

Rechtsprechungsübersicht zum Pauschalreiserecht 2024 bis 2025

Von RAin Dr. Stefanie Bergmann, LL.M., Hamburg

Der Beitrag folgt der Übersicht in Heft 3 der VuR 2025¹ und wirft einen Blick auf die wichtigsten Entscheidungen der genannten Jahre² zum Anwendungsbereich und zur Zulässigkeit von AGB von Reiseveranstaltern und weiteren Unternehmen der Touristik, zum Datenschutzrecht und im klassischen Bereich des Pauschalreiserechts.

I. Anwendungsbereich von Allgemeinen Reisebedingungen

Das in den §§ 651a ff. BGB in Umsetzung der Pauschalreise-RL von 2015³ normierte Pauschalreiserecht findet auf Hotel- und Ferienwohnungsaufenthalte keine Anwendung, sondern lediglich Beherbergungs- und Mietrecht.⁴ Eine richterliche Analogie scheidet aus, da keine Regelungslücke angenommen werden kann.⁵ Im Schrifttum wurde unter dem Begriff der „gewillkürten Pauschalreise“⁶ diskutiert, ob der Reisende dennoch individualvertraglich auch beim Erwerb touristischer Einzelleistungen dem Schutz des Pauschalreiserechts unterstellt werden kann.⁷ In einem Urteil des LG Frankfurt aM⁸ entschied das Gericht als Berufungsinstanz, dass der Reiseveranstalter den Anwendungsbereich seiner Allgemeinen Reisebedingungen auf einzelne Reiseleistungen mit der Folge der Anwendung des Pauschalreiserechts erweitern kann. In dem zu beurteilenden Fall hatte der Reiseveranstalter in seinen Reise-AGB festgelegt: „Sofern Sie nur eine einzelne Reiseleistung (z.B. Hotelübernachtung, Ferienwohnung) buchen, finden die nachfolgenden Reisebedingungen (...) entsprechende Anwendung“. In den durch Hyperlink hinterlegten, als Pop-Up-Fenster angezeigten sowie ausdrucks- und speicherbaren AGB, die durch Setzen eines „Hakens“ vom Buchenden bestätigt werden mussten, war ein vertragliches Rücktrittsrecht vorhanden, das die die Reise buchende Klägerin ausübte. Die Klägerin verlangte die gezahlten Hotelaufenthaltskosten zurück. Das Gericht urteilte, dass in Folge dieses erklärten Rücktritts der Reiseveranstalter den Anspruch auf den Reisepreis gemäß der wirksam einbezogenen AGB verloren hatte und gem. § 346 Abs. 1 BGB an die Klägerin zurückzahlen musste. Zwar sei die Pauschalreise-RL vollharmonisierend und nicht per se auf Hotelaufenthalte anzuwenden,⁹ aber sie verbiete es Privatpersonen nicht, von ihr durch Vereinbarung abzuweichen, um ihren Schutzbereich zu erweitern. In einer solchen Vereinbarung liege keine unzulässige Umgehung nach § 651y BGB, der nur ein Verbot der Abweichung von den §§ 651a ff. BGB zulasten des Reisenden vorsehe. Das LG Frankfurt aM erachtete es mithin für zulässig, den Anwendungsbereich des Pauschalreiserechts individualvertraglich auf die Einzelleistung der Hotelübernachtung zu erweitern, sodass es den Rücktritt von jener (ausnahmsweise) nach § 651h Abs. 1 S. 1 BGB beurteilte und nicht nach dem ansonsten anzuwendenden Mietrecht.¹⁰ Insofern, als die Rücktrittsklausel der Allgemeinen Reisebedingun-

gen des Veranstalters eine angemessene Entschädigung auch im Fall von außergewöhnlichen Umständen vorsah, stellte das LG Frankfurt aM einen Verstoß gegen die Risikoverteilung des § 651h Abs. 3 S. 1 BGB fest, der zufolge der Reiseveranstalter das Risiko des Eintritts außergewöhnlicher Umstände zu tragen habe. Die Klausel wurde vom Gericht daher gem. § 307 Abs. 2 Nr. 1 BGB für unangemessen erachtet, so dass der Reiseveranstalter im Ergebnis keine Stornierungsentschädigung verlangen konnte.

II. Unzulässige Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Gem. § 307 Abs. 3 S. 1 BGB unterliegen konstitutive Klauseln in Reise-AGB, die das Hauptleistungsversprechen gegenüber dem Reisenden von Rechtsnormen abweichend ändern oder ergänzen, der Inhaltskontrolle der §§ 307-309 BGB.¹¹ Die in AGB eines Reiseveranstalters enthaltene Klausel, wonach Reisende nach der Anzahlung von 20 % den gesamten Restreisepreis von 80 % bis spätestens 48 Tage vor Reiseantritt leisten müssen, benachteiligt den Reisenden entgegen den Geboten von Treu und Glauben unangemessen, wenn für die Vorleistungspflicht kein sachlicher Grund besteht. Das OLG Hamburg¹² verwarf die entsprechende Klausel gem. § 307 Abs. 1 BGB und sprach den Anspruch auf Unterlassung dem nach § 3 Abs. 1 S. 1 Nr. 2 UKlaG anspruchsberechtigten qualifizierten Wirtschaftsverband zu. Es bezog sich auf die Rechtsprechung des BGH, wonach eine Klausel in AGB, nach der der Reisende den gesamten, restlichen Reisepreis früher als 30 Tage vor Reiseantritt zu entrichten hat, unwirksam ist.¹³

Ebenfalls aus § 1 UKlaG ging ein Verband gegen die Betreiberin eines Hotels vor. Deren Beherbergungsbedingungen enthielten eine Stornierungsklausel, die im Falle des Rücktritts des Kunden stets den vollen Preis verlangte, auch dann, wenn die Unterbringungsleistung aus Gründen entfiel, die in der Sphäre

1 Bergmann VuR 2025, 89 ff.

2 Inkl. der Entscheidungen, die erst im Jahr 2024 bekannt wurden.

3 Richtlinie 2015/2303/EU über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen.

4 BT-Drs. 18/10822, 67; Führich NJW 2017, 2945 (2946).

5 Führich NJW 2018, 2926.

6 Krit. MüKoBGB/Tonner, 9. Aufl. 2023, BGB § 651a Rn. 61, Führich NJW 2017, 2916 und Staudinger, 8. Aufl. 2026, BGB § 307 Rn. 48.

7 Für formularvertragliche Vereinbarung der Anwendung des Pauschalreiserechts: Staudinger/RuKs RRA 2018, 2 (4).

8 LG Frankfurt aM 23.2.2023 – 2-24 S 166/22, ReiseRFD 2024, 224 mAnm Bergmann ReiseRFD 2024, 182.

9 Führich NJW 2017, 2945 (2946); BT-Drs. 18/10822, 67.

10 Krit. Bergmann ReiseRFD 2024, 182 Rn. 11 (184 Rn. 13).

11 Pfeiffer, AGB-R/Pfeiffer, 8. Aufl. 2026, BGB § 307 Rn. 48.

12 OLG Hamburg 10.4.2025 – 5 UKI 8/24, RRA 2025, 191.

13 BGH 9.12.2014 – X ZR 85/12, VuR 2015, 350 mAnm Tonner VuR 2015, 353, NJW 2015, 14.

des Hotelbetreibers lagen. Das LG Dresden¹⁴ nahm einen Verstoß gegen § 307 Abs. 2 Nr. 1 BGB an, da sie insoweit gegen wesentliche Grundgedanken der gesetzlichen Regelung verstieß. Ferner wich die Regelung von der Rechtslage im Falle eines Beherbergungsverbot wegen Corona-Schutzmaßnahmen ab,¹⁵ weil die danach angezeigte Vertragsanpassung in erster Linie durch eine zeitliche Verschiebung der Leistung vorzunehmen sei. Auch diese Besonderheit beachtete die Klausel nicht. Sie stellte nach Ansicht des LG Dresden auch keine Individualvereinbarung dar, da der Kunde nur zwischen den Tarifen „refundable“ und „non refundable“ wählen konnte.

In einem Individualverfahren verwarf das LG Landshut¹⁶ eine Klausel in den AGB einer Luftfahrtgesellschaft, die die Rückerstattung von Steuern und Gebühren auf eine bestimmte Steuer beschränkte, als unangemessene Benachteiligung des Fluggastes wegen Verstoßes gegen § 648 S. 2 BGB. Es seien stets sämtliche ersparten Steuern und Gebühren zu erstatten, die die Fluggesellschaft erspart hat. Auch kann ein Luftfahrtunternehmen das Kündigungsrecht in Beförderungsbedingungen nur dann wirksam ausschließen, wenn der Ausschluss den Fluggast nicht unangemessen benachteiligt, insbesondere nicht durch den Ausschluss der Rückerstattung nicht verbrauchter Steuern und Gebühren.¹⁷

Ein wichtiges neues Urteil des X. Zivilsenats des BGH¹⁸ aus dem Fluggastrecht sei ergänzend erwähnt. Es erging zu der Frage, ob eine Klausel in AGB eines Luftfahrtunternehmens zulässig ist, die eine Nachkalkulation des Flugpreises vorsieht, wenn der Fluggast die Beförderung nicht auf allen oder nicht in der im Flugschein angegebenen Reihenfolge der einzelnen Teilstrecken bei ansonsten unveränderten Reisedaten antritt. Das dahinterstehende Problem ist die unter Luftfahrtunternehmen als sog. Überkreuzbuchung („Cross Ticketing“) bekannte Praxis, dass Fluggäste einen Hin- und Rückflug buchen und sodann nur den letzteren antreten, den Hinflug hingegen günstiger buchen, so dass sie letztlich im Sinne einer Sparmethode versuchen, einen günstigeren Rückflug zu erlangen. Mit Urt. v. 29.4.2010¹⁹ hatte der BGH zwar anerkannt, dass Luftfahrtunternehmen grds. ein berechtigtes Interesse daran hätten, bestimmte Fernflüge im Verbund mit Zubringerflügen und bestimmte Hin- und Rückflüge billiger anbieten zu können als im addierten Preis der einzelnen Flüge. Die Bekämpfung des Cross Ticketing erschien dem Spruchkörper legitim, aber nicht in jedem Fall zulässig. Der BGH verwarf seinerzeit gem. § 307 Abs. 3 BGB die konstitutive AGB-Klausel einer Airline, derzufolge der Flugschein seine Gültigkeit verlor, wenn der Kunde nicht alle Flight Coupons in der im Flugschein angegebenen Reihenfolge nutzte. Denn die Klausel verstieß nach Auffassung des BGH gegen Treu und Glauben, da ein Anspruch des Fluggastes auf Erhalt der einzelnen Flugbeförderungsleistungen, die rechtlich und wirtschaftlich teilbar seien, nicht ausgeschlossen werden könne. Entsprechend nimmt der BGH in seinem neuen Urteil einen Verstoß gegen Treu und Glauben bei einer Nachkalkulationsklausel an, wenn die das Überkreuzbuchen einschränkende Klausel nicht nur für Fluggäste gilt, die das Tarifsystem (von vorneherein) mit entsprechenden Buchungen unterlaufen wollen, sondern auch für solche, die bei Vertragsschluss zwar die Absicht hatten, die Gesamtleistung in Anspruch zu nehmen, aber ihre Planung aufgrund von nachträglich entstandenen Umständen ändern mussten.²⁰ Der BGH räumt den Luftfahrtunternehmen mithin ein berechtigtes Interesse an einem Mechanismus ein, der das

Überkreuzbuchen zum Erzielen materieller Vorteile von Kunden verhindert, erachtet es aber nicht für erforderlich, pauschal alle Fluggäste in die Regelung einzubeziehen, so dass Fluggesellschaften bei der Formulierung ihrer Beförderungsbedingungen Sorgsamkeit walten lassen müssen. Der Fluggast hingegen trägt die Darlegungs- und Beweislast für den Eintritt späterer Umstände, die zur zwingenden Änderung seiner Planung führten.²¹

III. Unterlassungsanspruch bei Verstoß gegen DSGVO

Der Anspruch auf Unterlassung einer verbraucherschutzgesetzwidrigen Praktik nach § 2 Abs. 1 S. 1 UKlaG kann auch bei einem Verstoß gegen Datenschutzvorschriften der DSGVO als Verbraucherschutzgesetz iSv § 2 UKlaG bestehen. So wandte sich der Dachverband aller 16 Verbraucherzentralen gegen die Vorgabe in den Beförderungsbedingungen einer Anbieterin von Eisenbahndienstleistungen, wonach Verbraucher beim Erwerb von „Spar“- bzw. „Super-Sparpreistickets“, der nur digital über eine Navigator-App möglich war, zwingend eine E-Mail-Adresse oder Mobiltelefonnummer angeben mussten. Das OLG Frankfurt aM²² sprach den Unterlassungsanspruch zu, da diese Verfahrensweise gem. § 2 Abs. 1, Abs. 2 Nr. 13 UKlaG iVm Art. 5 Abs. 1 lit. a DSGVO unzulässig war. Aus Sicht des Gerichts fehlte es an einer freiwilligen Einwilligung der Kunden für die Speicherung der genannten Daten. Eine marktbeherrschende Stellung könne ein Indiz für die fehlende Freiwilligkeit sein, wenn die Einwilligung in die Datenvereinbarung erteilt werden müsse, um einen Dienst nutzen zu können.²³ Angesichts der gerichtsbekannten überragend marktbeherrschenden Stellung auf dem Markt des Eisenbahnverkehrs sei davon auszugehen, dass die Beklagte die Vertragserfüllung von einer Einwilligung in die Datenverarbeitung abhängig gemacht habe, die für die Erfüllung des Vertrages nicht zwingend erforderlich war. Damit lag aus Sicht des Gerichts eine unzulässige Koppelung von Datenerhebung und angebotenen Dienst nach Art. 7 Abs. 4 DSGVO vor.²⁴ Wichtig ist, zu verstehen, dass das Urteil sich nur gegen die fragwürdige Praxis richtet, dass lediglich der Kunde den Spar- oder Supersparpreis (digital) erhält, der zuvor die fraglichen Daten dem Unternehmen gegeben hat. Für die Praxis, Kunden auf die E-Tickets zu verweisen und den Ausdruck auch in Reise-

14 LG Dresden 18.4.2023 – 5 O 960/22, VuR 2023, 427; ReiseRfD 2025, 179 mAnm Vandersanden ReiseRfD 2025, 168.

15 BGH 11.1.2023 – X II ZR 101/21, Tz 33 f, zit. nach juris; vgl. OLG Stuttgart 12.10.2023 – 2 U 123/21, BeckRS 2023, 43973 = ReiseRfD 2024, 124 zur Rückzahlungspflicht des § 651h Abs. 5 BGB als Marktverhaltensregel gem. §§ 3, 3a UWG.

16 LG Landshut 31.1.2025 – 13 S 2418/24, ReiseRfD 2025, 95.

17 LG Landshut 31.1.2025 – 13 S 2418/14, ReiseRfD 2025, 95.

18 BGH 28.10.2025 – X ZR 110/24, VuR 2026, 108, mAnm Patz/Studt, in diesem Heft, ReiseRfD 2025, 301 mAnm Kober-Dehm ReiseRfD 2025, 278.

19 BGH 29.4.2010 – Xa ZR 5/09, RRA 2010, 188, Rn. 30.

20 BGH 28.10.2025 – X ZR 110/24, VuR 2026, 108, mAnm Patz/Studt, in diesem Heft, ReiseRfD 2025, 301 mAnm Kober-Dehm ReiseRfD 2025, 278 (279 Rn. 14).

21 BGH 28.10.2025 – X ZR 110/24, VuR 2026, 108, mAnm Patz/Studt, in diesem Heft, ReiseRfD 2025, 301 mAnm Kober-Dehm ReiseRfD 2025, 278 (279 Rn. 17).

22 OLG Frankfurt aM 10.7.2025 – 6 UKI 14/24, NJW 2025, 3233, GRUR-RS 2025, 16183, ReiseRfD 2025, 231 mAnm Bergmann ReiseRfD 2025, 205; krit. Meller-Hannich/Paal NJW 2025, 3195.

23 EuGH 4.7.2023 – C-252/21, ECLI:EU:C:2023:537 – Meta Platforms Inc., NJW 2023, 2997 Rn. 147 ff.; BGH 18.11.2024 – VI ZR 10/24 – Scraping, VuR 2025, 64 mAnm Golland VuR 2025, 71, WRP 2025, 72, Rn. 44.

24 OLG Frankfurt aM 10.7.2025 – 6 UKI 14/24, NJW 2025, 3233 Rn. 36 mAnm Paal/Meller-Hannich, NJW 2025, 3195.

zentren nur über die App möglich zu machen, lag kein Unterlassungsbegehren oder Unlauterkeitstatbestand vor.²⁵

IV. Mängel der Pauschalreise

Ist die erworbene Pauschalreise nicht mangelfrei, kann der Reisende gem. §§ 651i Abs. 1, Abs. 2 und Abs. 2 Nr. 6 iVm § 651m Abs. 1 und 2 BGB Minderung verlangen. Mangelbehaftet ist die Pauschalreise, (1) wenn sie nicht die vereinbarte Beschaffenheit aufweist, § 651i Abs. 2 S. 1 BGB, oder (2) die Pauschalreise nicht den nach dem Vertrag vorausgesetzten Nutzen oder den üblichen Nutzen erfüllt, § 651i Abs. 2 S. 2 Nr. 1 und 2 BGB.

1. Mängel bei der Durchführung der Pauschalreise

Eine unfertige Hotelanlage bei Reisebeginn kann eine Minderungsquote von 35 % begründen.²⁶ Reisemängel können auf der Pauschalreise nicht nur in Bezug auf eine mangelhafte Unterkunft bestehen, sondern auch bei der Durchführung der Reise auftreten. So kann die Kollision der Segelyacht von Reisenden mit einem anderen Segelboot bei gestelltem Skipper mit einer Minderungsquote von 80 % des Tagesreisepreises belegt werden.²⁷ Die Verzögerung des Ablegens einer Segelyacht am Mittag statt am Vormittag kann eine Reiseminderung von 50 % des auf den Tag entfallenden Reisepreises bedingen.²⁸ Der Wechsel von einer Monokiyacht zu einem Katamaran stellt hingegen keinen Reisemangel dar, wie das LG Frankfurt aM ebenfalls festgestellt hat.²⁹

Dem AG München zufolge rechtfertigt eine langfristige Museumsschließung, durch die ein vertraglich zugesicherter Programmpunkt entfällt, die Annahme eines Reisemangels von 5 % des Tagespreises gemäß § 651m Abs. 1, 2 BGB.³⁰ Hingegen stellen verlängerte Reisezeiten durch planmäßige Umsteigeverbindungen, wie auch nächtliche Ankunftszeiten, die Nichtdurchgängigkeit der deutschsprachigen Reiseleitung sowie deren Erreichbarkeit nur per WhatsApp ohne besondere vertragliche Zusicherung des Reiseveranstalters, bloße Unannehmlichkeiten und keine zur Minderung berechtigenden Reisemängel dar.³¹

2. Mängel der An- und Abreise

Die Vorverlegung des Rückflugs im Rahmen einer Pauschalreise von 3,5 Stunden kann eine Reisepreisminderung in Höhe eines halben Tagesreisepreises rechtfertigen.³²

Bei der An- und Abreise treffen Reisende häufig auf das Problem, dass ihr Gepäck nicht rechtzeitig oder überhaupt nicht ankommt. Steht bei einer Expeditionsreise das Reisegepäck während der gesamten Reise nicht zur Verfügung, so kann eine Minderung von 30 % des gezahlten Reisepreises gerechtfertigt sein, wie das LG München II entschieden hat.³³ Insbesondere bei einer Arktis-Kreuzfahrt mit Expedition ist das Fehlen der vorab angeschafften Ausrüstung schwerwiegender als beispielsweise bei einer Karibikkreuzfahrt, worauf das Gericht hinwies.³⁴ Abhilfe kann allerdings durch die Möglichkeit von Ersatzbeschaffungen und einen Wäscheservice an Bord geboten werden.³⁵ Das Gericht hat auch geurteilt, dass die Reisenden dann, wenn die Ersatzbeschaffungen keinen Nutzen haben, weil die ersatzweise angeschafften Gegenstände nicht ihrem normalen Kaufverhal-

ten entsprechen, hinsichtlich der als Ersatz angeschafften Kleidung ausnahmsweise nicht bereichert sind.³⁶

Das LG Köln hat entschieden, dass bei einem kurzfristigen Gate-Wechsel am Flughafen kein Reisemangel vorliegt, da Vertragsinhalt des Pauschalreisevertrages kein bestimmtes Gate ist, sondern für die Reiseleistung das Gate völlig unerheblich ist.³⁷ Das LG Köln hat dabei auch darauf hingewiesen, dass es nicht Aufgabe des Reiseveranstalters ist, die Reisenden auf solche Umstände hinzuweisen, auf die sie üblicherweise durch andere hingewiesen werden, dh eine zusätzliche Information in Bezug auf einen Gate-Wechsel, der am Flughafen angezeigt wird, ist vom Reiseveranstalter nicht geschuldet.³⁸

3. Mängel auf der Kreuzfahrtreise

Bei Kreuzfahrtreisen kommt es häufig zu Routenänderungen oder Nichtanlandungen zuvor geplanter Anlaufpunkte der Route. Wegen einer nicht erfolgten Anlandung auf einer Insel und der Änderung der Reiseroute für drei Tage kann bei einer Kreuzfahrtreise eine Minderung von 10 % des Tagespreises der betroffenen Tage gerechtfertigt sein, wie das LG Frankfurt aM³⁹ entschieden hat.

Das AG Berlin-Schöneberg⁴⁰ hat geurteilt, dass dann, wenn der Lärm von Schiffsgeneratoren bei zusätzlich laufendem Schiffsmotor in der Kabine so laut zu hören ist, dass die Nachtruhe erheblich gestört wird, eine Minderung von 20 % des betroffenen Tagespreises der Reise gerechtfertigt sein kann.

V. Informationspflichten

Ein Reisemangel kann auch dadurch verwirklicht werden, dass der Reiseveranstalter eine ihm obliegende Informationspflicht gegenüber dem Reisenden verletzt, indem er es unterlässt, den Reisenden zu informieren oder zu warnen.⁴¹ Das LG Freiburg⁴² hat entschieden, dass den Reiseveranstalter keine Warnpflicht hinsichtlich eines Ausbruchs von Denguefieber in einem afrikanischen Land trifft, wenn die Lage keine besonderen Hinweise oder eine Reisewarnung des Auswärtigen Amtes rechtfertigt. Der

25 OLG Frankfurt aM 10.7.2025 – 6 UKI 14/24, NIW 2025, 3233 mAnm Bergmann ReiserFD 2025, 205 (206 Rn. 14); vgl. Lennartz ReiserFD 2025, 158 zu Apps in der Reisebranche.

26 LG Frankfurt aM 24.7.2024 – 2-24 O 44/24, ReiserFD 2025, 318, bestätigt durch OLG Frankfurt a. M. 25.9.2025 – 16 U 122/24, ReiserFD 2025, 285 mAnm Binger/Vandersanden, ReiserFD 2025, 280.

27 LG Frankfurt aM 20.9.2025 – 2-24 O 42/24, ReiserFD 2025, 241 (nicht rechtskräftig).

28 LG Frankfurt aM 20.8.2025 – 2-24 O 42/24, ReiserFD 2025, 341 (nicht rechtskräftig).

29 LG Frankfurt aM 20.8.2025 – 2-24 O 42/24, ReiserFD 2025, 341 (nicht rechtskräftig).

30 AG München 31.8.2025 – 158 C 14594/23, ReiserFD 2025, 360.

31 AG München 31.8.2025 – 158 C 14594/23, ReiserFD 2025, 360.

32 AG München 30.1.2024 – 172 C 14078/23, ReiserFD 2025, 51.

33 LG München II 10.1.2025 – 14 O 2061/24, ReiserFD 2025, 129 Rn. 30.

34 LG München II 10.1.2025 – 14 O 2061/24, ReiserFD 2025, 129 Rn. 30.

35 LG München II 10.1.2025 – 14 O 2061/24, ReiserFD 2025, 129 Rn. 27, 28.

36 LG München II 10.1.2025 – 14 O 2061/24, ReiserFD 2025, 129 Rn. 38.

37 LG Köln 20.2.2025 – 2 O 242/24, ReiserFD 2025, 250.

38 LG Köln 20.2.2025 – 2 O 242/24, ReiserFD 2025, 250.

39 LG Frankfurt aM 14.2.2024 – 2-24 O 564/23, ReiserFD 2025, 134.

40 AG Schöneberg 17.7.2025 – 2 C 128/20, NJW-RR 2025, 1338.

41 Übersicht: Matern RRA 2010, 15; weitgehend: Führich, in: Führich/Staudinger, Reiser-HdB, 9. Aufl. 2024, § 21 Rn. 8 ff., der eine Umweltbeobachtungspflicht des Reiseveranstalters für den Zeitraum zwischen Buchung und Reiseantritt für das Zielgebiet annimmt.

42 LG Freiburg 27.3.2025 – 5 O 358/24, NJW-RR 2025, 1081 Rn. 20 mAnm Smettan-Öztürk ReiserFD 2025, 118.

Umfang eines Denguefieber-Ausbruchs kann noch dem allgemeinen Lebensrisiko in Form der Erkrankung durch einen Mückenstich unterfallen, das man eingeht, wenn man in ein afrikanisches Land einreist.⁴³ Dass dieses erhöhte Risiko für die Gesundheit bei einer Reise in tropische oder subtropische Länder besteht, ist dem Reisenden bekannt, so das Gericht.

Aufklärungspflichten können nach §§ 651d, 651v iVm Art. 250 § 3 Nr. 6 EGBGB nicht nur den Reiseveranstalter, sondern auch den Reisevermittler treffen, der etwa über Pass- und Visumerfordernisse bei Vorliegen eines Pauschalreisevertrages aufzuklären hat. Für den Fall der Personenbeförderung sieht § 312 Abs. 8 BGB eine Bereichsausnahme vor, so dass hier die weitreichenden Informationspflichten gegenüber Verbrauchern nicht gelten. Dennoch hat das OLG Frankfurt aM⁴⁴ dem Unterlassungsbegehren eines qualifizierten Verbraucherverbandes nach § 8 Abs. 3 Nr. 3 UWG stattgegeben, dass ein Reisebüro bei der Vermittlung von Flugreisen an Verbraucher wesentliche Informationen, wie erforderliche Durchreiseautorisationen im Transitland, nicht vorenthalten darf. Das beklagte Reisebüro hatte den kompletten Buchungsprozess auf seiner Internetseite abgewickelt, ohne für den Fall eines Zwischenstopps bei einem Flug auf ggf. erforderliche Durchreiseautorisationen im Transitland hinzuweisen. Das OLG Frankfurt aM sah darin ein Vorenthalten wesentlicher Informationen, die der Verbraucher benötige, um eine informierte geschäftliche Entscheidung zu treffen, und deren Nichtmitteilung ihn zu einer geschäftlichen Entscheidung veranlassen würden, die er andernfalls nicht getroffen hätte. Aus Sicht des Gerichts setzt § 5a Abs. 1 UWG das Bestehen und die Verletzung einer Informations- bzw. Aufklärungspflicht voraus. Da das Reisebüro seinen Kunden bei der Auswahl einer Reise oder eines Fluges berät,⁴⁵ darf der Durchschnittsverbraucher erwarten, alle für seine Auswahlentscheidung relevanten Informationen zu erhalten, wenn der Buchungsprozess ausschließlich und vollständig auf der Internetseite des Vermittlers stattfindet. Reisevermittler sind nach diesem Urteil verpflichtet, Verbraucher über notwendige Durchreiseautorisationen bei Flugreisen mit Zwischenstopp zu informieren.

VI. Ausblick

Im Rahmen des Mobility Package vom 29.11.2023 hatte die EU-Kommission einen umfassenden Vorschlag zur Überarbeitung der Pauschalreise-RL unterbreitet.⁴⁶ Nach den vom Europäischen Parlament und dem Ministerrat der EU erklärten Standpunkten⁴⁷ wurde ein Trilog-Verfahren der drei Gesetzgebungsorgane eingeleitet, um sich auf einen gemeinsamen Text der Richtlinie zu festzulegen. Die politische Einigung im Trilog-Verfahren wurde am 2.12.2025 erzielt und ein vorläufiger Einigungstext veröffentlicht.⁴⁸

Der Ministerrat konnte sich mit seiner Position⁴⁹ durchsetzen, das Rechtinstitut der verbundenen Reiseleistungen, das aus seiner Sicht in der Praxis zu einer rechtlichen Unsicherheit der Abgrenzung zwischen der Pauschalreise und den Einzelleistungen sowie ihrer jeweiligen Informationserfordernissen geführt hatte, abzuschaffen.⁵⁰ Stattdessen sollen die Reisenden nach der Einigung im Trilog-Verfahren eine eindeutige Information darüber erhalten, ob eine Pauschalreise vorliegt oder nicht.⁵¹ Im Falle des Nichtvorliegens einer Pauschalreise sollen die Reisenden gewarnt werden, dass sie den Schutz der Pauschalreise-RL nicht

erhalten.⁵² Bei Nichtinformation über die genannten Umstände kann es dazu kommen, dass bei Buchung einer zweiten Einzelleistung innerhalb von 24 Stunden nach der ersten Buchung die beiden getrennten Buchungen dennoch als Pauschalreise angesehen werden.⁵³ In Bezug auf die Click-Through-Buchungen stellt die Einigung fest, dass sich die Vorschrift⁵⁴ für verbundene Online-Buchungsverfahren bisher als zu eng erwiesen hat, indem sie nur zur Anwendung kam, wenn der Name des Reisenden, Zahlungsdetails und die E-Mail-Adresse übermittelt wurden.⁵⁵ Künftig soll es genügen, einen der genannten Datensätze, die Telefonnummer oder einen Social-Media-Kontakt von einem Unternehmen an ein zweites Unternehmen beim Erwerb einer zweiten Reiseleistung innerhalb von 24 Stunden zu übermitteln, so dass schon dann – etwa bei Buchung eines Mietwagens nach Vertragsschluss über einen Flug – eine Pauschalreise anzunehmen ist.⁵⁶ Die von der EU-Kommission vorgeschlagene Beschränkung der Höhe der Anzahlung für eine Pauschalreise auf 25 %⁵⁷ wurde im Trilog-Verfahren nicht angenommen. Neu ist die Aufnahme der Vorgabe, dass Reiseveranstalter berechtigt werden, von ihren Leistungsträgern eine Rückerstattung von Zahlungen innerhalb von 7 Tagen zu verlangen, um sie in die Lage zu versetzen, in den entsprechenden Fällen die von Art. 12 Abs. 4 Pauschalreise-RL vorgesehene Frist von 14 Tagen einhalten zu können.⁵⁸ Zwar wurde die Pauschalreise-RL schon bisher nach ErwGr 7 auf Vertreter kleiner Unternehmen und Geschäftsleute, die wie Verbraucher agieren, angewandt, aber Verträge zwischen zwei Unternehmen über touristische Leistungen wurden bisher nicht geregelt.⁵⁹ Für die kostenfreie Stornierung einer Pauschalreise wegen unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände durch den Reisenden stellt die Pauschalreise-RL klar, dass künftig sowohl Umstände am Bestimmungs- als auch am Abreiseort maßgeblich sind, wobei letzterer als derjenige Ort

43 LG Freiburg 27.3.2025 – 5 O 358/24, NJW-RR 2025, 1081 Rn. 23.

44 OLG Frankfurt aM 30.1.2025 – 6 U 154/24, ReiseRfD 2025, 329.

45 Vgl. BGH 25.4.2006 – X ZR 198/04, VuR 2006, 362.

46 KOM (2023), 905 final; Tonner ReiseRfD 2025, 267, der kritisiert, dass einzelne gebuchte Reiseleistungen nicht berücksichtigt wurden, so dass sich unterschiedliche Schutzstandards bei Pauschalreisen und Einzelleistungen ergeben; Tonner VuR 2024, 283.

47 2023/0435 (COD).

48 Politische Einigung, Interinstitutionelle Akte vom 5.12.2025, 2023/0435 (COD).

49 Standpunkt des Rates, 2023/0435 (COD), ErwGr (3) S. 3.

50 Politische Einigung, Interinstitutionelle Akte vom 5.12.2025, 2023/0435 (COD), ErwGr (2) S. 5, (5), S. 7.

51 Politische Einigung, Interinstitutionelle Akte vom 5.12.2025, 2023/0435 (COD), ErwGr (6a), S. 10.

52 Politische Einigung, Interinstitutionelle Akte vom 5.12.2025, 2023/0435 (COD), ErwGr (6a), S. 10-11.

53 Politische Einigung, Interinstitutionelle Akte vom 5.12.2025, 2023/0435 (COD), ErwGr (6a), S. 11-12. Die von der Kommission vorgeschlagene 3-Stunden-Regelung wird nicht Gesetz, begrüßt von Tonner ReiseRfD 2025, 267 (271).

54 Art. 3 (2)(b)(v) der PauschalreiseRL, im deutschen Recht in § 651c BGB umgesetzt. Die Vorschrift spielt in der Praxis keine Rolle, da sie leicht umgangen werden konnte.

55 Politische Einigung, Interinstitutionelle Akte vom 5.12.2025, 2023/0435 (COD), (8), S. 14; s. Standpunkt des Rates, 2023/0435 (COD), ErwGr (5), S. 4.

56 Politische Einigung, Interinstitutionelle Akte vom 5.12.2025, 2023/0435 (COD), ErwGr (8), S. 14.

57 Führich RRA 2024, 165.

58 Politische Einigung, Interinstitutionelle Akte vom 5.12.2025, 2023/0435 (COD), ErwGr (15), S. 22; Bergmann RRA 2024, 183 (185) zur Problematik der 7-Tage-Frist bei Verträgen mit Unternehmen mit Sitz in einem Drittstaat; Vandersanden RRA 2024, 170 zur Beibehaltung der 14-Tage-Frist.

59 Bergmann RRA 2024, 183.

bezeichnet wird, wo die Reiseleistungen beginnen.⁶⁰ In Übereinstimmung mit der Rspr. des EuGH⁶¹ sind nur solche Umstände maßgebend, die zum Zeitpunkt des Rücktritts vom Vertrag aus Sicht des durchschnittlichen, gut informierten und verständigen Reisenden die Reise signifikant beeinträchtigen können.⁶² Gutscheine dürfen grundsätzlich nur freiwilliger Natur sein und der Verbraucher muss über diese aufgeklärt werden.⁶³ Der Insolvenzschutz für Gutscheine⁶⁴ wurde nicht ausdrücklich aufgenommen.

Der Ministerrat der EU und das Europäische Parlament müssen den Ergebnissen der Verhandlungen noch zustimmen.⁶⁵ Der Text für die Reform der Pauschalreise-RL, den das Europäische Parlament in zweiter Lesung verabschiedet wird, liegt noch nicht vor.⁶⁶ Nach der zu erwartenden Verabschiedung der refor-

mierten Pauschalreise-RL haben die Mitgliedsstaaten 28 Monate Zeit, die Richtlinie in nationales Recht umzusetzen.

60 Politische Einigung, Interinstitutionelle Akte vom 5.12.2025, 2023/0435 (COD), ErwGr (18), S. 27-28.

61 EuGH 29.2.2024 – C-299/22, ECLI:EU:C:2024:181 – Tez Tour, EuZW 2024, 583; EuGH 29.2.2024 – C-584/22, ECLI:EU:C:2024:188 – Kiwi Tours, EuZW 2024, 436.

62 Politische Einigung, Interinstitutionelle Akte vom 5.12.2025, 2023/0435 (COD), ErwGr (18), S. 27-28; Löw RRa 2024, 167.

63 Politische Einigung, Interinstitutionelle Akte vom 5.12.2025, 2023/0435 (COD), ErwGr (16), S. 22-23; vgl. Stamer RRa 2024, 176, die sich für die Einbeziehung des Gutscheinwertes in den Insolvenzschutz ausspricht.

64 Vgl. Tonner RRa 2024, 179, der zu Recht darauf hinweist, dass die Einbeziehung von Gutscheinen auch durch die Auslegung des geltenden Rechts erreicht werden kann.

65 Tonner ReiseRFD 2025, 267 (271).

66 Stand: 8.2.2026.

Fünf Thesen zur alternativen Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten*

Von Dr. Christof Berlin, Berlin, und Felix Braun, Kehl**

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) wird 2026 zehn Jahre alt. Es setzt die Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 2013/11/EU (ADR¹-Richtlinie) um. Die Debatten um die Revision der ADR-Richtlinie durch die jüngst in Kraft getretene Richtlinie 2025/2647² zeigen, dass die alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten noch vielfach unbekannt ist und zudem weiteres Potential bietet. Dieser Beitrag zeigt die Erfahrung der Autoren aus mehr als 15 Jahren Verbraucherschlichtung³ auf und soll dazu anregen, die Chancen der alternativen Streitbeilegung künftig noch stärker zu fördern und zu nutzen.

I. Gericht und Verbraucherschlichtung ergänzen sich vortrefflich

Auch in einem Rechtsstaat werden nicht alle Konflikte durch ein Gerichtsurteil gelöst. Das Bundesverfassungsgericht stellte in seiner vielzitierten Entscheidung von 2007 klar, dass es auch in einem Rechtsstaat gegenüber einer richterlichen Streitentscheidung grundsätzlich vorzugswürdig ist, eine zunächst streitige Problemlage durch eine einverständliche Lösung zu bewältigen.⁴ Dies gilt insbesondere dort, wo eine Entlastung der staatlichen Justiz geboten ist.⁵

Eine Erhebung des Instituts für Demoskopie Allensbach⁶ zeigte, dass in der Bevölkerung das weiterhin hohe Vertrauen in die Justiz⁷ mit einer mehrheitlich positiven Einstellung zur einvernehmlichen, außergerichtlichen Streitbeilegung⁸ einhergeht. Dieses Bild illustriert, dass die Bevölkerung sowohl der gerichtlichen als auch der außergerichtlichen Streitbeilegung im Grundsatz positiv gegenübersteht. Insofern ist es gleichermaßen sinnvoll, außergerichtliche Alternativen anzubieten und den Rechtsweg zu gewährleisten. Formal tragen die §§ 5 Abs. 2, 19 Abs. 3

S. 1 und 2 VSBG diesem Nebeneinander Rechnung. In der Praxis zeigt sich das komplementäre Verhältnis von Verbraucherschlichtung und Gerichtswesen auch an anderen Stellen:

* Dieser Aufsatz erschien bereits im Wesentlichen als Beitrag in der FS für Tobias Brönneke, herausgegeben von Fasel, Kroschwald, Gomarinen, 2026. Einer Zweitverwertung wurde dankenswerterweise zugestimmt.

** Dr. Christof Berlin ist Leiter der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr, Felix Braun Leiter der Universalschlichtungsstelle des Bund. Dieser Beitrag gibt die persönliche Meinung der Autoren wieder.

1 ADR ist die Abkürzung für Alternative Dispute Resolution und bezeichnet zum staatlichen Gerichtsverfahren alternative Streitbeilegungsmethoden wie auch Schlichtung und Mediation.

2 Richtlinie (EU) 2025/2647 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Dezember 2025 zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Richtlinien (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 und (EU) 2020/1828 nach der Einstellung der Europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung, ABl. 2025 L v. 30.12.2025.

3 Der hier verwendete Begriff „Verbraucherschlichtung“ ist weit gefasst und bezeichnet die außergerichtliche Streitbeilegung in Konflikten von Verbraucher:innen mit Unternehmen unabhängig vom konkreten Verfahrenstypus. Somit geht der Begriff über das reine Schlichtungsverfahren mit einem Schlichtungsvorschlag iSd § 19 VSBG am Ende des Verfahrens hinaus.

4 BVerfG Beschl. v. 14.2.2007 -1 BvR 1351/01, Rn. 35.

5 Kritisch geht Röthemeyer darauf ein, dass die Entlastung der Gerichte aber kein Selbstzweck sein dürfe, sondern immer auch gleichzeitig die Reformierbarkeit der Justiz erwogen werden müsse, Röthemeyer ZKM 2023, 217 (219); Sorgen vor einer Verbraucherschlichtung als „Schattenjustiz“ mit Mängeln wurden i.U. nach der Einführung der ADR-Richtlinie im Jahr 2013 und bei der Umsetzung in das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vorgetragen und im gleichen Zuge Neuerungen der Justiz gefordert, beispielhaft Eidenmüller ZKM 2015, 131.

6 Roland Rechtsreport 2024, abrufbar unter: https://www.roland-rechtsschutz.de/media/roland-rechtsschutz/pdf-rr/042-presse-pressemitteilungen/roland-rechtsreport/roland_rechtsreport_2024.pdf. Die Untersuchung stützt sich auf insgesamt 1.013 Interviews mit einem nach eigenen Angaben repräsentativen Querschnitt der Bevölkerung in einem Alter ab 16 Jahren. Die Interviews wurden zwischen dem 1. und 14.12.2023 mündlich persönlich (face-to-face) durchgeführt.

7 Roland Rechtsreport 2024, aaO, S. 11; insgesamt 67 % der Befragten gaben an, „sehr“ bzw. „ziemlich viel“ Vertrauen in die Justiz zu haben.

8 Roland Rechtsreport 2024, aaO, S. 21.