

DTV-Reihe: Recht in der Praxis

10. Allgemeine Reisebedingungen für Pauschalreiseangebote – so werden sie Vertragsinhalt

Wer einen Reisevertrag abschließen will und dabei Allgemeine Reisebedingungen (ARB) verwendet, muss mit dem Vertragspartner eine so genannten Einbeziehungsvereinbarung treffen. Voraussetzung für eine wirksame Einziehungsvereinbarung ist: Erstens der Reisende muss ausdrücklich auf die Geltung der ARB hingewiesen werden, zweitens er muss die Möglichkeit haben, die ARB zur Kenntnis zu nehmen und drittens er muss mit den geltenden ARB einverstanden sein.

I. Einbeziehungsvereinbarung

Damit Allgemeine Reisebedingungen wirksamer Inhalt eines Reisevertrages werden, müssen die oben angeführten Voraussetzungen bereits **vor Vertragsschluss** (§ 6 Abs. 3 BGB-Info V) mit dem Reisenden erfüllt sein.

Dabei ist Folgendes zu beachten:

1.) Der ausdrückliche Hinweis auf Geltung der ARB nach § 305 Abs. 2, Nr. 1 BGB kann mündlich, online (in Textform) oder schriftlich erfolgen. Ein Abdruck der ARB im Katalog oder auf der Rückseite des Anmeldeformulars allein reicht nicht aus!

Es ist Aufgabe des Reiseveranstalters den Kunden explizit auf die Geltung der ARB im Katalog oder auf der Rückseite des Anmeldeformulars hinzuweisen! Am besten erfolgt der Hinweis schriftlich und drucktechnisch hervorgehoben auf dem Anmeldevordruck über der Kundenunterschrift.

2.) Es muss gewährleistet sein, dass der Kunde vor Vertragsschluss die Möglichkeit hat, in zumutbarer Weise Kenntnis vom Inhalt der ARB zu nehmen. Dies muss auch bei einer erkennbaren körperlichen Behinderung des Kunden sichergestellt sein (§ 305 Abs. 2, Nr. 2 BGB).

Diese Voraussetzung kann der Reiseveranstalter auf unterschiedliche Weise erfüllen: Er kann die ARB in der Buchungsstelle auslegen, dem Kunden bei der Anmeldung aushändigen oder vor Vertragsschluss zusenden. Er kommt dieser Pflicht ebenfalls nach, wenn die ARB im Katalog abgedruckt sind. Die ARB sind vollständig abzudrucken, eine nur auszugsweise Wiedergabe reicht nicht aus!

3.) Die Einverständniserklärung des Kunden bedarf keiner bestimmten Form, muss aber in jedem Fall erfolgen (§ 305 Abs. 2 BGB). Sie kann daher auch durch eine Anzahlung oder Zahlung des Reisepreises oder durch den Reiseantritt erklärt werden.

Reiseveranstalter sollten sich jedoch zu Beweis Zwecken, die Kenntnisnahme und Zustimmung zur Einbeziehung der ARB in den Reisevertrag vom Kunden schriftlich bestätigen lassen. Dies kann durch eine Kundenunterschrift oder in Form eines gesetzten „Häkchens“ bei Online-Buchungen in einem Kontrollkästchen vollzogen werden.

Als Formulierung für eine Einverständniserklärung zur Einbeziehung der ARB in den Reisevertrag bietet sich folgender Text an:

„Ich habe die ARB zur Kenntnis genommen und bin mit ihrer Geltung einverstanden.“

II. Einbeziehung der ARB bei unterschiedlichen Buchungswegen

Entscheidend für eine rechtswirksame Einbeziehung der ARB in einen Reisevertrag ist der vom Reiseveranstalter gewählte Buchungsweg.

Ein Nachweis des Vertragsschlusses und eine rechtssichere Einbeziehung der ARB in den Reisevertrag sind sichergestellt, wenn der Reiseveranstalter dem Kunden ein verbindliches Buchungsangebot zum Beispiel in Form eines ausgefüllten Buchungsf formulars in Verbindung mit den ARB unterbreitet. Die Vertragsannahme durch den Kunden erfolgt, wenn dieser das unterschriebene Buchungsf formular an den Reiseveranstalter zurücksendet.

→ Auf diesem Buchungsweg hat der Kunde vor Vertragsschluss die Möglichkeit, von den ARB Kenntnis zu nehmen.

Problematisch sind dagegen die Buchungswege, in denen ein Reisevertrag laut den ARB mit einem verbindlichen Buchungsangebot seitens des Kunden und einer Buchungsbestätigung durch den Reiseveranstalter zustande kommt. Sind die ARB der Buchungsbestätigung beigelegt, so hat der Kunde erst nach Vertragsschluss die Möglichkeit Kenntnis von den ARB zu erlangen. In einem solchen Fall werden die ARB nur dann verbindlicher Vertragsinhalt, wenn der Kunde ausdrücklich – am besten schriftlich – sein Einverständnis zur Geltung der ARB erklärt oder eine Anzahlung bzw. den gesamten Reisepreis leistet oder wenn der Kunde die Reise antritt.

1. Telefonbuchung

Bei einer telefonischen Buchung auf Grundlage eines Katalogangebotes, das die ARB vollständig enthält, reicht es aus, wenn der Reiseveranstalter bei der Buchung auf die Geltung der ARB ausdrücklich hinweist. Zu Beweis Zwecken sollte der Hinweis auf die ARB jedoch in einem Aktenvermerk der Buchungsstelle vermerkt werden.

Erfolgt die telefonische Buchung nicht auf Grundlage eines Katalogangebotes, kann der Kunde die mit der Reisebestätigung übermittelten ARB nachträglich entweder durch eine ausdrückliche (schriftliche) Einverständniserklärung genehmigen oder er

leistet eine Anzahlung, zahlt den Reisepreis oder tritt die Reise an.

2. Online-Buchung im Internet

Auch bei einer Online-Buchung muss der Reiseveranstalter im Sinne von § 305 Abs. 2 BGB und § 6 Abs. 3 BGB-InfoV sicherstellen, dass der Kunde die Möglichkeit hat, den Inhalt der ARB vor Vertragsschluss zur Kenntnis zu nehmen, um sich mit deren Geltung einverstanden zu erklären.

Ganz gleich, ob eine Direktbuchung vorliegt oder der Kunde online ein Buchungsangebot auf Abschluss eines Reisevertrages abgibt, der Reiseveranstalter muss per Zwangslink auf seine ARB sicherstellen, dass der Kunde den Text der ARB abrufen und in wiedergabefähiger Form speichern kann.

Der Zwangslink muss so konzipiert sein, dass der Kunde zunächst die ARB speichern oder ausdrucken (die Lesbarkeit der ARB auf dem Bildschirm reicht dabei nicht aus) und danach seine Zustimmung zur Einbeziehung der ARB in den Reisevertrag erklären muss. Erst im folgenden Schritt darf er dann per Mausklick sein Buchungsangebot auf Abschluss eines Reisevertrages oder bei einer Direktbuchung eine "verbindliche Buchung" vornehmen. Nur wenn der Reiseveranstalter diese Grundsätze beachtet, kann er den sicheren Nachweis führen, dass der Kunde vor Vertragsschluss die Möglichkeit hatte, von den ARB Kenntnis zu nehmen.

Stand: 15. Januar 2009