

**Reisevermittler**  
**Spezial-Haftpflichtversicherung**



## Wenn Sie für Briefe wie diese gerüstet sein wollen...

Wie ja bereits bekannt, konnten meine Mandanten die geplante Reise nach Bulgarien von 10.7. bis 17.7. 2006 nicht antreten, da der Sohn meiner Mandanten keinen eigenen Reisepass besaß und diese Notwendigkeit für die Einreise nach Bulgarien von Ihrer Seite meiner Mandantschaft auch nicht mitgeteilt wurde.

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die bei Ihnen gebuchte Reise nach Mexiko City über Washington am 22.7. 2006 konnte nicht angetreten werden, da Sie uns falsche Informationen bezüglich der Reisedokumente unserer Tochter gaben. Dank intensiver Bemühungen Ihrerseits können wir die Reise nun am 24.7. starten. Die zusätzlichen Kosten, zwei gebuchte Nächte in Mexiko City sowie die Taxi-Kosten, möchte ich ebenfalls von Ihnen zurückerstattet bekommen. Wie Sie uns für die drei verlorenen Urlaubstage entschädigen möchten, bleibt Ihnen überlassen.

### Reklamation Kreuzfahrt 20.-27.10.2006

Sehr geehrte Damen und Herren,

aufgrund der falschen Information Ihres Reisebüros ließen wir keinen eigenen Reisepass für unseren Sohn ausstellen, und konnten somit nicht an der Kreuzfahrt teilnehmen.

Die Reiseleitung auf Aruba setzte sich telefonisch am 20.10. mit uns in Verbindung und reservierte uns ein Zimmer im Hotel Manchebo vom 20.-27.10., das leider nicht so ganz unseren Erwartungen entsprach. Die Hotelrechnung mussten wir vor Ort bezahlen.

Wir ersuchen Sie nun um Rückerstattung von mindestens den Kosten der Kreuzfahrt. Auf Ihre rasche Antwort wartend verbleiben wir

Mit freundlichen Grüßen

In diesem Sinne habe ich Sie aufzufordern, die oben genannten Beträge samt vorfallskausalen Spesen für Fahrten zum Rechtsanwalt, Telefonate und dergleichen und den Kosten meines Einschreitens in der Höhe von samt 20% USt.	€ 100,- € 170,- € 34,-
Summe	<hr/> € 5.116,-

binnen 14 Tagen ab Datum dieses Schreibens auf eines der Konten meiner Kanzlei anzuweisen.

Mit vorzüglicher Hochachtung

Nachdem die oben geschilderte Misere und die vollständig frustrierten Reisekosten ausschließlich auf eine mangelnde Beratungsleistung Ihrer Mitarbeiterin zurückzuführen ist, und aus den geplanten 18 Tagen Hochzeitsreise (dabei die Anreisezeiten schon abgezogen!) lediglich 7 Tage Erholung in der Dominikanischen Republik und im Übrigen ein höchst unerfreulicher Aufenthalt in Miami wurde, werden Sie sicher verstehen, dass wir den entrichteten Preis für die Reise von EUR 4.725,- zurückfordern. Darüberhinaus sind 11 Tage „entgangene Urlaubsfreude“ für 2 Personen in Ansatz zu bringen, woraus sich nach der „Frankfurter Liste“ ca. 1.100,- EUR ergibt.

# Reisevermittler Spezial-Haftpflichtversicherung

## BASISDECKUNG

### Vermögensschaden-Haftpflicht-Versicherung für die Vermittlertätigkeit von Reisebüros

Gegenstand der Basisdeckung ist der Versicherungsschutz für den Fall, dass der Versicherungsnehmer von Kunden, für die er als Vermittler fremder Reiseleistungen tätig war, für Vermögensschäden aufgrund gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts auf Schadenersatz in Anspruch genommen wird.

Der Versicherungsschutz gilt auch für mündliche Auskünfte über Einreisebestimmungen wie Pass-, Visa-, Impf- und Zollvorschriften sowie über die in Pauschalangeboten von Reiseveranstaltern eingeschlossenen Versicherungen, nicht jedoch über den Umfang des jeweiligen Versicherungsschutzes.

Versicherungssumme: € 30.000,-

Selbstbehalt 10% des Rechnungsbetrages laut Buchung, mindestens € 75 je Reisetilnehmer.

Versicherungsprämie auf Anfrage.

## Versicherte Schadensfälle aus der täglichen Praxis

Durch einen Fehler eines Reisebüromitarbeiters wurde die Minimum Connecting Time unterschritten und der Kunde konnte seinen Anschlussflug in Paris nicht rechtzeitig erreichen. Da an den folgenden Tagen alle Flüge an das Urlaubsziel ausgebucht waren, brach der Kunde seine Reise ab und organisierte sich einen Rückflug. Die Mehrkosten wurden vom Reisebüro gefordert.

Ein Kunde bucht einen Urlaub in Indonesien mit anschließendem Aufenthalt in Vietnam. Das Reisebüro verabsäumt, den Buchenden auf die Visumpflicht für Vietnam hinzuweisen, worauf diesem die Einreise in Vietnam verweigert wird. Die anfallenden Kosten werden vom Reisebüro eingefordert.

Ein Kunde gibt den Auftrag, einen Flug nach San José in Costa Rica und dort das Ramada Hotel zu buchen. Der Mitarbeiter des Reisebüros bucht wunschgemäß das Hotel und den Flug. Nach der Landung muss der Kunde feststellen, dass er sich nicht in San José in Costa Rica, sondern auf dem Flughafen in San José in Kalifornien befindet. Das Hotel wurde zwar richtig in San José in Costa Rica gebucht, allerdings wurden bei der Buchung des Fluges die beiden Städte verwechselt. Die daraus entstandenen Aufwendungen fordert der Kunde nun vom Reisebüro ein.

# Reisevermittler Spezial-Haftpflichtversicherung

## ZUSATZDECKUNG

### Personenschaden Haftpflicht-Versicherung für Reisebüros (Verletzung der Informationspflicht)

Versichert ist die gesetzliche Haftpflicht privatrechtlichen Inhalts aus der Nichtbeachtung des § 3 aus der 401. Verordnung des Bundesministeriums für wirtschaftliche Angelegenheiten sowie der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 des Rates vom 09.10.1997 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen, Art. 6 Ziffer 3.

Versicherungssumme: € 1.000.000,-  
Kein Selbstbehalt.

Versicherungsprämie auf Anfrage.

## Schadensbeispiele

Buchung einer Rundreise in China. Der Mitarbeiter des Reisebüros hat keine Kenntnis darüber, dass für China eine Impfpflicht gegen Tollwut besteht, da dieses Risiko durch die Zunahme der streunenden Hunde und Katzen in vielen Provinzen und auch in Peking gefährlich zunimmt. Es sind bereits deutlich mehr Tollwuttodesfälle bei Menschen gemeldet worden. Während des Urlaubsaufenthaltes wird der Reisende von einem tollwütigen Tier verletzt und erkrankt in Folge an dieser schweren Krankheit. Die Familie klagt nun den Reisevermittler wegen Vernachlässigung der Hinweispflicht auf dieses Risiko.

Gelbfieber in Brasilien: In den Provinzen Goias, Mato Grosso und rund um Brasilia wurden gehäuft Gelbfieberfälle registriert, mehrere Todesfälle sind gemeldet. Dies obwohl in der Region alles getan wird (Massenimpfungen) um die Erkrankungen zurückzudrängen. Das Zentrum für Reisemedizin empfiehlt dringend für Reisende in diese Region derzeit die Gelbfieberimpfung. Es wird übersehen, bei der Buchung der Reise den Kunden auf diesen Umstand aufmerksam zu machen. Während des Urlaubsaufenthaltes wird der Kunde vom Gelbfieber befallen. Der Reisende klagt das Reisebüro wegen Verletzung der Informationspflicht.

# Reisevermittler Spezial-Haftpflichtversicherung

## ZUSATZDECKUNG

### Fehlerhafte Preisberechnung und falsche Tarifierung

Regressforderungen von vermittelten Transport- oder Reiseunternehmen, die auf fehlerhafter Preisberechnung oder falscher Tarifierung beruhen, sind mitversichert.

Versicherungssumme: € 5.000,-

Selbstbehalt 10% der Schadenssumme, mindestens € 75 je Reiseteilnehmer.

Versicherungsprämie auf Anfrage.

#### **Was ist unter „Regressforderung, die auf fehlerhafter Preisberechnung beruht“, zu verstehen?**

Durch die Kompliziertheit der Preisberechnung von Katalogleistungen der Veranstalter durch verschiedenste Saisonen / Übergänge / Aufschläge / Ermäßigungen usw. kommt es vor, dass das vermittelnde Reisebüro den Buchenden einen Preis bestätigt, welcher sich aber mit Erhalt der Rechnung des Veranstalters als falsch herausstellen kann. Dann vorliegende Mehrkosten werden als „Regressforderung“ des Reiseunternehmens angesehen.

#### **Was versteht man unter „Regressforderung aufgrund falscher Tarifierung“?**

Hier steht im Mittelpunkt die Gefahr, welche sich auf Grund der komplexen Tarifstrukturen der Fluglinien ergeben. Denn wenn ein Büro bei der Vermittlung einer Flugleistung irrtümlich einen Tarifaspekt übersieht (Ausstellungsfrist, Wochenendregel usw.), wird es mit der nächsten Abrechnung einen „ADM“ (Nachverrechnungsbeleg) erhalten, mit dem eine Nachbelastung erfolgt. Diese Mehrkosten werden als „Regressforderung“ des Transportunternehmens angesehen.

## Schadensbeispiel

Eine Familie bucht in der Nebensaison einen dreiwöchigen Urlaub auf den Malediven. Bei der Buchung wird von der Mitarbeiterin des Reisebüros übersehen, dass eine der drei Wochen in die Hauptsaison fällt und verrechnet für alle drei Wochen den Preis für die Nebensaison. Der Reiseveranstalter stellt im Nachhinein dem Reisebüro den Aufpreis für die eine Woche Hauptsaison in der Höhe von € 1.400,- in Rechnung.

# Reisevermittler Spezial-Haftpflichtversicherung

## ZUSATZDECKUNG

### Ungewollte Reiseveranstaltereigenschaft

Um auch abgesichert zu sein, wenn ein Fehler bei der Vermittlung von Leistungen dazu führt, dass Ihr Reisebüro entgegen Ihrer Absicht als Reiseveranstalter zu werten ist, ist dieses Zusatzmodul ideal.

Versicherungsschutz besteht dann für Schadenersatzforderungen von Teilnehmern einer Reise, für welche Ihr Büro wegen eines Fehlers bei der Vermittlung die Haftung als Reiseveranstalter übernehmen muß. Versichert sind Vermögensschäden und Personenschäden.

Versicherungssumme für Vermögensschäden: € 25.000,-  
Selbstbehalt 10% der Schadenssumme, mindestens € 75 je Reiseteilnehmer.

Versicherungssumme für Personenschäden: € 3.500.000,-  
Kein Selbstbehalt.

Versicherungsprämie auf Anfrage.

### Welche konkreten Gefahren bestehen für das Reisebüro?

Wenn bei Vertragsabschluß dem Buchenden nicht Namen und Adressen seiner Vertragspartner mitgeteilt werden („IATA-Fluglinie“ oder „Air Canada“ ist ebenso zu wenig wie „Stadthotel in Rom“ oder „Hotel Hilton, London“ oder ein Markenname wie „Terra“), wird wohl dem Reisebüro eine Veranstalterhaftung zugewiesen werden. D.h. wenn aus Verschulden des Hotels der Reisende verletzt wird, muß das Reisebüro sich mit sämtlichen Forderungen (Schmerzensgeld, Verdienstentgang usw.) des Verletzten auseinandersetzen. Ein Verweisen auf das Hotel wird der Anspruchsteller aus gutem Grund nicht akzeptieren wollen (warum sollte er sich auch mit einem ausländischen Schädiger und mit ausländischem Recht plagen?).

Gleiches wird wohl anzunehmen sein, wenn das Reisebüro mehrere Leistungen verkauft, diese allerdings nicht einzeln verrechnet, sondern einen Pauschalpreis verlangt. Oder wenn das Reisebüro bei Buchung nicht klar und deutlich auf seine rechtliche Stellung als Vermittler hinweist oder verabsäumt, dies auf dem Buchungsschein zu vermerken.

**Tipp**

Wenn Sie als Reiseveranstalter auftreten und Versicherungsschutz wünschen, dann empfehlen wir unsere beiden Produkte TourOperatorsCare und TourOperatorsCare Plus.

# Reisevermittler Spezial-Haftpflichtversicherung

## Was bedeutet ein Schadenfall konkret?

- Unmittelbarer Ertragsverlust
- Liquiditätsverschlechterung

Schadenzahlung	Notwendiger Mehrumsatz je Umsatzrendite		
	1%	2%	3%
5.000	500.000	250.000	167.000
10.000	1.000.000	500.000	333.000
15.000	1.500.000	750.000	500.000

**Ihr Arbeitsaufwand sowie die nervliche Belastung sind hier gar nicht eingerechnet**

## Ihre Vorteile

Care Consult übernimmt im Versicherungsfall die Schadenbearbeitung, das heißt:

- Prüfung der Haftpflichtfrage
- Korrespondenz mit Anspruchstellern und mit Anwälten
- Bezahlung berechtigter Schadenersatzleistungen
- Übernahme der Anwalts- und Gerichtskosten
- Abwehr unberechtigter Schadenersatzforderungen



Stand März 2010

Care Consult Versicherungsmakler  
Gesellschaft m.b.H.

Kratochwjlestraße 4  
A-1220 Wien

Tel.: +43-1-317 26 00-0  
Fax: +43-1-317 26 00-73498  
[www.careconsult.at](http://www.careconsult.at)