 Wichtige Hinweise und Bestimmungen

3.1 Gemeinsame Verantwortung von Reiseveranstalter und Reisebüro

Eine gemeinsame Verantwortung von Reisemittler und Reiseveranstalter besteht bei den Informationen, die am Rande der Reiseleistung erbracht werden und bei denen der Reisende auf die besondere Sachkunde des Reisebüros oder Veranstalters vertraut:

- Hinweis über Pass- und Visavorschriften
- Hinweis über gesundheitspolizeiliche Erfordernisse
- Hinweis über Devisenvorschriften
- Hinweis über Versicherungen
- Hinweis über allgemeine Gefahren am Urlaubsort
- Datenschutzhinweis
- Beide haben darauf zu achten, dass der Insolvenzversicherungsschein den Reiseunterlagen beigelegt ist.

3.2 Hinweis zur Weitergabe von Reisedaten an US-Zollbehörden bei USA-Reisen

Die EU-Kommission hat mit den amerikanischen Behörden die Offenlegung der Reservierungs- und Check-In Daten vereinbart, dieses ist Voraussetzung für den Antritt eines Fluges von oder nach den USA. Wichtigste datenschutzrechtliche Anforderung ist die rechtzeitige Information der betroffenen Fluggäste über die mögliche Einsichtnahme in ihre Daten durch die US Behörden (erfolgt über Reservierungs- und Check-In Systeme von Fluggesellschaften in der EU: „PNR Access“; Kundendaten aus Vielfliegerprogrammen sind weiterhin geschützt). Eine entsprechende Mitteilung muss bereits bei der Buchung des Fluges stattfinden, weil hier der erstmalige Eintrag von personenbezogenen Reservierungsdaten erfolgt. Reisende müssen vor Abschluss der Buchung über diese Vereinbarung informiert werden.

Nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) muss der Kunde grundsätzlich schriftlich in die Datenübermittlung einwilligen. Ist dieses wegen der Umstände der Buchung (telefonisch, Internet) nicht möglich, sollte zumindest die Zustimmung durch eine entsprechende Notiz von demjenigen, der die Buchung annimmt, dokumentiert werden. Verweigert ein Fluggast ausdrücklich seine Zustimmung, so kann die Buchung und Aushändigung der Reiseunterlagen nicht erfolgen.

4 Standortwahl

Wählen Sie für Ihr **Reisebüro** als Standort möglichst:

- Stadt(teil)zentren oder Einkaufszentren, möglichst mit Bahn- und/ oder Busanschluss, oder Geschäftsstraßen (rege Laufkundschaft) o.ä.
- einen Ort mit möglichst wenig Konkurrenzreisebüros
- einen Platz, an dem sie Ihre Zielgruppe erreichen. Beachten Sie auch die Bevölkerungs- und Einkommensstruktur im Einzugsgebiet.

Wollen Sie sich auf ein bestimmtes Marktsegment spezialisieren wie Studienreisen, Sprachreisen, Abenteuer-Urlaub, Trekking-Tours, Tauchreisen etc. müssen Sie die oben angegebenen Standortvoraussetzungen differenzierter betrachten.

Der Standort Ihres **Reiseveranstalter-Unternehmens**:

- Für Reiseveranstalter ist es zweitrangig von wo aus die Geschäfte betrieben werden. Dies kann genauso gut ein Büro wie Ihre eigene Wohnung sein. Sollten Sie sich für Ihre Wohnung entscheiden, so setzen Sie sich mit Ihrem Vermieter in Verbindung, um zu klären, ob Räume Ihrer Wohnung gewerblich genutzt werden dürfen; halten Sie dies im Mietvertrag fest.

Für die **Anbringung von Außenwerbung** ist die schriftliche Zustimmung des Vermieters erforderlich. Unter bestimmten Umständen (beispielsweise bei einer Werbetafel auf dem Dach eines Gebäudes oder einem Schild mit Ihrem Firmennamen über oder neben dem Schaufenster) muss beim Bau- und Wohnungsaufsichtsamt (Bauamt) eine bauaufsichtliche Genehmigung für das Anbringen von Außenwerbung beantragt werden.

5 Kundengeldabsicherung (Insolvenzversicherung)

Der **Reiseveranstalter** ist nach § 651 k BGB verpflichtet, die eingekommenen Kundengelder gegen den eigenen Konkurs abzusichern sowie sicherzustellen, dass dem Reisenden die notwendigen Rückreisekosten im Falle des Konkurses erstattet werden. Hierzu muss der

Reiseveranstalter dem Kunden einen direkten Anspruch gegenüber einer Bank oder einer Versicherung verschaffen. Die Kundengeldabsicherung gilt auch für Reisebüros, die veranstaltend tätig werden. Die gesetzliche Absicherungspflicht betrifft auch Veranstalter, die ihren Sitz im Ausland haben. Reiseveranstalter, die ihren Sitz nicht in der Europäischen Union oder in EFTA-Staaten haben, benötigen die Kundengeldabsicherung wie ein in der Bundesrepublik ansässiger Veranstalter.

Ausnahmen: Reisen, die jemand nur gelegentlich und außerhalb seiner gewerblichen Tätigkeit veranstaltet (maximal zweimal jährlich), Reisen, die nicht länger als 24 Stunden dauern, keine Übernachtung einschließen und nicht mehr als 76,69 € kosten, sowie Reisen, die eine juristische Person des öffentlichen Rechts veranstaltet (zum Beispiel eine Gemeinde), sind von dieser Pflicht nicht betroffen.



Informationen zum Reiserecht geben die Broschüren des DRV und des ASR

Der Reiseveranstalter muss sicherzustellen, dass dem Reisekunden der bereits gezahlte Reisepreis und/oder die evtl. notwendigen Aufwendungen für die Rückreise erstattet werden, soweit Reise- oder Rückreise infolge Zahlungsunfähigkeit oder Insolvenz des Reiseveranstalters ausfallen. Seit 1. Mai 2002 ist die Handhabung des **Sicherungsscheins** für den Insolvenzschutz neu geregelt. So müssen Reiseveranstalter den neuen Sicherungsschein zwingend verwenden (siehe Muster S. 21). Der Reiseveranstalter darf von diesem Muster allerdings in Format und Schriftgröße abweichen. Die Sicherungsscheine können über die Computerreservierungssysteme ausgestellt werden. Der Sicherungsschein ist entweder der Reisebestätigung anzuheften oder auf ihrer Rückseite abzdrukken. Der Sicherungsschein kann auch in Textform nachgewiesen und elektronisch mit der Reisebestätigung verbunden werden. Sollten Sie einen separaten Sicherungsschein verwenden, so muss dieser bereits mit der Reisebestätigung zusammengeheftet werden. Eine Anzahlung des Reisenden auf den Reisepreis darf der Reiseveranstalter nur fordern oder annehmen, wenn der Sicherungsschein zuvor übergeben wurde.

Den Sicherungspflichten genügt der Reiseveranstalter durch:

- Abschluss einer entsprechenden Versicherung oder
- durch ein gleichwertiges Zahlungsverprechen eines Kreditinstitutes und
- Übergabe eines so genannten Sicherungsscheines an den Kunden, der diesem einen direkten Anspruch gegen den Versicherer oder das Kreditinstitut vermittelt.

6 Weitere Versicherungen

Die Tätigkeit des Reisevermittlers und Reiseveranstalters beinhaltet heute Risiken, die ohne ausreichenden Versicherungsschutz von einem Unternehmen nicht mehr alleine getragen werden können, wobei das unternehmerische Risiko keine Versicherung abdecken kann. Eine umfangreiche Rechtsprechung, zahlreiche Publikationen und Aufklärungskampagnen von Verbraucherschutzverbänden tragen dazu bei, dass immer mehr Reisende das Produkt Reise kritisch betrachten. Die Reiseunternehmen sind daher gut beraten, wenn sie sich gegenüber möglichen Haftungsrisiken absichern.

Vom DRV empfohlene Haftpflichtversicherungen:

- Haftpflichtversicherung gegen Personenschäden
- Haftpflichtversicherung gegen Sachschäden
- Haftpflichtversicherung gegen Vermögensschäden
- Betriebs-Haftpflichtversicherung
- Haftpflichtversicherung gegen Vermögensschäden durch den Verlust von IATA-Flugscheinen
- Geschäftsversicherung.

7 Erwerb von Lizenzen

Für den Vertrieb bestimmter Leistungen, wie Linienflugtickets und Bahnfahrkarten benötigen Sie eine Lizenz der IATA (International Air Transport Association), bzw. der DB (Deutschen Bahn AG). Diese müssen vom Reisebüro oder –veranstalter erworben werden.

7.1 Deutsche Bahn Lizenz (DB-Lizenz)

Die Lizenz für den Verkauf von Bahnticket wird durch den Generalagenten der Deutschen Bahn AG (DB AG), die Deutsches Reisebüro GmbH (DER), Emil-von-Behring-Straße 6, 60424 Frankfurt, vergeben.

DB-Agenturen sind verpflichtet, alle von der Deutschen Bahn AG vorgesehenen Bahntickets zu verkaufen. Ein umfassendes Wissen über die Angebote der DB AG (Ausbildung als Reiseverkehrskaufmann/-frau oder eine mindestens zweijährige Erfahrung im Verkauf von Bahnwerten) und eine freundliche Verkaufsatmosphäre sind notwendige Voraussetzungen. Im Verkaufsraum muss mindestens ein von der DB AG zugelassenes elektronisches Verkaufssystem mit Dokumentendrucker vorhanden sein (z.B. AMADEUS). Zudem muss die wirtschaftliche und finanzielle Lage der DB-Agentur abgesichert sein (Vorlage einer Bilanz

oder vergleichbarer Unterlagen und die Stellung einer Sicherheit). Für die Erteilung der DB-Lizenz werden keine Gebühren erhoben.

7.2 International Air Transport Association Lizenz (IATA-Lizenz)

Die IATA ist ein Verband, dem die Mehrzahl der Linienfluggesellschaften, die in über 100 Ländern registriert sind, angehört. Die IATA hat in den vergangenen Jahrzehnten ein Agentursystem entwickelt, welches die Arbeitsbeziehung zwischen Mitgliedsfluggesellschaften und ihren Verkaufsagenturen regelt. Inzwischen gibt es weltweit über 80.000 zugelassene Passage-Verkaufsagenten, wobei derzeit 4.500 auf Deutschland entfallen. Entschließt sich ein Reisebüro Linienflugtickets zu verkaufen, so benötigt es die IATA-Lizenz. Reisebüros, die sich für eine Zulassung als IATA -Agent interessieren, müssen sich direkt an die IATA-Vertretung für Deutschland in Frankfurt am Main wenden. Die Antragsunterlagen erhält jeder Interessent auf **schriftliche** Anforderung hin kostenlos.

Zulassungskriterien (auszugsweise) für die IATA-Lizenz:

- Das Reisebüro muss ganzjährig zu regelmäßigen Zeiten geöffnet haben.
- Das Reisebüro darf seine Räumlichkeiten nicht mit einem anderen Reisebüro, IATA-Agenten oder einer Luftverkehrsgesellschaft teilen.
- Pflicht ist die Anschaffung eines in Deutschland zugelassenen Computerreservierungs- und Ticketingsystems, einschließlich eines Dokumentendruckers (z.B. AMADEUS).
- Daneben muss ein Tresor von mindestens 182 kg vorhanden sein. Bis zu einem Gewicht von 500 kg muss dieser zusätzlich in Boden oder Wand verankert sein.
- Während der Öffnungszeiten muss eine IATA-Fachkraft anwesend sein.
- Finanzielle Anforderungskriterien werden von der IATA gestellt; bei fehlender Bonität werden Sicherheitsleistungen gefordert (Überprüfung der Bonität).

8 Computer-Reservierungssysteme

Die moderne Informationstechnologie hat Auswirkungen auf die Wettbewerbsposition eines Unternehmens. Man kann heute ohne Zweifel feststellen, dass die modernen Kommunikationstechniken nach dem Personal zum zweitwichtigsten Erfolgsfaktor geworden sind. Wichtige Buchungssysteme auf dem deutschen Markt sind gegenwärtig Amadeus (ehemals START – Marktführer in Deutschland) mit der Flugbuchungsmaske „AMADEUS“ und der Touristikbuchungsmaske „TOMA“. Daneben gibt es weitere Buchungssysteme, wie beispielsweise MySabre+merlin, Worldspan oder Galileo, die vom klassischen Voll-Reisebüro eher selten benutzt werden. Darüber hinaus gibt es Hilfssysteme, die Preisvergleiche anstellen, noch buchbare Angebote herausfiltern und den Urlaubswünschen der Kunden entsprechende Pauschalreisen bei verschiedenen Veranstaltern finden. Neben den Reservierungs-

systemen stehen auch Back-Office-Systeme zur Verfügung, deren Einsatz z.B. die Buchhaltung, die Provisionsabrechnungen und das Controlling erleichtern.

9 Kooperationen/ Franchise

Da es gerade für die kleineren und mittelständischen Unternehmen der Reisebranche schwierig ist, Fuß zu fassen, Kunden dauerhaft an sich zu binden und sich am Markt gegen die Konkurrenz zu behaupten, bietet sich eine Partnerschaft mit einem Verbund an. Der Vorteil: Die Inanspruchnahme einer bereits eingeführten Marke mit den entsprechenden Qualitäts- und Servicemerkmalen. Hinzu kommen sehr oft wertvolle Synergieeffekte, die eigene Ressourcen freisetzen, die Geschäftsbasis verstärken und dazu beitragen, Konjunkturschwankungen besser ausgleichen zu können.

10 Messen

Messen bieten die Möglichkeit, sein Unternehmen beim Fachpublikum und den Reiseinteressierten bekannt zu machen, sowie Kontakte mit Ausstellern und Reiseveranstaltern aus der ganzen Welt zu knüpfen. In Berlin findet einmal jährlich – in der Regel im März – die Internationale Tourismus-Börse (ITB) statt. Sie ist eine der größten Messen der Tourismusbranche und nach Länderschwerpunkten aufgebaut. Des Weiteren werden Kongresse und Tagungen zum Thema „Reisen“ veranstaltet. Die ITB bietet also die ganze Vielfalt des Reisens, und ist somit sowohl für den Fachkundigen als auch für den reisefreudigen Laien lohnend zu besuchen. Aktuelle Informationen zur ITB finden Sie auf www.itb-berlin.de. Informationen zu weiteren Messen in Deutschland bietet www.auma.de.

11 Personal

Die nach wie vor wichtigste Quelle für qualifiziertes Personal in Reisebüros ist die Ausbildung selbst zur Reiseverkehrskauffrau/zum Reiseverkehrskaufmann. Aber auch mit zunehmendem Maß arbeiten auch BA- oder Fachhochschulabsolventen bei großen Reisebüros. Weitere Ausbildungsstätten sind Fremdenverkehrsfachschulen und -akademien.

Informationen zur **Aus- und Weiterbildung** erhalten Sie bei Ihrer Industrie- und Handelskammer oder über die Datenbanken der IHKs (www.wis.ihk.de) des DRV (www.drvausbildung.de).

Der wichtigste **Stellenmarkt** findet sich in der Fachzeitschrift FVW (auch online: www.fvw.de).

12 Ordnungsgemäße Buchführung im Reisebüro

Die Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung (GOB) gliedern sich in Grundsätze für die formelle Ordnungsmäßigkeit und die sachliche Richtigkeit. Im Einzelnen ergeben sich die Grundsätze ordnungsgemäßer kaufmännischer Buchführung insbesondere auch aus der Rechtsprechung. Unberührt hiervon bleibt die steuerrechtliche Verpflichtung zu einer steuerlich als ordnungsgemäß anerkannten Buchführung unter Berücksichtigung der Einkommenssteuer-Richtlinien. Ein Kontenrahmen, der auch auf die handelsrechtlichen und steuerlichen Erfordernisse zugeschnitten ist, wurde vom Deutschen Reisebüro-Verband herausgegeben und kann dort bezogen werden (siehe Kontaktadressen).

13 Anhang

13.1 Nützliche Adressen

Lizenzen

DB Reise & Touristik AG
DB Agenturservice
Emil-von-Behring-Straße 6
60424 Frankfurt/ Main
Telefon 069 / 95 88 - 1713/1714
Fax 069 / 95 88 - 1716

IATA Agency Accreditation
Poststraße 2-4
60329 Frankfurt/ Main
Telefon 069 / 24 25 36 0
Fax 069 / 24 25 36 29
Internet www.iata.org

Kundengeldabsicherungssagenturen

Travelsafe GmbH
Neuburger Straße 102
94036 Passau
Telefon 0851 / 52 152
Fax 0851 / 52 154
E-Mail travelsafe@t-online.de
Internet www.travelsafe.de

TourVERS
Touristik-Versicherungs-Service GmbH
Elisenstraße 3
80335 München
Telefon 089 / 54 90 50-0
Fax 089 / 54 90 50-99
E-Mail service@tourvers.de
Internet: www.tourvers.de

Albatros Versicherungsdienste GmbH
Von-Gablenz-Straße 2 - 6
50679 Köln
Telefon 0221 / 82 92 - 135
Fax 0221 / 82 92 - 246
E-Mail marketing@albatros.de
Internet www.albatros.de

R+V Allgemeine Versicherung AG
Tanusstr. 1
65193 Wiesbaden
Telefon 0611 / 533-4382/6886
Fax 0611 / 533-236
E-Mail g-kommunikation@ruv.de
Internet www.ruv.de

Haftpflichtversicherer für Reiseunternehmen

Touristik Assekuranz Service GmbH
Hainer Weg 13-15
60599 Frankfurt/ Main
Telefon 069 / 6 05 08-0
Fax 069 / 6 05 08 38
E-Mail tas.ass@tas-ass.de
Internet www.tas-ass.de

Reiseschutzversicherung/ Reiserücktrittsversicherung

ELVIA Reiseversicherungs-Gesellschaft
Ludmillastraße 26
81543 München
Telefon 089 / 624 24 -0
Fax 089 / 624 24 -222
Internet www.elvia.de

Touristik Assekuranz Service GmbH
Hainer Weg 13-15
60599 Frankfurt/ Main
Telefon 069 / 6 05 08-0
Fax 069 / 6 05 08 38
E-Mail tas.ass@tas-ass.de
Internet www.tas-ass.de

Computerreservierungssysteme

Sabre Deutschland Marketing GmbH
Hahnstraße 43
60528 Frankfurt/ Main
Telefon 069 / 66 56 90
Fax 069 / 66 56 91 66
Internet www.sabre.com

Galileo Deutschland GmbH
Düsseldorfer Straße 4-8
60329 Frankfurt/ Main
Telefon 069 / 22 73 67-0
Fax 069 / 23 75 13
Internet www.galileo.com

Amadeus Germany Regionalvertrieb
61341 Bad Homburg
Tel.: 06172 / 91 32 80
Fax: 06172 / 91 32 89
E-Mail: vertrieb@de.amadeus.com
Internet: www.amadeus.com

Worldspan
Lyoner Straße 44/48
60528 Frankfurt/ Main
Telefon 069 / 66 58 01 50
Fax 069 / 66 69 434
E-Mail webmaster@www.worldspan.de
Internet www.worldspan.com

Verbände

ASR – Allianz Selbständiger Reiseunternehmer Bundesverband e.V.
Neue Promenade 3
10178 Berlin
Telefon 030 / 24 78 19-0
Fax 030 / 24 78 19- 20
info@asr-berlin.de
www.asr-berlin.de

Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmen (BDO)
Reinhardtstraße 25
10117 Berlin
Tel. 030 / 24089-300
Fax 030 / 24089-400
www.bdo-direkt.de

Deutscher Reisebüro und Reiseveranstalter Verband e.V. (DRV)
Albrechtstr. 9-10
10117 Berlin
Telefon 030 / 28 40 60
Fax 030 / 28 40 630
E-Mail info@drv.de
www.drv.de

RDA-internationaler Bustouristik-Verband e.V.
Hohenzollernring 86
50672 Köln
Tel. 0221 / 912772-0
Fax 0221 / 124788
www.rda.de

Deutscher Tourismusverband e.V.
Bertha-von-Suttner-Platz 13
53111 Bonn
Tel. 0228 / 98522-0
Fax 0228 / 698722
www.deutschertourismusverband.de

Fachzeitschriften/ Nachschlagewerke

FVW International
www.fvw.de

TID
(Nachschlagewerk)
www.tid.de

Touristik aktuell
www.touristik-aktuell.de

Touristik Report
www.touristikreport.de

Travel Talk
www.traveltalk.de

Urlaub perfekt
www.urlaubperfekt.net

13.2 Arten von Reisebüros

Vollreisebüro

Volle Lizenzierung: IATA, Bahn, DER sowie mindestens ein Leitveranstalter. Das Vollreisebüro verkauft also neben den normalen Reisen/Pauschalreisen, auch Linienflugscheine und Bahnwerte. Das Vollreisebüro vertritt außerdem meist einen Großveranstalter wie TUI, REWE Touristik oder Thomas Cook, sowie viele kleinere Reiseveranstalter.

Touristik-Reisebüro

Die Vermittlungsleistung beschränkt sich auf die Angebote der Reiseveranstalter und anderen Leistungsträgern wie Hotels, Fluglinien oder Reiseversicherungen. Sie können auch über eine IATA verfügen.

Reisebüroketten

Wie in anderen Bereichen der Wirtschaft hat vor Jahren die Kooperation auch in der Reisebranche begonnen. Der ursprüngliche Zweck dieser Zusammenschlüsse war es, bessere Einkaufsbedingungen bei den Leistungsträgern zu erhalten („Gemeinsam sind wir stark!“). Doch reichte bei vielen die finanziellen Reserven nicht für das Überleben aus und so wurde ein Teil der bestehenden Reisebüroketten von den großen Reiseveranstaltern aufgekauft und in deren Vertriebsnetz integriert und weiter ausgebaut.

So teilen sich drei große Reisebüroketten im Privatkundengeschäft mehr als 2/3 des Umsatzes. Zu den Marktführern zählen: die Vertriebsmarken der REWE-Touristik – ca. 600 Reisebüros der Marken DER Reisebüro, DERPART und ATLASREISEN zzgl. ca. 1200 Kooperationsreisebüros TUI Leisure Travel mit Reisebüros der Marken Hapag Lloyd, FIRST, TUI Reisecenter und deren Franchise- und Kooperationspartner Thomas Cook/Neckermann sowie deren Franchise- und Kooperationspartner.

Buchungsstelle

Sie sind dadurch charakterisiert, dass sie ausschließlich Reisen eines einzigen Veranstalters verkaufen. Es können zwei Typen von Buchungsstellen unterschieden werden: Die unternehmenseigene Buchungsstelle eines Reiseveranstalters, z. B. Verkaufsbüro eines Sportreiseunternehmens am Ort des Firmensitzes, hier wird im direkten Vertrieb die Leistungen des Reiseveranstalters vertrieben

Consolidator

Die Tätigkeit eines *Consolidators* umfasste bis vor wenigen Jahren u. a. den Verkauf von so genannten Graumarkttickets. Dies sind Linienflugtickets, die „inoffiziell“, aber mit Duldung der Anbieter, zu Sondertarifen unterhalb der staatlich genehmigten Flugpreise verkauft werden. Durch die rasante Veränderung am Flugpreismarkt (die Freigabe aller Preise bedeutet den Wegfall der Genehmigungspflicht innerhalb des gesamten europäischen Flugverkehrsgebietes) haben inzwischen Graumarkttarife ihren Stellenwert verloren. Für Langstreckenverbindungen wurden sie durch zwei neue Tarife ersetzt: dies sind verhandelte Nettotarife zwischen Consolidator oder Kette oder auch großen Firmen auf der einen Seite und Fluggesellschaften auf der anderen und Tarife, die nur zusammen mit dem Verkauf einer Landleistung (Hotel, Mietwagen) gelten.

Trotzdem haben *Consolidatoren* durchaus noch ihre Daseinsberechtigung. Denn mehr als zwei Drittel aller Reisebüros haben keine Lizenz zum Ausstellen von Flugtickets (sind keine so genannten IATA-Agenturen). Diese Reisebüros müssen ihre Tickets beim *Consolidator* beziehen. Auch die meisten Internetportale wickeln ihre Reisen nicht selbst ab, sondern beauftragen hiermit einen *Consolidator* oder andere Dienstleister, man spricht dann von *Fulfillment Center*. Der *Consolidator* ist die Schnittstelle zwischen Reisebüros und Fluggesellschaften. Ein *Consolidator* nimmt eine Vermittlerposition zwischen Reisebüro und Fluggesellschaften ein.

Im Wesentlichen gehören folgende Aufgabenbereiche zum Consolidator-Geschäft:

- Verträge mit Fluggesellschaften
- Veröffentlichung und Pflege von Flugtarifen in Datenbanken
- Verträge mit Reisebüros
- Service, telefonische Beratung für Reisebüros
- Ticketerstellung (Etix, Tickethinterlegung, Papierticket ...)
- Versandabteilung, Botendienst
- Buchhalterische Organisation

Für Reisebüros ohne IATA-Lizenz ist der Anschluss an einem *Consolidator* besonders wichtig. Ohne eine solche Lizenz ist ein Reisebüro nicht berechtigt Flugtickets zu erstellen. Um diesen jedoch wichtigen Bereich in der Reisebürobranche abzudecken erfolgt notwendiger Weise ein Vertrag mit einem *Consolidator*. Für eine Grundgebühr, die weit unter der Provision des Reisebüros liegt, erstellt der *Consolidator* die Flugtickets, unter Beachtung der tariflichen Bedingungen.

Aber auch für Reisebüros mit einer IATA-Lizenz lohnt sich ein Vertrag mit einem *Consolidator*. Durch die hohe Anzahl der ausgestellten Flugtickets erhält ein *Consolidator* bessere Bedingungen für den Einkauf bei den Fluggesellschaften als ein Reisebüro. Diese Preise werden dann an die Reisebüros weitergegeben, die dadurch günstigere Reisen verkaufen können. Trotz der Tendenz, dass Fluggesellschaften keine Provisionen mehr zahlen und selbst durch eigene Buchungssysteme über das Internet an die Direktkunden verkaufen, decken *Consolidator* einen sehr wichtigen Bereich in der Reisebranche ab. Da die Fluggesellschaften, bedingt durch ihr Streckennetz, nur Ihre eingeschränkten Angebote veröffentlichen können, fehlt dem Endkunden oft der Überblick über die Tarifvielfalt der einzelnen Reiseziele. Ein Reisebüro mit einem *Consolidator* dahinter schafft hier die nötige Transparenz.

Incoming-Agentur

Die Incoming-Agentur ist in touristischen Zielgebieten angesiedelt und vermittelt Reiseleistungen der Standortregion an ortsfremde Reiseveranstalter und Gäste. Die Incoming-Agentur steht den Gästen vor Ort zur Verfügung und wird auch als Zielgebietsagentur bezeichnet.

Firmenreisebüro

Dieses Reisebüro wird entweder als eigenständiges Unternehmen oder als Abteilung eines Vollreisebüros (in diesem Fall jedoch als „Firmendienst“ vom Publikumsverkehr des Vollreisebüros räumlich getrennt) auf die Anforderungen des Geschäftsreiseverkehrs der Firma spezialisiert. Meistens werden neben der Reisevermittlung weitere Serviceleistungen wie Reiseplanung oder Dienstreiseabrechnung der Mitarbeiter erbracht. Der Begriff „Implant“ bezeichnet eine Reisebürofiliale in einem fremden Unternehmen.

Firmenreisestelle

Im Unterschied zu anderen Reisebüros, handelt es sich bei der Reisestelle um kein touristisches Unternehmen, sondern um eine Abteilung eines nichttouristischen Unternehmens. Reisestellen besitzen und können keine Lizenzen für den Verkauf von Flugscheinen und Fahrkarten erwerben, arbeiten daher meist mit dem Firmendienst eines Vollreisebüros zusammen.

Online-Reisebüro

Einige Online-Reisebüros verzeichnen in den vergangenen Jahren große Umsatzzuwächse, anderen erleben herbe Rückgänge, einige haben auch bereits wieder geschlossen. Sie bieten dem Nutzer die Möglichkeit, sich Reisen auch nach Feierabend oder am Wochenende

zusammen zu stellen und per Mausklick zu buchen. Viele Onlinereisebüros bieten auf ihren Internetseiten zudem umfangreiche Informationsangebote, so zum Beispiel Hotelbewertungen oder Ausflugstipps.

Ein möglicher Grund für den Erfolg von Online-Reisebüros ist die Vorstellung vieler Reisender, im Internet sei ihr Urlaub günstiger zu bekommen. Dem ist aber meist nicht so. Anders als gemeinhin bekannt, sind die Angebote seriöser Veranstalter bei virtuellem und dem klassischen Reisebüro identisch. Zudem müssen beim Online-Reisebüro oft versteckte Kosten (z. B. bei Linienflügen erst im Verlauf der Buchung angeführte Steuern und Abgaben) und häufig ungünstige Geschäftsbedingungen beachtet werden. Eine persönliche Beratung entfällt bei Online-Reisebüros weitgehend, auch wenn viele Anbieter dazu übergegangen sind, entsprechende Service-Hotlines anzubieten. Wurde anfangs als Argument der günstigeren Preise der Wegfall von Vertriebskosten (Raummiete, Personal usw.) angeführt, so hat sich nach einigen Jahren gezeigt, dass dieser Vorteil weitestgehend durch Werbe- und Technikkosten aufgeessen wird. Auch gibt es eine Entwicklung in die Richtung, dass manche Reiseveranstalter echten Online-Reisebüro weniger Provisionen anbieten.

Spezialreisebüro/-veranstalter

Zielgruppenorientiert

Das sind Reisebüros, die ihre Angebote bewusst auf spezielle Zielgruppen zuschneiden. Dies können bei Zielgruppen zum Beispiel Behinderte, Senioren oder Rollstuhlfahrer, Pflegebedürftige, Dialysepatienten, Sportreisen (Tennis- oder Fußballclubs u. Ä.) sein.

Dabei bedienen sich diese Reisebüros entweder Spezialreiseveranstalter wie z. B. HandicapNet, Mare-Nostrum, Süße-Reisen etc. oder werden selbst als Reiseveranstalter mit Spezialreisen tätig. Der Vorteil für betroffene Reisegäste ist, dass speziell auf ihre Zielgruppe zugeschnittene Angebote offeriert werden, die spezifisch erforderliche Rahmenbedingungen bewusst aufzeigen.

Ziellandorientiert

Es gibt eine Reihe von Reiseveranstaltern, die sich nur auf ein oder zwei Zielländer spezialisiert haben, um so ein hohes Produktwissen zu haben, das ihnen einen Vorteil gegenüber jenen Vertriebsarten schafft, die über alle Länder und Reisearten bescheid wissen müssen. Diese Reiseveranstalter bieten dann spezielle Programme an, organisieren auch individuell zusammen gestellte Reisen.

13.3 Muster für einen Sicherungsschein

Muster

Sicherungsschein

(ggf. einsetzen Ordnungszeichen des Kundengeldabsicherers und des Reiseveranstalters)

Sicherungsschein für Pauschalreisen

gemäß § 651 k des Bürgerlichen Gesetzbuchs

für

(einsetzen: Namen des Reisenden, die Wörter "den umseitig bezeichneten Reisenden" oder die Nummer der Reisebestätigung)¹⁾

(ggf. einsetzen: Geltungsdauer des Sicherungsscheins)²⁾

Der unten angegebene Kundengeldabsicherer stellt für (einsetzen: die Wörter "für den umseitig bezeichneten Reiseveranstalter" oder: Namen und Anschrift des Reiseveranstalters) gegenüber dem Reisenden sicher, dass von ihm erstattet werden

1. der gezahlte Reisepreis, soweit Reiseleistungen infolge Zahlungsunfähigkeit oder Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Reiseveranstalters ausfallen, und
2. notwendige Aufwendungen, die dem Reisenden infolge Zahlungsunfähigkeit oder Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Reiseveranstalters für die Rückreise entstehen.

Die vorstehende Haftung des Kundengeldabsicherers ist begrenzt. Er haftet für alle durch ihn in einem Jahr insgesamt zu erstattenden Beträge nur bis zu einem Betrag von 110 Mio. Euro. Sollte diese Summe nicht für alle Reisenden ausreichen, so verringert sich der Erstattungsbetrag in dem Verhältnis, in dem ihr Gesamtbetrag zu dem Höchstbetrag steht. Die Erstattung fälliger Beträge erfolgt erst nach Ablauf des Jahres (Angabe des Zeitraums), in dem der Versicherungsfall eingetreten ist.³⁾

Bei Rückfragen wenden Sie sich an: (mindestens einsetzen: Namen, Anschrift und Telefonnummer der anzusprechenden Stelle; falls diese nicht für die Schadensabwicklung zuständig ist, auch Namen, Anschrift und Telefonnummer der dafür zuständigen Stelle).

(einsetzen: Namen, ladungsfähige Anschrift des Kundengeldabsicherers)
Kundengeldabsicherer

- 1) Diese Angaben können entfallen. In diesem Falle ist folgender Satz einzufügen: „Dieser Sicherungsschein gilt für den Buchenden und alle Reisetilnehmer.“
- 2) Falls der Sicherungsschein befristet ist, muss die Frist mindestens den Zeitraum vom Vertragsschluss bis zur Beendigung der Reise umfassen.
- 3) Dieser Absatz entfällt bei Kundengeldabsicherungen, bei denen die Haftungsbeschränkung nach § 651k Abs. 2 BGB nicht vereinbart wird.