

OPERNREISEFÜHRER

Erstklassige Musikreisen

Albino Cipolla, Nahestr. 5, 55118 Mainz

**An das Bundesministerium
der Justiz und für Verbraucherschutz**

OPERNREISEFÜHRER e.K.
Nahestr. 5
D-55118 Mainz
Tel. +49 (0)6131 4986192
Fax +49 (0)6131 8902850
info@opernreisefuehrer.de
www.opernreisefuehrer.de

Mainz, 24. Juni 2020

Das neue Pauschalreisegesetz

Sehr geehrte Frau Lambrecht, sehr geehrte Damen und Herren,

die verzweifelte Lage der Reisebüros und Reiseveranstalter dürfte niemandem entgangen sein. Das Problem der Reiseagenturen ist nicht Corona, sondern das neue Pauschalreisegesetz. Bitte verstehen Sie mich nicht falsch: Ich bin ein großer Befürworter der Europäischen Union und des Verbraucherschutzes. Aber wenn die Reisebranche in die Knie gezwungen wird, ist dem Verbraucher auch nicht geholfen.

Kredite für die Reisebranche könnten die Lage zusätzlich verschärfen. Investitionen z.B. in Opernabonnements, Reiseprospekte oder Mitarbeiter machen wirtschaftlich keinen Sinn mehr, da das Risiko der Rückabwicklung einfach zu groß ist. Dazu kommt noch, dass einige europäische Opernhäuser uns Gutscheine geben, obwohl wir dem Kunden den gesamten Reisepreis erstatten müssen. Alle in meinem Umfeld reagieren mit Kopfschütteln auf die absurde Gesetzeslage.

Kurz zu uns: Opernreiseführer ist der führende Veranstalter für internationale Opernreisen im deutschsprachigen Raum. Ich habe ein gesundes Unternehmen aufgebaut, Arbeitsplätze geschaffen und erhebliche Steuereinnahmen generiert. Für sehr viele (vor allem auch ältere Menschen) waren die europäischen Opernhäuser auf www.opernreisefuehrer.de nur noch wenige Klicks entfernt. Andere Erlebnisreisen wie www.formel1-reisen.de standen schon in den Startlöchern.

Nun stehen wir vor der Herausforderung, wie wir unsere Arbeit fortsetzen können. Dabei stoßen wir immer wieder auf ein großes Problem: das Risiko der Rückabwicklungen. Eine zweite Welle oder ein Vulkanausbruch würden alle Mühen zunichtemachen. Und es würden weitere Kosten anfallen, um alle Rückabwicklungen zu bewältigen. Dieses Risiko können wir nicht eingehen und haben uns dazu entschlossen, nach 14 Jahren den Druck unseres „Opernreiseführers“ einzustellen. Wo bisher die Broschüre bestellt werden konnte, ist nun dieses Schreiben öffentlich einzusehen. Sollte es keine Änderung des Pauschalreisegesetzes geben, müssen wir uns überlegen, wie und ob wir für unsere Kunden ein zuverlässige Partner sein können.

Das Risiko der Reiseagenturen

Ich frage mich: Mit welchem Geld sollen wir jetzt noch Reiseprospekte drucken, Online-Werbung schalten und Mitarbeiter bezahlen, wenn wir bei einer möglichen zweiten Welle im Winter oder aufgrund anderer Ursachen, alles auf eigene Kosten wieder rückabwickeln müssen? Und das obwohl viele Opernhäuser und einige Fluggesellschaften ihrerseits kein Geld, sondern Gutscheine vergeben. So hohe Rücklagen können wir gar nicht bilden und wir können das Risiko auch nicht versichern. Kredite sind keine Lösung, wenn wir weiterhin das Risiko tragen. Damit drohen weitere nicht rückzahlbare Kredite mit unzähligen menschlichen Schicksalen, die dahinter stehen. Wir können dieses Risiko nicht auf uns nehmen. Eigentlich kann das keine Reiseagentur. Das Risiko ist seit der Umsetzung der EU-Richtlinie 2015/2302 einfach zu hoch.

Keine Branche der Welt muss ihre geleistete Arbeit unverschuldet auf eigene Kosten rückabwickeln. Obwohl die Reiseunternehmen ihre Leistung für die Beratung und Organisation der Reisen bereits zum Buchungszeitpunkt erbracht haben, müssen im Fall Höherer Gewalt sämtliche Beträge dem Reisenden erstattet werden. Kunden nehmen die Beratung und die Organisation in Anspruch auch wenn die Reise aufgrund Höherer Gewalt nicht stattfinden kann. Zum Beispiel verschenken viele unserer Kunden eine Opernreise zu Weihnachten. Würde man der Logik folgen, dass die Reise stattfinden muss, damit der Reiseveranstalter eine Leistung erbracht hat, hätten unsere Kunden zu Weihnachten gar nichts verschenkt. Aber sie verschenken das Versprechen oder die Zusicherung, dass die Reise unternommen werden kann, sofern es keine Hindernisse gibt, die außerhalb des Einflussbereiches des Veranstalters liegt.

Höhere Gewalt ist ein Risiko, das dem Reisenden zuzuordnen ist. In der Schweiz beispielsweise hat der Reiseveranstalter einen Anspruch auf Schadensersatz, wenn der Kunde die Reise aufgrund von Höherer Gewalt nicht antreten kann.

Die Übernahme des Ausfall-Risikos außerhalb des eigenen Einflussbereiches ist eine Versicherungsleistung. Reiseveranstalter sind aber weder dafür ausgebildet noch verfügen sie über entsprechende Rückversicherer oder Rücklagen, um dieses Risiko auf sich nehmen zu können.

Jedenfalls können wir das Risiko der Rückabwicklung nicht auf uns nehmen und werden keine Reiseprospekte mehr drucken und keine Opernkarten für unsere Gäste kaufen, für die wir im Fall Höherer Gewalt wieder Gutscheine (z.B. Arena di Verona, Mailänder Scala etc.) oder gar nichts (z.B. Musikfestival in Florenz) bekommen würden. Wir können auch unsere Mitarbeiter nicht dafür bezahlen, dass sie Kunden beraten und Reiseleistungen einbuchen, die wir auf eigene Kosten wieder rückabwickeln müssen. Das macht unternehmerisch überhaupt keinen Sinn, weil das Risiko einfach zu groß ist.

Die meisten Reiseunternehmen und Reiseverbände sind sich immer noch nicht der Tatsache bewusst, dass es hier um eine Risikoabsicherung geht. Kein Reiseunternehmen kann diese Versicherungsleistung auf sich nehmen, weil wir weder dafür ausgebildet sind noch über entsprechende Rücklagen oder Rückversicherer verfügen.

Vor- und Nachteile des Pauschalreisegesetzes für Verbraucher

- + Klingt gut
- + Viele Verbraucher können in schwierigen Zeiten ihre getätigten Ausgaben rückabwickeln.
- Viele werden geprellt, vertröstet, ignoriert und teilweise sogar getäuscht. Und das nicht, weil Reiseagenturen von Natur aus Kleinkriminelle sind, sondern weil sie die Zahlungen häufig gar nicht zurückzahlen können! Reiseagenturen leben von den Provisionen, um die laufenden Kosten zu tragen.
- Rechtsschutzversicherungen melden Rekordzahlen bei Reiserechts-Streitigkeiten
- Frust, Ärger und Verunsicherung der Verbraucher
- Verbraucher verlieren das Vertrauen in Reiseagenturen, da sie häufig ihr Geld nicht bekommen.
- Spezialisierte Reiseveranstalter oder das Reisebüro um die Ecke verschwinden vom Markt.
- Den unzähligen unzufriedenen Kunden, die klagen müssen, weil ihnen nicht geholfen werden kann, nützt das Pauschalreisegesetz nicht viel. Es schwächt das Vertrauen der Verbraucher in eine ganze Branche, die durch die aktuelle Verbraucherschutz-Politik durch den Dreck gezogen wird.

Vor- und Nachteile des Pauschalreisegesetzes für Reiseagenturen

- + Kunden buchen bei einer Reiseagentur, um das Risiko der höheren Gewalt auf den Veranstalter zu übertragen.
- Reiseagenturen können die geforderten Rückzahlungen häufig nicht erstatten.
- Reisebüros und Reiseveranstalter leisten 90-100 % ihrer Arbeit unmittelbar während des Buchungsprozesses.
- Reiseveranstalter müssen seitens der Leistungsträger Umbuchungen und Zahlungsausfälle akzeptieren.
- Weder Reiseveranstalter noch Kunden können eine Risikoversicherung gegen Höhere Gewalt abschließen.
- Für die Rückabwicklung entstehen weitere Kosten für Reisebüros und Reiseveranstalter.
- Durch Liquiditäts- und Personal-Engpässe schalten Kunden Anwälte ein, was die dramatische Lage weiter zuspitzt.
- Die Zahlen der gefährdeten Insolvenzen und Arbeitsplätze dürfte Ihnen besser bekannt sein als mir. Ein neues Gesetz, das im Insolvenzfall die Rechte des Verbrauchers stärkt, wäre makaber.
- Rufschädigung der Reiseagenturen, da sie sich nicht an das Gesetz halten (können).
- Weitere Investitionen (in Werbung, Software, Personal, Vorbereitungen wie Opernabonnements) der Reisebranche sind risikobehaftet aufgrund drohender Rückabwicklungen bei Höherer Gewalt, z.B. mögliche Vulkan-Ausbrüche in Italien.

Vor- und Nachteile des Pauschalreisegesetzes für die Allgemeinheit

- + Keine
- Insolvenzen zahlreicher Reiseagenturen und Verlust von Arbeitsplätzen in der EU
- Steuereinnahmen gleich Null. Zum Vergleich: ein Notar darf allein schon für den Immobilien-Kaufvertragsentwurf den vollen Betrag in Rechnung stellen, auch wenn es nicht zur Beurkundung kommen kann.
- Ein riesiges Loch in den Finanzhaushalt des Bundes: durch entgangene Steuereinnahmen aufgrund der Rückabwicklungen, durch Verlust von Arbeitsplätzen und Insolvenzen.
- Riskante Kredite und Staatshilfen in Milliardenhöhe.
- Image- und Vertrauensverlust in Politiker und in die Europäische Union durch kurzsichtige und realitätsfremde Gesetzgebung (EU-Richtlinie 2015/2302)

Reaktionen aus unserem Umfeld

- Kunden haben meistens vollstes Verständnis für unsere Situation und kommen uns freiwillig entgegen.
- Zu viele Kunden waren unzufriedenen, weil wir ihnen nicht sofort helfen konnten und haben Rechtsanwälte eingeschaltet.
- Bisher haben nahezu alle Rechtsanwälte, die durch unsere geprellten Kunden beauftragt wurden, die Seiten gewechselt und uns großzügig unterstützt.
- Selbst eine Dame von der Verbraucherzentrale, die einen unserer Kunden vertreten hat, zeigte vollstes Verständnis und ist uns sehr großzügig entgegen gekommen.
- Hervorragende langjährige Partner-Agenturen versuchten die Rechtslage zu verdrehen und wiesen auf veraltete AGBs hin, wonach Schadensersatzansprüche und aufgedruckte Kartenpreise noch eine Rolle spielten. Einigen haben wir einen Kredit gewährt, um sie vor der Insolvenz zu bewahren.
- Opernhäuser und Festivals erstatten häufig kein Geld, sondern vergeben Gutscheine, z.B. Arena di Verona (360 betroffene Teilnehmer zum durchschnittlichen Kartenpreis von 200,- Euro = ca. 72.000 Euro), die Mailänder Scala usw....
- E-Mail meiner Mitarbeiterin an mich: „Hallo Herr Cipolla, die Herrschaften aus Florenz senden uns seit der Anforderung am 22. April keine Voucher für diese Buchung zu. Eigentlich sollte die Beantragung über die Webseite von Vivaticket laufen, da werden die Codes allerdings nicht angenommen. Auf meine Mails reagiert seit Ewigkeiten niemand mehr. Könnten Sie mal Druck machen? Hier die Nummer 0039 055 2779 276. Dankeschön u LG, L.S.“
- Tickethändler bei denen wir Karten teuer eingekauft haben, behalten sich eine Gebühr von 10% ein.
- Ein Kunde sei hier besonders erwähnt: Seit 10 Jahren versuchte er, Karten für die Bayreuther Festspiele zu bekommen. Bei uns hat er dann schließlich den Ring des Nibelungen für über 6.000,- Euro gebucht (über Zwischenhändler). Er war nicht bereit, uns auch nur einen einzigen Cent zu überlassen.
- Einige Fluggesellschaften vergeben nur Voucher. Wir müssen dem Kunden aber den vollen Reisepreis erstatten.
- Allgemeines Kopfschütteln über das Pauschalreisegesetz

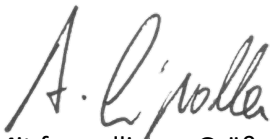
Mit einem gerechteren Pauschalreisegesetz könnte man sehr hohe Steuereinnahmen sichern und Reiseagenturen erheblich entlasten und Verbraucher besser schützen.

Lösungsvorschläge

Eine Versicherung wäre die beste Lösung für alle Beteiligten. Hätte man seit den 1960er Jahren nur 1% des Reisepreises jeder Pauschalreise in eine Versicherung gegen Höhere Gewalt investiert, gäbe es heute noch einen erheblichen Überschuss. Aber bis 2018 hätte es das Problem in dieser Form gar nicht gegeben, weil Reisebüros und Reiseveranstalter einen Anspruch auf Schadensersatz hatten. Jetzt steht die Politik vor einem selbstgeschaffenen Dilemma: Aufgrund des neuen Reiserechts sind Milliardenhilfen nötig, um der Reisebranche aus der Krise zu helfen. Aber was passiert danach? Das Problem ist ja nicht Corona, sondern das aktuelle Reiserecht. Konkrete Vorschläge:

- + Einzahlung z.B. 1-5% des Reisepreises aller Pauschalreisen in einen Fonds für die Rückzahlung der aktuellen Staatshilfen und zur Absicherung von Risiken aufgrund zukünftiger Höhere Gewalten.
- + (Freiwillige) Risikoversicherung für die Erstattung der Provisionen
- + Kostenteilung der Risikoversicherung oder der Provisionen
- + Erstattungspflicht bzw. Absicherung aller Leistungsträger, auch aller Airlines, Kulturinstitutionen
- + Änderung des Reiserechts wie vor dem 1. Juli 2018: Jeder Vertragspartner trägt die für ihn schädlichen Folgen der Störung oder Verzögerung selbst.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Mit freundlichen Grüßen