FernAkademie
Touristik

# Reisevermittlung und Reisebüro

Dipl.-Hdl. Dirk Aufermann

Ausbildung zur Touristikfachkraft – *Fachkunde*

Leseprobe

© FernAkademie Touristik

FERNAKADEMIE
TOURISTIK

Leseprobe
© FernAkademie Touristik



## Der Autor

Nach dem Abitur absolvierte **Dirk Aufermann**, Jahrgang 1967, eine Ausbildung zum Reiseverkehrskaufmann. Nach zwei Jahren Praxis im Firmenreisedienst entschied er sich für ein Studium zum Diplom-Handelslehrer in Hamburg. Während des Studiums war er für Umschulungsträger im Bereich Tourismus tätig. Weitere Dozententätigkeiten u. a. im Bereich Amadeus folgten für den AJT Fachverband für touristische Aus- und Weiterbildung e. V., welchem Aufermann seit mehr als 20 Jahren als Mitglied des Vorstands zur Verfügung steht. Nach dem ersten Staatsexamen absolvierte er sein Referendariat an der Staatlichen Berufsschule für Reiseverkehr in Hamburg, an der er bis heute als Oberstudienrat die Fächer Reiseverkehr und Englisch unterrichtet. Aufermann doziert an verschiedenen deutschen und internationalen Fachhochschulen.

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

# Inhalt

Vorwort 5

Lerninhalte 6
Lernziele 7

**A Reisemittler auf dem deutschen Touristikmarkt 8**

**1 Leistungsträger Reisebüro 8**
1.1 Der Reisemittler 8
1.2 Einführung in das Thema 8
1.3 Entwicklung des Reisebürogewerbes 11

2 Das Reisebüro zwischen Kunde und Veranstalter 16
2.1 Rechtsposition des Reisemittlers gegenüber dem Kunden (BGB) 16
2.2 Rechtsposition des Reisemittlers gegenüber dem Veranstalter (HGB) 17

**3 Leistungen und Service 19**
3.1 Einzelreisen 19
3.2 Pauschalreisen der Veranstalter 20
3.3 Serviceleistungen 23
3.4 Kooperation mit Beherbergungsbetrieben, Fremdenverkehrsämtern und Kurbetrieben 24
3.5 Zusammenarbeit mit Verkehrsträgern, Versicherungen, Verbänden und Konsulaten 24

4 Eigenveranstaltungen 27

5 Entwicklung der Reisebüros unter Einfluss des Internets 31
5.1 Ausgangslage 31
5.2 Internet-Buchungen 33
5.3 Wie soll die Website eines Reisebüros aussehen? 39
5.3 Marktlage und Zukunftstrends 42

6 Reisebürokooperationen 47
6.1 Reisebürokooperationen im Überblick 47
6.2 Reisebüroketten und Gruppierungen 48
6.3 Franchise-Systeme 50
6.4 Konzernbildung 51

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik



**B Wirtschaftliche Aspekte im Reisebüro 53**

**1 Betriebsformen und Gesellschaftsformen 53**
1.1 Personengesellschaften 53
1.2 Kapitalgesellschaften 55

**2 Buchführung und Rechnungswesen 59**
2.1 Grundlage und Aufgaben 59
2.2 Teilbereiche des Rechnungswesens 60

**3 Kosten und Erlöse im Reisebüro 63**
3.1 Grundlagen der Kosten- und Leistungsrechnung 63
3.2 Kostenarten, Kostenstellen und Kostenträger 64
3.3 Einteilungen der Kosten 65
3.4 Prozesskostenanalyse 67

**4 Jahresabschluss 70**
4.1 Jahresabschluss und Betriebsergebnis 70
4.2 Betriebliche Kennzahlen 73

**5 Zahlungsverkehr im Reisebüro 77**
5.1 Inkassoverfahren 77
5.2 Zahlungsarten 77

**C Aktuelle Situation der Reisemittler auf dem deutschen Touristikmarkt sowie Prognosen zur Entwicklung 81**

**1 Die Reisebüros und ihre Provision 81**
1.1 Das traditionelle Entlohnungsmodell Provision 82
1.2 Einführung der Nullprovision durch die Lufthansa 84
1.3 Weitere Akteure auf dem Provisionsmarkt 84

**2 Rechtliche Folgen des Provisionswegfalls 87**

**3 Entlohnung von Reisemittlern durch den Kunden 90**
3.1 Entlohnung im Bereich Leisure Travel 90
3.2 Entlohnung im Bereich Business Travel 91

**4 Die unterschiedlichen Interessen der Akteure auf dem touristischen Markt 93**

**5 Wirtschaftliche Chancen und Risiken auf Seiten der Leistungsträger 96**
5.1 Der Linienflugmarkt 96
5.2 Der Charter- und Low-Cost-Markt 99
5.3 Die Reiseveranstalter 100

Leseprobe
© FernAkademie Touristik
©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

**6 Wirtschaftliche Chancen und Risiken für die Reisebüros 104**
6.1 Ausgangslage 104
6.2 Chancen durch die Servicegebühr 105
6.3 Die Zukunft des deutschen Reisemarktes 106
6.4 Perspektiven und strategische Erfolgsfaktoren der Reiseveranstalter 108

**7 Perspektiven und strategische Erfolgsfaktoren für Reisemittler 111**

**8 Mögliche zukünftige Entlohnungsmodelle für Reisemittler 116**
8.1 Einschätzung der Reisemittler 116
8.2 Erfolgsfaktoren für zukünftige Entlohnungsmodelle 119
8.3 Möglichkeiten für zusätzliche Erträge 120

**9 Fazit 124**

Literatur 126

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik



# Vorwort

Das vorliegende Lehrheft „Reisemittler und Reisebüro" ist in drei verwandte Themenbereiche unterteilt. Im ersten Teil wird die Position des Reisebüros als Bindeglied zwischen Veranstalter und Kunde beleuchtet. Hier erfahren Sie, welche Rechtsbeziehungen zwischen den einzelnen Akteuren bestehen, welche Leistungen das Reisebüro anbietet und welche unterschiedlichen Vertriebswege es gibt.

Der mittlere Teil dieses Lehrheftes beschäftigt sich im Rückgriff auf die beiden ersten Teile mit der aktuellen Problematik der Reisebüros. Zum einen müssen die Reisebüros die eigene Position gegenüber anderen Vertriebsformen wie bspw. dem Internet behaupten. Zum anderen geht es darum, Mittel und Wege zu finden, trotz des Wegfalls von Provisionen Geld zu verdienen.

Eng verbunden mit dem letzten Punkt ist die anhaltende Diskussion über den Status von Reisebüros als Handelsvertreter oder Makler, deren Endergebnis drastische wirtschaftliche Konsequenzen für das Reisebüro nach sich zieht.

Leseprobe
© FernAkademie Touristik
©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

# Lerninhalte

Diese Lektion enthält folgende Inhalte:

**Das Reisebüro als Reisemittler**

- ☐ die Entwicklung des Marktes im Reisebürogewerbe
- ☐ Rechtsgrundlagen und Vertragsverhältnisse
- ☐ Leistungen von Reisemittlern und Reiseveranstaltern
- ☐ Vertriebsformen und Vertriebswege
- ☐ die Auswirkungen der neuen Pauschalreisenrichtlinie ab 2018

**Das Reisebüro als Wirtschaftsbetrieb**

- ☐ Betriebsformen im Reisebüro
- ☐ Grundlagen des Rechnungswesens
- ☐ Formen des Zahlungsverkehrs
- ☐ Abrechnungsmodelle für Provisionen

**Das Reisebüro als Makler**

- ☐ Handelsvertreterstatus in der Diskussion
- ☐ alternative Erlösquellen für Reisebüros nach dem Wegfall von Provisionsleistungen
- ☐ das Serviceentgelt
- ☐ alternative Formen der Ertragssteigerung in Reisebüros

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik



# Lernziele

Das ist Ihr Fachwissen, wenn Sie die vorliegenden Lektionen „Reisemittler und Reisebüro" bearbeitet haben:

- ☐ Sie können Reisemittler von Reiseveranstaltern abgrenzen und können aktuelle Entwicklungen auf dem Reisemarkt beschreiben.
- ☐ Sie kennen die vertraglichen Grundlagen und die wichtigsten Rechtsverhältnisse zwischen Veranstaltern, Kunden und Reisebüros.
- ☐ Die wesentlichen Leistungen des Reisebüros sind Ihnen bekannt, sowohl das Kerngeschäft als auch Zusatzgeschäfte im Zusammenhang mit der Vermittlung von Reisen.
- ☐ Sie können Entscheidungsprozesse von Reisebüros zur Positionierung auf dem Markt nachvollziehen.
- ☐ Sie haben einen Einblick in die grundsätzlichen wirtschaftlichen Zusammenhänge des Reisebürogewerbes gewonnen.
- ☐ Die Hauptargumente für die Entscheidung bezüglich der unterschiedlichen Betriebs- und Gesellschaftsformen sind Ihnen bekannt.
- ☐ Grundlagen des Rechnungswesens, der Kosten- und Leistungsrechnung, des Jahresabschlusses und des Zahlungsverkehrs sind Ihnen geläufig.
- ☐ Sie kennen die verschiedenen Modelle zur Provisionsabrechnung und können selbst entsprechende Berechnungen vornehmen.
- ☐ Sie haben einen Überblick über alternative Erlösquellen für Reisebüros, welche den Wegfall von Provisionen kompensieren sollen.
- ☐ Grundlegende Ausgestaltungsmöglichkeiten der Servicegebühr sind Ihnen bekannt.
- ☐ Sie sind in der Lage Geschäftsvorgänge im Reisebüro einzuordnen, um eine Haftung als Reiseveranstalter für die Reisebüros auszuschließen

Leseprobe
© FernAkademie Touristik
©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

# A REISEMITTLER AUF DEM DEUTSCHEN TOURISTIKMARKT

## 1 Leistungsträger Reisebüro

### 1.1 Der Reisemittler

Im ersten Kapitel beschäftigen wir uns zunächst mit Begriffsbestimmungen. Wir lernen, wer ein Reisemittler ist und wo die Abgrenzung der Reisemittlung von der Reiseveranstaltung liegt. Darüber hinaus erhalten wir einen Überblick über die Entwicklung des Reisebürogewerbes bis hin zu den heutigen Marktverhältnissen.

### 1.2 Einführung in das Thema

Die von den Betrieben der Tourismusindustrie (Reiseveranstalter, Transportunternehmen der Bereiche Flug, Bahn und Schiff) angebotenen Leistungen werden entweder direkt (z. B. Internet, Callcenter) oder indirekt über Reisevermittler betrieben.

Das durch die neuen Medien entstandene Kaufverhalten zeigt einen deutlichen Trend hin zu direktem Vertrieb und weg vom klassischen, indirekten Vertrieb von touristischen Leistungen hauptsächlich über Reisebüros. Für Kunden steht hier die Bequemlichkeit der Buchung von zu Hause aus im Vordergrund. Für die Veranstalter ist folgende Entscheidung zu treffen:

*Bequemlichkeit oder Beratung?*

Sind Kosten und Nutzen des direkten Vertriebs wirtschaftlich günstiger als die Zahlung einer Provision an die Reisebüros?

Zeitgleich entscheiden sich Leistungsträger, allen voran die Fluggesellschaften, die Provisionszahlung an die Reisebüros aus wirtschaftlichen Gründen einzustellen. Gleichzeitig bieten immer mehr ehemalige Partner der Reisebüros, die Reiseveranstalter und Leistungsträger, den gemeinsamen Kunden die Möglichkeit, über Callcenter oder Internet-Homepages an den Reisebüros vorbei zu buchen.

*Trend geht wieder in Richtung Reisebüros.*

Diese Entwicklung hatte die Reisebüros in eine Krise gestürzt. Seit einiger Zeit, so haben aktuelle Studien herausgefunden, ist ein Trend zurück in die Reisebüros zu verzeichnen. Dies wird mit der Unzufriedenheit der Kunden bei der Suche nach Reisen im Internet belegt. Für eine normale Pauschalreise sind Kunden durchschnittlich neun Stunden im Internet unterwegs. Dies würde in einem guten Reisebüro nur einen Bruchteil

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik



der Zeit dauern. Um diese Kunden zurückzugewinnen, muss allerdings die Beratungsqualität in den Reisebüros sichergestellt sein.

Diese Situation wird als roter Faden durch dieses Lehrheft führen, um Auswirkungen und Lösungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

*Reisemittler vermitteln touristische Leistungen an den Endkunden.*

Als Reisemittler bezeichnet man Handelsbetriebe, deren hauptsächliche Tätigkeit darin besteht, Pauschalreisen und einzelne touristische Leistungen an den Endverbraucher (Kunden) zu vermitteln. Endverbraucher können sowohl Privatreisende als auch Vereine oder Firmen sein, welche ihre Geschäftsreisen über ein Reisebüro abwickeln. Im letzten Fall kann dies entweder direkt von Abteilung zu Reisebüro oder über eine sogenannte Reisestelle eines Unternehmens laufen, welche Reisewünsche für Mitarbeiter koordiniert und dann zentral beim Reisebüro bucht.

### ▶ Abgrenzung von Reiseveranstalter und Reisebüro

*Einige Reiseveranstalter haben eigene Reisebüros.*

Die Abgrenzung zwischen Reiseveranstaltern und Reisebüros wird oftmals auf den ersten Blick nicht deutlich. Einerseits unterhalten viele Reiseveranstalter auch Vermittlungsbüros (z.B. TUI-Reisecenter, Alltours-Reisecenter), andererseits treten einige Reisebüros auch im eigenen Namen als Veranstalter auf.

Reisemittler erbringen eine typische Dienstleistung. Diese Dienstleistung beinhaltet die Beratung des Kunden, die Reservierung der Einzel- oder Pauschalreise beim Reiseveranstalter oder Verkehrsträger, die Abwicklung der Zahlungen des Reisepreises und die Aushändigung der Reiseunterlagen an den Kunden. Im Fall von Direktinkasso entfällt die Überwachung und Abwicklung des Zahlungsverkehrs und die Übergabe der Reiseunterlagen, da diese beiden Vorgänge vom Veranstalter direkt übernommen werden.

Für die Reisebüros hat dieses Verfahren neben dem Vorteil einer geringeren Bearbeitungszeit auch den Nachteil, weniger Gelegenheit zu bieten, einen Kunden an das Büro zu binden und besseren persönlichen Kontakt aufzubauen.

*Reisemittler sind gesetzlich verpflichtet, den Kunden zu informieren.*

Zur Dienstleistung der Reisemittler gehören ebenfalls sogenannten Informationspflichten im Rahmen der Vermittlung von Pauschalreisen:

- Auskunft über Informationspflichten
- Auskunft über verpflichtende gesundheitliche Bestimmungen
- Auskunft über die Möglichkeit des Abschlusses einer Reiserücktrittskostenversicherung zur Absicherung gegen mögliche Stornierungskosten

Leseprobe
© FernAkademie Touristik
©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Sobald ein Reisemittler ein eigenes Produkt anbietet oder mehrere Teilleistungen zu einer neuen Leistung kombiniert und diese zu einem einheitlichen Preis anbietet, handelt er als Reiseveranstalter.

*Drei Beispiele:*

Fall A

Das Reisebüro Sturzflug stellt für einen Kunden eine Reise nach Wien zusammen. Diese beinhaltet den Flug, die Transfers und eine Hotelunterbringung. Das Reisebüro stellt dem Kunden eine Rechnung in Höhe von 750 Euro aus. Auf der Rechnung ist nicht erkennbar, welcher Teil des Reisepreises auf die einzelnen Leistungen entfällt.

➔ Das Reisebüro handelt als Reiseveranstalter!

Fall B

Das Reisebüro Sturzflug bucht für einen Kunden eine Reise nach Wien aus dem Katalog des Veranstalters VIENNA TOURS. Diese Reise beinhaltet den Flug, die Transfers und eine Hotelreservierung. Das Reisebüro stellt dem Kunden eine Rechnung in Höhe von 750 Euro aus. Auf der Rechnung ist nicht erkennbar, welcher Teil des Reisepreises auf die einzelnen Leistungen entfällt. Der Kunde bezahlt den Reisepreis im Reisebüro. Das Reisebüro erhält eine Rechnung über den Gesamtpreis abzüglich der vertraglich vereinbarten Provision vom Veranstalter VIENNA TOURS.

➔ Das Reisebüro handelt als Reisemittler!

Fall C

Das Reisebüro Sturzflug stellt für einen Kunden eine Reise nach Wien zusammen. Diese beinhaltet den Flug, die Transfers und eine Hotelübernachtung. Das Reisebüro stellt dem Kunden drei getrennte Rechnungen aus oder leitet die erhaltenen Rechnungen an den Kunden weiter, auf denen die verschiedenen Leistungsträger (Fluggesellschaft, Transferunternehmen, Hotel) mit ihren Preisen klar erkennbar sind. (Nicht wenige Rechtsfachleute schlagen vor, die Rechnungen auf unterschiedliche auszustellen)

➔ Das Reisebüro handelt als Reisemittler!

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik



## 1.3 Entwicklung des Reisebürogewerbes

*Reisebüros haben in zusätzlichen Reisemittlern Konkurrenz.*

Die bekannteste Form von Reisemittlern ist das Reisebüro. Daneben haben sich in den vergangenen Jahren zahlreiche Institutionen entwickelt, die Reisen vermitteln:

- Reiseclubs und Vereine
- Fremdenverkehrsämter
- Volkshochschulen
- Lottoannahmestellen
- Tankstellen
- Reisestellen von Unternehmen
- Versandhäuser und Buchclubs
- TV-Reisekanäle
- Supermarktketten

Wirtschaftlich werden diese als Vertriebskanäle bezeichnet.

### ▶ Struktur der Reisebüros

Es gibt verschiedene Arten von Reisebüros. Nicht alle Reisebüros vermitteln touristische Leistungen im gleichen Umfang. Hauptsächlich wird unterschieden zwischen den folgenden Typen:

### ▶ Vollreisebüros

*Klassische Reisebüros stellen Transportdokumente selbst aus.*

Hierbei handelt es sich um das klassische Reisebüro. Neben der Vermittlung von Pauschalreisen touristischer Veranstalter haben diese Büros Lizenzen für den Verkauf von Bahnfahrscheinen und Flugtickets im Verbund der IATA (International Air Transport Association – Zusammenschluss internationaler Linienfluggesellschaften mit dem Ziel der Vereinheitlichung des internationalen zivilen Lustverkehrs) erworben (DB-Lizenz, IATA-Lizenz). Der große Vorteil eines Vollreisebüros besteht für den Kunden darin, dass diese Büros die Fahr- und Flugscheine selbst ausstellen können und nicht bei anderen Büros bestellen müssen. In größeren Vollreisebüros findet der Kunde häufig eine räumliche Unterteilung in die Abteilungen Touristik, Bahn, Flug und eventuell Kreuzfahrten vor.

Leseprobe
© FernAkademie Touristik
©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

### ▶ Touristikbüros

Diese Reisebüros vermitteln sämtliche touristische Leistungen, können aber Fahr- und Flugscheine nicht selber ausstellen. Eventuell muss der Kunde ein zweites Mal das Büro aufsuchen, um seine Reisedokumente abzuholen. Touristikbüros können auf die gleichen Daten im Bahn- und Flugverkehr zugreifen wie Vollreisebüros. Teilweise buchen Touristikbüros Flüge ein und überspielen diese an IATA-Büros zur Ausstellung. Die Provision oder Servicegebühr wird in diesen Fällen geteilt. Die Touristikbüros sind in dieser Situation Unteragenturen der Vollreisebüros.

### ▶ Spezialreisebüros

Einige Büros haben sich auf einen Teilbereich der touristischen Angebotspalette spezialisiert. Die Spezialisierung kann sich auf ein Zielgebiet (z. B. Italien), ein Reisemotiv (z. B. Golfreisen) oder auf eine Transportart (z. B. Kreuzfahrten) beziehen. Viele Experten sehen in einer Spezialisierung eine große Chance, dem Verdrängungskampf auf dem Vermittlermarkt zu entgehen.

*Der Firmenreisedienst wird kurz FIDI genannt.*

Andere Büros haben einen Teilbereich ihrer Tätigkeit auf einen bestimmten Kundenstamm ausgerichtet. Die am meisten verbreitete Form ist der Firmenreisedienst (FIDI). Ein Teil der Mitarbeiter dieser Büros kümmert sich ausschließlich um Anfragen von Unternehmen. Bei größeren Unternehmen sammeln sogenannte Reisestellen die Reisewünsche der Angestellten und buchen diese im Firmenreisedienst des Reisebüros. In sehr großen Unternehmen haben Reisebüros sogenannte Implant-Büros eingerichtet. Über den Geschäftsreiseverkehr hinaus bietet das Reisebüro hier den Angestellten der Firma die Möglichkeit, den privaten Urlaub im Hause zu buchen.

Bei großen Unternehmen ist eine Tendenz zu beobachten, eigene Reisestellen mit allen Möglichkeiten eines Reisebüros auszustatten und somit die eigenen Reiseleistungen verprovisioniert zu bekommen und Verhandlungen um Vergünstigungen direkt mit den Leistungsträgern (meistens Airlines) zu führen.

### ▶ Mobile Reisevermittler

In Zeiten des (mobilen) Internets finden sich immer häufiger Anbieter, die Reisen bei Hausbesuchen vermitteln. Zum Teil sind diese in Franchise-Verbünden organisiert.

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik



### ▶ Veranstaltereigene Reisebüros

Diese vermitteln in der Regel nur den „eigenen" Veranstalter. Reine Veranstalterbüros sind heute aber immer seltener anzutreffen. Das liegt zum Teil daran, dass die Verbote, Produkte eines Konkurrenten zu vermitteln, in diesen Büros nicht länger offiziell existieren. Eine Verkaufssteuerung auf die Produkte des „eigenen" Veranstalters darf jedoch unterstellt werden.

### ▶ Markengebundene Reisebüros

Es handelt sich hierbei um Reisebüros mit Hauptagenturverträgen mit einer bestimmten Marke. Der Agenturvertrag verpflichtet zur Erfüllung bestimmter Auflagen hinsichtlich Umsatz, Werbung und Produktpalette. Zwar können auch andere Anbieter im Sortiment enthalten sein, der Verkaufsrahmen ist jedoch infolge der Hauptagentur begrenzt.

### ▶ Eigenständige Reisemittler

Diese Reisebüros sind nicht an einen Großveranstalter gebunden, sie haben mehrere Agenturverträge mit verschiedenen Reiseveranstaltern. Es kann der Großteil der Veranstalterpalette im Sortiment enthalten sein, ebenso können auch Spezialisierungen bestehen (z. B. Sport- oder Sprachreisen). Diese Reisebüros müssen auf Dauer entscheiden, ob sie ihren Kunden ein möglichst breites Sortiment bieten möchten, oder ob sie sich auf wenige Veranstalter konzentrieren wollen, um bei erhöhtem Umsatz höhere Provisionen dieser Veranstalter zu bekommen.

### ▶ Nebenerwerbsreisebüros

Nebenerwerbsreisebüros sind Unternehmen, die nicht ausschließlich von der Reisemittlung existieren. Hierzu zählen die bereits erwähnten Vertriebskanäle wie bspw. Tankstellen oder Supermärkte.

Leseprobe
© FernAkademie Touristik
©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

| | 2015 | 2016 |
|---|---|---|
| Klassische Reisebüros | 2.384 | 2.297 |
| Business Travel | 790 | 757 |
| Touristische Reisebüros | 6.706 | 6.884 |
| **Summe Reisebüros** | **9.880** | **9.938** |
| davon IATA-Agenturen | 2.531 | 2.593 |
| DB-Agenturen | 2.280 | 2.203 |

### Definitionen

**Klassisches Reisebüro:** Reisebüro mit mindestens einer Veranstalter- und mindestens einer Verkehrsträgerlizenz (DB- oder IATA-Lizenz)
**Business Travel:** Reisebüro/Dienstleister/Betriebsstelle eines Firmenreisedienstes, die überwiegend Dienstreise- und Geschäftsreisekunden bedienen
**Touristisches Reisebüro:** Reisebüro mit mindestens zwei Veranstalterlizenzen, ohne DB- oder IATA-Lizenz

## Wie gliedern sich die Umsätze der Reisebüros?

| Konsolidierte Umsätze aller Reisevertriebsstellen in Mrd. Euro | 2016* |
|---|---|
| **Gesamtumsatz** | **24,5** |
| davon Privatkundengeschäft | 17,1 |
| Business Travel | 7,5 |

*Quelle: DRV – Zahlen und Fakten zum deutschen Reisemarkt 2016*

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik



## Zusammenfassung

Reisemittler sind Handelsbetriebe, deren hauptsächliche Tätigkeit darin besteht, Pauschalreisen und einzelne touristische Leistungen an den Endverbraucher (Privatkunden, Vereine oder Unternehmen) zu verkaufen. Die Reisemittlung ist eine typische Dienstleistung.

Als Reisemittler treten neben den Reisebüros auch Fremdenverkehrsämter, Volkshochschulen, Versandhäuser, Buchclubs und Onlinereisebüros sowie Callcenter auf.

Aufgrund des Wegfalls der Provisionen für die Vermittlung von Linienflugtickets der meisten Airlines entbrennt zurzeit eine Diskussion darüber, ob sich Reisebüros noch als Handelsvertreter oder schon als Makler sehen.

Unter Vollreisebüros versteht man solche, die neben verschiedenen Agenturen von Reiseveranstaltern auch über eine IATA- und DB-Lizenz verfügen. Diese Vollreisebüros können Transportdokumente vor Ort ausstellen.

Für alle Reisebüros gilt erhöhte Vorsicht bei der Vermittlung von mehreren Leistungen, da hier schnell eine Veranstalterhaftung im Sinne der EU-Pauschalreisenrichtlinie droht.

Leseprobe
© FernAkademie Touristik
©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

# 2 Das Reisebüro zwischen Kunde und Veranstalter

Im folgenden Kapitel wird im Wesentlichen die Rechtsposition der Reisemittler verdeutlicht. Reisemittler weisen infolge ihrer Vermittlungsfunktion einerseits Rechtsbeziehungen zu Reiseveranstaltern, Verkehrsträgern und Beherbergungsbetrieben auf, andererseits stehen sie in einem Rechtsverhältnis zum Kunden. Aus den jeweiligen Rechtsverhältnissen lassen sich auch die Haftungsrisiken für Reisemittler ableiten.

## 2.1 Rechtsposition des Reisemittlers gegenüber dem Kunden (BGB)

Im Rahmen der Tätigkeit als Reisemittler handelt das Reisebüro als Erfüllungsgehilfe des jeweiligen Reiseveranstalters (§ 278 BGB). Durch die Vermittlung einer Reise kommt es zwischen dem Reisebüro und dem Kunden zu einem Geschäftsbesorgungsvertrag (§ 675 BGB). Danach haftet das Reisebüro nicht für Leistungsmängel (z. B. Mängel bei der Beförderung oder der Unterkunft) der Pauschal- oder Einzelreise.

Der eigentliche Reisevertrag besteht nach der Unterschrift durch den Kunden zwischen diesem Reisenden und dem Reiseveranstalter (Reisevertragsrecht § 651 BGB). Haftungsansprüche sind an den Veranstalter zu richten. Im Allgemeinen jedoch sind Reisebüros ihren Stammkunden gerne bei der Abwicklung dieser Beschwerde behilflich. Die Weiterleitung der Beschwerde an den Veranstalter ist hier ein erster Schritt.

Dem Kunden gegenüber ist das Reisebüro zur ordnungsgemäßen Vermittlung der gebuchten Reise verpflichtet und haftet nur für eigene Fehler aus mangelnder Sorgfalt. Demnach kann das Reisebüro in Anspruch genommen werden bei

- fehlerhafter Auskunftserteilung, z. B. im Hinblick auf Einreisebestimmungen, Visa oder bei fehlerhaften Fahrzeitenauskünften,
- unterlassener, unvollständiger oder fehlerhafter Weiterleitung der Reisedokumente,
- fehlerhafter Preisberechnung,
- nicht abgesicherter Zusicherung von Leistungselementen, z. B. Zusicherung eines nicht vorhandenen Balkons, da derartige Wünsche eines Kunden als Kundenwunsch nicht Vertragsinhalt sind.

©FernAkademie Touristik
Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik



Die tatsächliche Haftbarkeit von Reisebüros bei falschen oder unzureichenden Auskünften ist oftmals aufgrund von Nachweisproblemen in der Praxis sehr schwierig. Allerdings bringen sich Reisebüromitarbeiter häufiger in Schwierigkeiten, weil sie über die Auskunftspflicht hinaus Auskünfte geben.

*Der Nachweis von Versäumnissen ist schwierig.*

Zum Rahmen der Informationspflicht gegenüber dem Kunden gehören neben Informationen zur Einreise und über die Möglichkeit des Abschlusses einer Reiserücktrittskostenversicherung auch Informationen über Gesundheitsbestimmungen. Hierbei sollte vorsichtshalber an Hausärzte, spezialisierte Apotheken oder Tropeninstitute verwiesen werden. Ärztlicher Ratschlag vonseiten der Expedienten ist hier fehl am Platz und kann bei Anwesenheit von Zeugen schwerwiegende Konsequenzen bei falschen Auskünften haben.

*Mitarbeiter sollen sich auf die Auskunftspflicht beschränken.*

Das Europäische Parlament diskutiert zurzeit eine Pauschalreisenrichtlinie, welche die Reisebüros für Fehler der Leistungsträger verantwortlich machen soll. Für viele Reisebüros würde das ein sehr hohes unternehmerisches Risiko bedeuten.

## 2.2 Rechtsposition des Reisemittlers gegenüber dem Veranstalter (HGB)

Das Reisebüro hat im Rechtsverhältnis zum Reiseveranstalter den Status eines sogenannten Handelsvertreters (§ 84 Abs. 1 HGB). Das Reisebüro als Handelsvertreter ist als selbständiger Gewerbetreibender damit betraut, für einen anderen Unternehmer (Reiseveranstalter) Geschäfte zu vermitteln bzw. in dessen Namen abzuschließen.

Zwischen Reiseveranstaltern und Reisebüros werden in der Regel Agenturverträge, die als Handelsvertreterverträge zu betrachten sind, abgeschlossen.

In den Agenturverträgen werden folgende Elemente geregelt:

- Höhe der Vermittlungsprovision, d. h. Einheits- oder Staffelprovisionen (Letztere werden ab einer bestimmten Umsatzhöhe prozentual auf die Einheitsprovision aufgeschlagen und rückwirkend gewährt)
- Buchungs-, Abrechnungs- und Inkassoverfahren
- Mindestjahresumsätze
- Preisbindung an die im Katalog ausgeschriebenen Veranstalterpreise (kein eigener Preissetzungsspielraum des Reisebüros)

Leseprobe
© FernAkademie Touristik
©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

*Agenturverträge zwischen Reisemittlern und Veranstaltern*

Bei der Vermittlung von Einzelreisen per Flugzeug sind die Reisebüros aufgrund des Wegfalls der Provisionen dazu übergegangen, Serviceentgelte zu berechnen. Diese Entgelte werden aber der Serviceleistung des Reisebüros zugerechnet und sind keine Merkmale von Preissetzung.

Seit dem 01.Juli 2018 gilt die EU-Pauschalreiserichtlinie auch für die deutschen Kunden. Grundsätzlich sollte diese europaweit den Verbraucherschutz stärken. Für Deutschland, als das Land mit der höchsten Dichte an Reisebüros bringt dies eine Menge Aufwand und Gefahren mit sich. Im Gegensatz zu England, wo die meisten Reisebüros einem Veranstalter zugehörig sind, ist in Deutschland besonders das kleine, nicht veranstaltergebundene Reisebüro in Gefahr, für vermittelte Leistungen nun wie ein Reiseveranstalter haften zu müssen.

Für die Reisebüros ändert sich damit Folgendes:

Die Haftungsgefahr bei der Buchung von mehreren Leistungen innerhalb von 24 Stunden für einen Kunden erhöht sich, wenn es sich den Vorgaben der Richtlinie nach um verbundene Leistungen handelt. Will das Reisebüro nicht ausdrücklich als Veranstalter der Reise auftreten, ist es nun verpflichtet dem Kunden Formblätter zu übergeben, in denen der Name des eigentlichen Reiseveranstalters und der Name des Kundengeldabsicherers (Insolvenzversicherung) ersichtlich sind. Der Kunde wird in diesem Formblatt darauf hingewiesen. dass er einzelnen Leistungen und keine Pauschalreise bucht. Der Gesetzgeber hat zugelassen, dass der Kunde diese einzelnen Leistungen in einem Zahlungsvorgang bezahlen darf, ohne dass das Reisebüro in den Status eines Reiseveranstalters wechselt. Zusätzlich zu den bisherigen Informationspflichten eines Reisebüros muss dieses den Kunden nun auch die wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen, den Namen und die Anschrift des Reiseveranstalters und des Reisemittlers, die Zahlungsmodalitäten sowie den Gesamtpreis der Reise informieren, wenn dies nicht schon von Seiten des Reiseveranstalters geleistet wurde. Momentan gibt es sieben unterschiedliche Formblätter, welche als Anhang im Einführungsgesetz zum BGB abgedruckt sind. Auf die Veränderungen, welche die EU- Pauschalreiserichtlinie für die Reiseveranstalter mit sich bringt, werden wir in den Heften zum Thema Recht sowie Reiseveranstaltung erneut eingehen

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik



# 3 Leistungen und Service

In diesem Kapitel beschäftigen wir uns mit der Angebotspalette von Reisemittlern, insbesondere von Reisebüros. Wir betrachten dabei sowohl das Hauptelement, die Reisevermittlung, als auch die als After Sales Activities bezeichneten Service- und Nebenleistungen.

Das Reisebüro ist trotz der Steigerung von Onlinebuchungen noch immer der wichtigste Absatzweg für Reisen. Das Produkt Reise bedarf einer genaueren Betrachtung, denn es unterliegt keiner einheitlichen Definition. Vielmehr sind unterschiedliche Produkttypen zu unterscheiden.

## 3.1 Einzelreisen

Bei den Einzelreisen handelt es sich um kundenspezifische Individualreisen. Der Kunde lässt sich eine Reise mit von ihm selbst ausgewählten Einzelleistungen durch ein Reisebüro vermitteln.

*Bei Individualreisen werden die touristischen Elemente einzeln gebucht.*

Im Unterschied zur individuellen Pauschalreise werden hier die einzelnen Leistungen nicht nur aus dem Katalog eines Reiseveranstalters ausgewählt, sondern aus verschiedenen Einzelleistungen zusammengestellt. Somit stellt die kundenspezifische Individualreise rechtlich betrachtet keine Pauschalreise dar.

> *Beispiel:* Kunde Muster plant eine individuelle Südengland-Rundreise. Er bucht in seinem Reisebüro bei der Fährgesellschaft A eine Fährpassage von Calais nach Dover, bei Mietwagenanbieter B einen Mietwagen und bei Reiseveranstalter C ein Gutscheinheft für Hotelübernachtungen. Das Reisebüro übergibt dem Kunden die notwendigen Formblätter um eine Haftung als Reiseveranstalter auszuschließen.

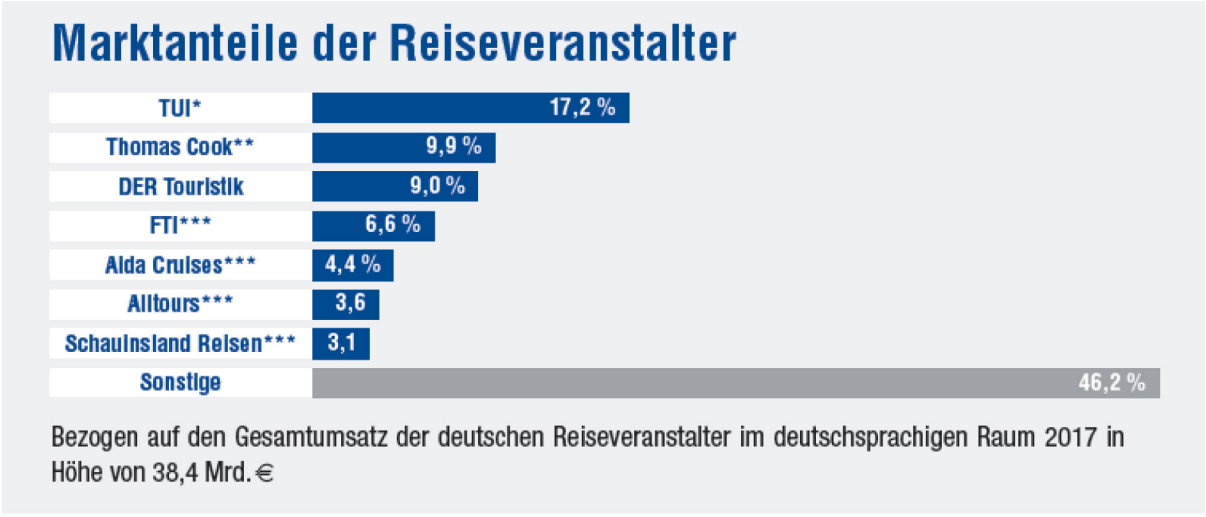
Leseprobe
© FernAkademie Touristik
©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

## 3.2 Pauschalreisen der Veranstalter

Der deutsche Veranstaltermarkt präsentierte sich im Jahre 2017 wie folgt:

*Quelle: DRV – Zahlen und Fakten zum deutschen Reisemarkt 2017*




*Quelle: DRV – Zahlen und Fakten zum deutschen Reisemarkt 2017*

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik



Reiseveranstalter verkaufen im Kerngeschäft Pauschalreisen. Bei Pauschalreisen handelt es sich um ganz oder teilweise organisierte Reisen, welche sich folgendermaßen unterscheiden lassen:

### ▶ Vollpauschalreise

Die Vollpauschalreise umfasst die gesamte Reiseorganisation einschließlich:

- Anfahrt (Flug-, Bus- oder Bahnanreise)
- Transfer zur Unterkunft
- Unterkunft (Hotel, Pension, Club, Apartment) mit unterschiedlichen Verpflegungsalternativen (z. B. Ü = Übernachtung, F = Frühstück, AI = All Inclusive)
- Zusatzleistungen (Mietwagen, Theaterkarten, Stadtrundfahrt ...)

*Alle benötigten Reiseelemente sind darin enthalten.*

Somit besteht die Vollpauschalreise aus verschiedenen Bausteinen, die zu einer Gesamtleistung zusammengeführt und zu einem die gesamten Leistungen abdeckenden Reisepreis verkauft werden. Rein steuerlich spricht man bei einer Kombination von lediglich zwei touristischen Leistungen bereits von einer Pauschalreise. Im Katalogpreis sind, leicht vereinfacht dargestellt, alle Kosten der Leistungsträger enthalten sowie der Betrag, den der Reiseveranstalter pro verkaufter Reise als Ertrag behalten möchte.

*Beispiel:* Die Familie Muster, zwei Erwachsene und drei Kinder, bucht im Reisebüro bei Reiseveranstalter A eine zweiwöchige Flugreise auf die griechische Insel Korfu. Die Reise beinhaltet den Charterflug von Düsseldorf nach Korfu und zurück, den Transfer zur Unterkunft und zurück zum Flughafen sowie ein Apartment ohne Verpflegung und die Reiseleitung vor Ort.

### ▶ All-Inclusive-Pauschalreise

Im Pauschalreiseangebot sind alle Leistungen enthalten, die der Kunde während der An- und Abreise und während des Aufenthaltes in Anspruch nehmen kann. Zusätzlich zur Standard-Pauschalreise sind z. B. alle Verpflegungsleistungen einschließlich Mittagssnack, Nachmittagskaffee, Sport- und Freizeitangebote, Fahrkarten, Eintrittsgelder usw. im Reisepreis enthalten. All-Inclusive-Reisen werden in unterschiedlicher Ausprägung angeboten. Häufig ist diese Form der Pauschalreise bei Clubreisen.

Leseprobe
© FernAkademie Touristik
©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Auf dem deutschen Markt wurden All-Inclusive-Reisen in das Zielgebiet Dominikanische Republik berühmt. An diesem Beispiel ist in den letzten Jahren deutlich erkennbar geworden, dass die Hotels und Clubs die Leistungen unter der Bezeichnung All inclusive immer weiter einschränken. Diese Einschränkungen reichen vom Ausschluss internationaler Alkoholika bis hin zu Zeitfenstern oder bestimmten Örtlichkeiten, in denen Alkohol ohne zusätzliche Kosten an die Gäste ausgeschenkt wird. Wer wirklich sämtliche Leistungen in seinem Reisepreis enthalten haben möchte, muss eine Ultra- oder Super-All-Inclusive-Reise buchen.

*Beispiel:* Kunde Muster bucht in seinem Reisebüro eine Flugreise in das Hotel Playa in Punta Cana in der Dominikanischen Republik. Im Reisepreis eingeschlossen sind Flüge, Unterbringung in Beach-Bungalows sowie Vollpension und zusätzliche Verpflegung wie Mitternachts-Supper, Nachmittagssnack und einheimisches Obst den ganzen Tag über. Getränke sind im Preis inklusive, wobei nur lokale Spirituosen ausgeschenkt werden. Für importierte Alkoholika, die ebenfalls verfügbar sind, muss der Kunde zahlen. Der Ausschrank an All-Inclusive-Kunden ist in diesem Hotel von 12 Uhr mittags bis 2 Uhr morgens eingeschränkt.

### ▶ Teilpauschalreise

Bei einer Teilpauschalreise wird nur eine einzelne Bausteinleistung angeboten.

*Beispiel:* Der Kunde Muster bucht in seinem Reisebüro bei Reiseveranstalter A ein Apartment in Kroatien und kümmert sich selbst um die An- und Abreise.

### ▶ Individuelle Pauschalreise

*Der Kunde kann die einzelnen Bausteine selbst zusammenstellen.*

Der Kunde hat die Möglichkeit, sich nach dem Baukastenprinzip seine individuelle Reise selbst zusammenzustellen. Typische Veranstalter mit Baukastenprinzip sind das Deutsche Reisebüro (DER) oder Meiers Weltreisen.

*Beispiel:* Kunde Muster bucht bei einem Baukastenveranstalter einen Charterflug von Hamburg nach Miami und zurück. Er bucht darüber hinaus einen Mietwagen am Flughafen und ein Hotel für die ersten zwei Tage in Miami Beach. Für die weiteren zwei Wochen seiner individuellen Mietwagenrundreise durch Florida bucht er zusätzlich einen Hotelpass der amerikanischen Kette Holiday Inn. Für die letzte Woche seines Aufenthaltes bucht er eine einwöchige Kreuzfahrt ab/bis Miami.

©FernAkademie Touristik
Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik



## 3.3 Serviceleistungen

Unter Serviceleistungen verstehen wir eigenständige Dienstleistungen des Reisebüros. Zentrales Ziel dieser Serviceleistungen ist die Steigerung der Kundenzufriedenheit, um somit die eigene Position am wettbewerbsintensiven Reisebüromarkt zu festigen und Leistungen anzubieten, welche die Kunden bei Onlinebuchungen nicht erhalten würden.

Die Ausgestaltungen von Serviceleistungen sind vielfältig und einem ständigem Wechsel unterworfen.

Ausgewählte Serviceleistungen im Reisebüro:

- Beratungsservice: intensive, individuelle und qualitative Kundenberatung
- Betreuungsservice: Erläuterungen bei Fragen, Weiterleitung von Sonderwünschen, Reklamationen
- Zahlungsservice: Akzeptanz verschiedener alternativer Zahlungsmodalitäten wie Schecks und Kreditkarten
- Informationsservice: Bereitstellung von touristischem Informationsmaterial, z. B. Karten, Veranstaltungskalender, DVD-Verleih über Zielgebiete, regelmäßige Zusendung von Angeboten
- Vorteilsservice: Kundenkarten und Vorteilsarrangements wie Vorzugspreise in Hotels, kostenlose Flugplatzreservierung im Charterbereich, Bonus bei sofortiger Buchung
- schriftliche oder telefonische Befragung über die Reisezufriedenheit und kleine Dankeschön-Aufmerksamkeit für Feedback, Glückwunschkarten bei Geburtstagen, Geschenke zu Weihnachten

In Zeiten nach dem Wegfall der Flugprovision und bei erhöhter Zahl von Onlinebuchungen wird es für die Reisebüros immer wichtiger, dem Kunden den Mehrwert einer Buchung im Reisebüro zu kommunizieren.

*Der Reisemittler bietet sehr viele Serviceleistungen.*

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

## 3.4 Kooperation mit Beherbergungsbetrieben, Fremdenverkehrsämtern und Kurbetrieben

Reisemittler dienen auch für Beherbergungsbetriebe – in erster Linie Hotels, Ferienwohnungsanbieter und Kurbetriebe – als Vertriebsstelle. Die Reisemittler verkaufen im Auftrag der Beherbergungsbetriebe Unterkünfte an die Einzelkunden. Hierbei benötigen die Reisemittler einen möglichst schnellen und einfachen Zugriff auf die vorhandenen Kapazitäten. Um Hotelreservierungen möglichst flexibel zu gestalten, wurden verschiedene nationale und internationale Reservierungssysteme (z. B. Amadeus) entwickelt, über die die Reisebüros schnelle Informationen über die Bettenkapazität und die Preise erhalten und schnelle und verbindliche Buchungsmöglichkeiten haben.

## 3.5 Zusammenarbeit mit Verkehrsträgern, Versicherungen, Verbänden und Konsulaten

### ▶ Verkehrsträger

Eine Zusammenarbeit mit Verkehrsträgern besteht oftmals im Bereich der Linien- und Charterfluggesellschaften, Busunternehmen, Autovermietungen sowie Fähr- und Bahnunternehmen. Kenntnisse der einzelnen Angebote, Tarifsysteme und Konditionen sind unabdingbar. Diese Kenntnisse werden Ihnen in den entsprechenden Lehrheften dieses Fernkurses vermittelt. Das Reisebüro dient auch diesen Leistungsträgern als Vertriebsstufe für die jeweiligen touristischen Produkte.

### ▶ Versicherungen

Der Risikobereich für den Reisenden ist sehr groß, denn jeder Urlaub birgt die Gefahr von Krankheiten oder die Möglichkeit des Verlustes von Gepäck, Geld oder Wertsachen. So vielfältig wie die Risiken, so vielfältig sind auch die Angebote der Reiseversicherungen.

Der Reiseversicherungsbereich umfasst:

- Reiserücktrittskostenversicherung
- Reisegepäckversicherung
- Reisekrankenversicherung
- Reiseunfallversicherung
- Reisehaftpflichtversicherung

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik



Diese Versicherungen werden dem Kunden häufig auch als Paket angeboten oder zu speziellen Familientarifen verkauft.

*Agenturverträge mit den Versicherungen*

Reiseveranstalter haben in der Regel einen Agenturvertrag mit einer oder auch mehreren Versicherungen. Für die Vermittlung der Versicherungen erhält das Reisebüro eine Provision. Während der Kunde froh darüber ist, dass sein Versicherungsbedarf von Reiseexperten ermittelt wird und er die Versicherung direkt im Reisebüro abschließen kann, bedeuten die Provisionen der Versicherungen eine gute zusätzliche Einnahmequelle für die Reisebüros.

### ▶ Verbände und Konsulate

Die Zusammenarbeit mit Verbänden und Konsulaten zeichnet sich in erster Linie durch Informations- und Visabeschaffung für die Reisenden aus. Einige Visa sind bereits über das Computerreservierungssystem direkt im Reisebüro ausstellbar. Für die Visabeschaffung wird den Reisebüros und ihren Kunden der Service von Visabeschaffungsunternehmen angeboten, die vor Ort in der Botschaft die Vergabe der Visa schneller vorantreiben können.

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

## Zusammenfassung

Die wesentlichen Vermittlungsleistungen von Reisemittlern, insbesondere Reisebüros, umfassen:

- Vermittlung von Pauschalreisen
- Vermittlung von Teilbausteinen
- Vermittlung von Bahnfahrkarten, Flug- und Schiffstickets
- Reservierung von Hotels
- Beschaffung von Reisedokumenten (Visa)
- Verkauf und Vermittlung von Eintrittskarten
- Informationen zu Reisen und Zielgebieten sowie Leistungsträgern

Darüber hinaus werden Komplementärangebote wie Landkarten und Reiseführer beworben.

Der Umfang der einzelnen Tätigkeiten ist abhängig von der Art des Reisebüros.

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

# LUST AUF MEHR?

Sie möchten sich nun zum Lehrgang
*Ausbildung zur Touristikfachkraft*
bei der Fernakademie Touristik anmelden
– oder haben noch Fragen?

Dann setzen Sie sich am besten gleich mit
uns in Verbindung:

FernAkademie Touristik
Allensteiner Straße 34
48157 Münster
T | 0049 (0) 251 - 237 33 06
F | 0049 (0) 251 - 23 73 100
mail@fernakademie-touristik.de
www.fernakademie-touristik.de

Wir freuen uns auf Sie!