

---

# Umsetzung des neuen Reiserechts in der Praxis

**DRV WEITERBILDUNGSVERANSTALTUNG FÜR LEHRKRÄFTE AN  
BERUFS- UND FACHSCHULEN**

**Wolfsburg, 20.09.2019**

**Michael Althoff**

Geschäftsführender Gesellschafter  
MC Management Consulting GmbH  
michael.althoff@mc-gmbh.de

# Erste Erfahrungen

+

- Vermittlung einzelner Pauschalen
- Vermittlung Einzelleistungen
- Vermittlung verbundener Reiseleistungen am Counter
- Geplante Eigenveranstaltungen der Vertriebsstelle
- Einreisebestimmungen über Midoffice und sonstige Systeme
- Formblatterstellung über Midoffice und GDS-Systeme

-

- Zusteuerung der Produktkennzeichnung durch Veranstalter
- Einreisebestimmungen über Veranstaltersysteme
- Rechtliche Einordnung bei Buchung mehrerer Leistungen für die gleiche Reise (Counter und Online)
- Einordnung von Folgebuchungen für die gleiche Reise

# Vielfalt der Insolvenz-Absicherung

- Absicherung von Pauschalen der Reiseveranstalter
- Absicherung von Pauschalen der Vertriebsstelle
- Absicherung der im Agenturinkasso vereinnahmten Beträge bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen
- Freiwillige Absicherung einzelner Reiseleistungen durch die Anbieter (Reiseveranstalter, Leistungsträger)

# Herausforderung „Individuelle Reise“

- 
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Kombination einer Pauschale mit einzelnen Reiseleistungen oder weiteren Pauschalen | <input checked="" type="checkbox"/> Formblatt nennt nur den Anbieter, ist aber weder mit Leistungen noch mit Vorgangsnummern verknüpft. |
|---|---|
- 
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Kombination einer Pauschale mit einzelnen Reiseleistungen | <input checked="" type="checkbox"/> Kunden erkennen oft nicht, dass einzelne Reiseleistungen nicht mit abgesichert sind. |
|--|--|
- 
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Kombination mehrerer einzelner Reiseleistungen beim gleichen Besuch | <input checked="" type="checkbox"/> Inkassoart für alle Leistungen vor Buchung der zweiten Leistung oft noch nicht bekannt. |
|--|---|
- 
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Kombination mehrerer einzelner Reiseleistungen bei mehreren Besuchen | <input checked="" type="checkbox"/> Wann sind 24 Stunden seit der Buchung vergangen, erfolgte die Vermittlung in gezielter Weise? |
|---|---|

# Systeme sind nicht all-wissend...

## □ Systeme können:

- Leistungskennzeichnungen identifizieren.
- Preisanteile berechnen.
- Vordefinierte Prozesse unterstützen (z.B. verbundene Online-Buchungsverfahren).
- Technische Warenkörbe erkennen.
- Vorab bereitgestellte Informationen in Formblätter einbinden.

## □ Systeme können nicht:

- Bestimmte Prozesse erkennen (z.B. Vermittlung in gezielter Weise).
- Bedeutung einzelner Reiseleistungen für die Gesamtreise erkennen (wesentlicher Bestandteil?).
- Automatismen auslösen, wenn nicht alle notwendigen Informationen bereitstehen.
- Fehlende Informationen in Formblätter einsetzen.
- Nationalitäten von Mitreisenden „erraten“.

- Nicht alle Reiseveranstalter liefern die für die vorvertraglichen Informationen notwendigen Daten – dies wird in der Praxis häufig durch den Vertrieb (am Counter) nachgebessert.
- Je komplexer die reiserechtliche Anforderung, desto geringer ist der Grad der Umsetzung.
- Einführung hat für erheblichen Mehraufwand gesorgt, sowohl bei der Beratungszeit als auch bei den Sachkosten.
- Kunden sehen viele Komponenten als unnötige Prozessverlängerung an.
- Insgesamt ist das neue Reiserecht zum erwarteten Bürokratie-Monster geworden, das noch nicht vollständig umgesetzt wird und zudem für Anbieter und Endkunden zu Mehraufwand und längeren Abwicklungen führt.