

Stellungnahme zur öffentlichen Anhörung im Tourismusausschuss zum Thema „Pauschalreiserichtlinie“ am 15.05.2024

Sehr geehrte Mitglieder des Deutschen Bundestages,

vielen Dank für die Einladung zur öffentlichen Anhörung im Tourismusausschuss zur Evaluierung der Pauschalreiserichtlinie und die Möglichkeit zur Stellungnahme.

Schon heute bieten Pauschalreiseanbieter einen erstklassigen Verbraucherschutz. Insbesondere bei mittelständischen Reiseunternehmen steht die Zufriedenheit der Kunden an oberster Stelle. Eine Verschärfung der Pauschalreiserichtlinie wird zu Kostensteigerungen führen und somit zu unvermeidbaren Preiserhöhungen der Urlaubsreisen. Preissensible Verbraucher werden dadurch ggf. Abstand von der Buchung einer Pauschalreise nehmen und Reiseleistungen als Einzelbuchungen mit deutlich geringerem Verbraucherschutz wählen. Reiseveranstalter könnten unter den aktuell im Rahmen der Evaluierung geplanten Verschärfungen des Gesetzes, insbesondere bei der Veranstalterhaftung, weniger oder gar keine Pauschalreisen mehr anbieten und nur noch auf das Angebot von Einzelleistungen setzen. Der aktuell in Deutschland noch relativ hohe, jedoch tendenziell sinkende Anteil von Pauschalreisen am gesamten Reisemarkt käme damit weiter unter Druck. Das Ziel des erhöhten Verbraucherschutzes bei Reisen würde somit ad absurdum geführt und das Gegenteil von der eigentlichen Zielsetzung erreicht.

Zusätzliche Regulierungen und erhöhte Anforderungen werden generell den Marktzugang erschweren und sogar zur Schließung von Betrieben führen, sollte der mit dem Entwurf der neuen Richtlinie verbundene Bürokratieaufbau so weit gehen, dass auch Einzelleistungen mit zusätzlichen Auflagen versehen werden. Dieses würde auch die Infrastruktur in ländlichen Regionen durch den absehbaren Wegfall von Beherbergungs- und Gastronomiebetrieben und weiteren touristischen Arbeitgebern gefährden und die Abwanderung in Ballungsgebiete fördern.

Im Detail gehen wir mit unserer Stellungnahme auf folgende Schwerpunkte ein:

1. Angemessene Berücksichtigung globaler Ausnahmesituationen und Förderung von wirtschaftlicher Stabilität durch faire Risikoverteilung
2. Stornierung des Reisevertrags aufgrund unvermeidbarer außergewöhnlicher Umstände
3. 3-Stunden-Regel: Auswirkungen auf den Verkauf von Einzelleistungen
4. Ansprüche des Reisenden – Geltendmachung
5. Neue Regeln für Kundenanzahlungen
6. Transparenzregister zur Insolvenzabsicherung
7. Umsetzung in nationales Recht

1. Angemessene Berücksichtigung globaler Ausnahmesituationen

Während und insbesondere zu Beginn der Pandemie stellte die Verpflichtung, im Falle außergewöhnlicher und unvorhergesehener Umstände binnen 14 Tagen Kundengelder abzugsfrei zu erstatten, die größte Herausforderung für Reiseveranstalter dar. Dies lag vor allem daran, dass Kundengelder in der Regel bereits an die Leistungsträger, wie Hotels und Fluggesellschaften, geflossen waren. Diese wiederum waren nicht dazu verpflichtet, eine (zeitnahe) Rückerstattung vorzunehmen. Einige Leistungsträger waren dazu unter Umständen auch nicht in der Lage. Zudem berücksichtigt diese Regelung nicht den Aufwand, der dem Reiseveranstalter und dem Reisebüro bereits durch ihre erbrachten Leistungen entstanden sind. Als Folge gerieten Reiseveranstalter und Reisebüros unverschuldet in eine finanzielle Schieflage.

Es ist unserer Ansicht nach von entscheidender Bedeutung, dass die Revision der Pauschalreiserichtlinie für den Fall eines erneuten vollständigen Marktversagens eine Regelung enthält, die einen vernünftigen Lastenausgleich zwischen Unternehmen und Verbraucherinnen und Verbrauchern vorsieht. Ein derartiges Szenario war vor dem Ausbruch von COVID-19 kaum vorstellbar, ist jedoch nun Realität geworden und muss in die Richtlinie integriert werden. Der vorliegende Vorschlag lässt das Risiko erneut ausschließlich bei den Reiseveranstaltern und könnte im schlimmsten Fall nicht nur zu weitreichenden Insolvenzen, sondern auch zum Kollaps der Absicherungssysteme für Kundengelder führen. Es darf nicht sein, dass ein Reiseveranstalter zu 100 % für Ereignisse haftet, auf die er keinen Einfluss hat bzw. überhaupt keinen Einfluss haben kann.

Nach einer Umfrage bei unseren mittelständischen Reiseunternehmen hat sich herausgestellt, dass durchschnittlich 80 % der Kosten einer Reise für deren Durchführung entstehen, während 20 % der Kosten durch Personalaufwendungen verursacht werden. Nicht dabei berücksichtigt sind die Provisionszahlungen an Reisebüros, die ebenfalls für die durch das Reisebüro erbrachten Vorleistungen zu zahlen wären. In Krisenzeiten steigen die Personalkosten signifikant an, da Reiseveranstalter und Reisebüros ihrer Verantwortung nachkommen und Kunden umfassend und detailliert informieren. Außerdem bewirken diese Situationen vermehrte Kundenrückfragen aufgrund von Unsicherheiten.

Reiseveranstaltern und Reisebüros müssen krisenfeste Geschäftspraktiken ermöglicht werden durch die Einführung gerechter Stornierungsentschädigungen und Risikoverteilungen. Die derzeitige Praxis, unvermeidbare außergewöhnliche Umstände als Grund für eine 100 %-ige kostenfreie Stornierungen anzuerkennen, belastet die Branche übermäßig, insbesondere kleine und mittelständische Unternehmen.

Faire Risikoverteilung

Eine faire Stornierungsentschädigung ist notwendig, um bereits geleistete Arbeit und entstandene Kosten abzudecken, wenn unvermeidbare außergewöhnliche Umstände eintreten. Eine gerechte Risikoverteilung zwischen Anbieter und Kunden ist sicherzustellen. Reiseanbieter haben für bestehende Buchungen bereits Vorleistungen erbracht und tragen Kosten wie Arbeitsaufwand, IT-Kosten und Zahlungen an Leistungsträger vor Ort. Diese Vorleistungen sollten angemessen berücksichtigt werden, um sowohl den Reisenden finanziellen Schutz zu bieten als auch den Unternehmen zu ermöglichen, stabil zu wirtschaften.

In der Anlage 1-6 finden Sie beispielhaft sechs ausgefüllte Fragebögen von mittelständischen Reiseveranstaltern mit unterschiedlichen Tätigkeitsschwerpunkten.

Gutscheine:

Bei Großschadensereignissen muss dem Reiseveranstalter das Recht eingeräumt werden, den Kunden obligatorisch Gutscheine als Alternative zur Rückzahlung des Reisepreises zur Verfügung stellen zu können, um Insolvenzen zu vermeiden. Für die Ausgabe von freiwilligen Gutscheinen, also von Gutscheinen die im beiderseitigen Einvernehmen zwischen Kunde und Reiseveranstalter als Rückzahlungersatz akzeptiert werden, bedarf es keiner gesetzlichen Regelung. Dieses hatten wir bereits während der Pandemie kritisiert, da Gutscheine bereits heute ohne weiteres zwischen Veranstaltern und Kunden vereinbart werden können.

Freiwillige Gutscheine bedeuten für die Unternehmen einen hohen Unsicherheitsfaktor, da sie vollständig auf das Wohlwollen und die Akzeptanz der Reisenden angewiesen sind. Auch der Vorschlag, zur Erhöhung der Akzeptanz den Gutscheinbetrag höher als den Erstattungsbetrag anzusetzen, ist keine Lösung. Kleine und mittelständische Reiseveranstalter würden dadurch gezwungen, ihr wirtschaftliches Überleben unverschuldet teuer zu erkaufen.

2. Stornierung des Reisevertrags aufgrund unvermeidbarer außergewöhnlicher Umstände

Die Tourismusbranche hatte sich eine genauere Definition des Begriffes der „unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umstände“ erhofft.

- Ab welchem Punkt ist beispielsweise eine Pandemie nicht mehr als unvermeidbar und außergewöhnlich zu betrachten, sondern als Teil des allgemeinen Lebensrisikos?
- Wann kann man davon ausgehen, dass einem Reisenden die Risiken vor bzw. bei der Buchung bekannt sind und er diese bewusst in Kauf nimmt?

Es existieren keine klaren Kriterien dafür, wann „unvermeidbare und außergewöhnliche“ Umstände eintreten. Obwohl Reisewarnungen als Hinweis herangezogen werden, ist ein einheitlicher Kriterienkatalog nicht vorgesehen, was zu inkonsistenten Ergebnissen führen kann. Hier ist ein EU-weit einheitliches, konsolidiertes System erforderlich. Stattdessen wurde die Möglichkeit eines kostenfreien Rücktritts um außergewöhnliche und unvorhersehbare Umstände am Abreiseort und am Wohnsitz erweitert, was die Haftung der Veranstalter unverhältnismäßig ausdehnt. Sollten zukünftig Wohnsitz, Abreiseort und Zielort maßgeblich sein, müssten bis zu drei, möglicherweise widersprüchliche Reisewarnungen berücksichtigt werden.

Die Erweiterung der Veranstalterhaftung auf den Wohnsitz und den Abreiseort muss zurückgenommen werden. Für die Beurteilung, ob unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände vorliegen, darf ausschließlich eine Reisewarnung am Zielort der Reise maßgeblich sein.

3. 3-Stunden-Regel - Auswirkungen auf den Verkauf von Einzelleistungen

Bei der Buchung von einzelnen unterschiedlichen Reiseleistungen hat der Kunde den Vorteil, dass er selbst bestimmen kann, wann und wo (Reisebüro, Online-Agentur, Airline und Hotel im Internet etc.) er welche Leistungen bucht und ob er die unterschiedlichen Vertragsbedingungen der jeweils leistenden Vertragspartner akzeptiert. Damit kann der Kunde sich seine Reise nach eigenen Wünschen zusammenstellen und akzeptieren, dass es sich dabei um keine Pauschalreise handelt, für die ein einziges Unternehmen (Reiseveranstalter) verantwortlich ist.

Im Entwurf der Richtlinie wird von einer Vereinfachung gesprochen, doch tatsächlich wird der Unterschied zwischen Pauschalreisen und Einzelleistungen nicht klar definiert. Dies widerspricht dem Prinzip, dass Einzelleistungen keine Pauschalreisen sind, und entwertet die kürzlich eingeführten verbundenen Reiseleistungen. Unsere Erfahrung zeigt, dass es äußerst selten Rechtsstreitigkeiten über die Einordnung von Reiseeinzelleistungen gibt, was darauf hindeutet, dass Verbraucher ihre Wahlmöglichkeiten schätzen.

Die Behauptung der Kommission, dass die neue Regelung Rechtsstreitigkeiten reduzieren würde, wirft die Frage auf, ob es tatsächlich genügend Verfahren gibt, die eine solche Änderung rechtfertigen. Die Corona-Pandemie hat gezeigt, dass die aktuelle Regelung keine Vielzahl von Verfahren verursacht hat.

Nach der Einführung einer zusätzlichen Schlichtungsstelle in Deutschland gab es in fünf Jahren lediglich 717 Schlichtungsanfragen. Ein Gutachten von Prof. Dr. Ansgar Staudinger (Universität Bielefeld und Präsident der Dt. Gesellschaft für Reiserecht) bestätigte, dass die Nicht-Unterstellung von Ferienwohnungen unter das Pauschalreiserecht keine Konflikte verursacht hat.

Es bleibt unklar, warum eine funktionierende Regelung ohne erklärbaren Bedarf geändert und verkompliziert werden sollte. Auch gibt es keine erkennbare Benachteiligung von Reiseveranstaltern gegenüber Verbrauchern bei Einzelleistungen, da Veranstalter spezielle Nettotarife für die Leistungsbestandteile einer Pauschalreise erhalten, während Einzelleistungen immer zu Endpreisen angeboten werden.

Praxisbeispiel:

Ein Kunde bucht im Reisebüro einen Flug und bezahlt bereits bei der Buchung den gesamten Flugpreis (100 % Vorauszahlung). Innerhalb der Frist bucht der Kunde auf der Website des Reisebüros online ein Hotel für seine Reise.

Nach dem neuen Gesetz ist jetzt eine Pauschalreise konstruiert wurden. Dies kann zu verschiedenen Konstellationen führen:

Konstellation 1: *Reisebüros können dadurch ungewollt und unbewusst zu Reiseveranstaltern werden. Die Mehrheit der Reisebüros verfügt über keine Insolvenzabsicherung, da sie ausschließlich vermitteln.*

Konstellation 2: Die Mehrheit der Reisebüros bietet auf ihrer Website eine auf ihre CI gebrandete Online-IBE an, über die Einzelleistungen gebucht werden können. Diese Reisen werden aber nicht in dem Reisebüro gebucht, sondern bei einem externen Anbieter, wie bspw. onlineweg.de. Das Reisebüro erhält dafür eine vereinbarte Provision. In diesem Fall kann keine Pauschalreise entstehen, weil der Kunde bei zwei verschiedenen Anbietern gebucht hat.

Konstellation 3: Es ist durch diesen Vorgang eine Pauschalreise entstanden. Dann muss die 100 %-ige Vorauszahlung für den Flug an den Kunden erstattet werden. Der Kunde muss über neue Stornierungsbedingungen informiert werden, da mit der zusätzlichen Hotelbuchung ein komplett neuer Reisevertrag entstanden ist, den der Kunde zur Gültigkeit erneut erklären muss.

Konstellation 4: Der Kunde kann sich eine Reise zusammenstellen, die in Praxis nicht umsetzbar ist, da z. B. Umsteigezeiten bei Flugreisen oder Transferzeiten vom Kunden falsch eingeschätzt oder berechnet werden. Wurde hier eine Pauschalreise konstruiert, ist das Reisebüro als Reiseveranstalter haftbar und kann nach gesetzlicher Regelung auch schadensersatzpflichtig werden.

Diese Änderungen stellen insbesondere kleine und mittelständische Reisebüros und Reiseveranstalter vor technische und bürokratische Herausforderungen, deren Ausmaße auch in finanzieller Hinsicht heute noch nicht absehbar sind.

4. Ansprüche des Reisenden – Geltendmachung

Reiseveranstalter stehen vor erheblichen Herausforderungen durch die unterschiedlichen Haftungsregelungen, die für sie und ihre Leistungsträger gelten. Dies zeigt sich deutlich bei den in Deutschland beliebten und aus Umweltgründen bevorzugten „Rail & Fly-Leistungen“, die bei vielen Pauschalreisepaketten eingeschlossen sind. Der Reiseveranstalter haftet vollständig gegenüber dem Kunden mit einer Preisminderung oder mit der Übernahme der Kosten einer Ersatzbeförderung, falls die gebuchte Bahnbeförderung komplett ausfällt oder so verspätet erfolgt, dass der gebuchte Flug verpasst wird. Demgegenüber können sich Bahnunternehmen auf Haftungsbeschränkungen berufen. Hier sollte die Kommission mutig voranschreiten und Privilegien staatlicher Bahnbetreiber in Frage stellen. Es ist kein fairer Wettbewerb, wenn staatliche Bahnunternehmen per Gesetz nur deutlich eingeschränkt haften müssen, während privatwirtschaftliche Unternehmen für Versäumnisse der Bahngesellschaften, auf die sie keinen Einfluss haben, uneingeschränkt haften.

Bis zur Einführung der Pauschalreiserichtlinie galt in Deutschland für die Anmeldung von Ansprüchen des Reisenden eine Monatsfrist als Ausschlussfrist - § 651 g I BGB. Diese jahrelang bewährte Regelung sollte im Rahmen der Evaluierung der Pauschalreiserichtlinie als Ausschlussfrist zur Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber dem Reiseveranstalter übernommen werden. Entsprechend der alten deutschen Regelung kann durchaus eine Heilung der Fristversäumnis durch unverschuldetes Versäumen integriert werden.

Nach der derzeitigen Regelung hat der Reisende bis zum Ablauf der Verjährungsfrist Zeit, Ansprüche auf Minderung gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen. Das macht es dem Reiseveranstalter nahezu unmöglich, sich darüber Gewissheit zu verschaffen, ob und in welchem Umfang Gewährleistungsansprüche auf ihn zukommen könnten und ob er unverzüglich Beweissicherungsmaßnahmen zu treffen hat. Die zeitnahe Geltendmachung von Regressansprüchen gegen seine Leistungsträger wird ebenso vereitelt, wie ggf. die Benachrichtigung seines Versicherers. Mitarbeitende, die sich zum Vorgang äußern können, sind ggf. nicht mehr im Unternehmen. Auch das Recht des Kunden ist nur scheinbar verbraucherfreundlich. Er hat für Beeinträchtigungen in der Regel den Vollbeweis zu führen, was nach zwei Jahren ebenfalls zumindest erschwert sein dürfte.

5. Neue Regeln für Kundenanzahlungen

Wir erkennen die Absicht, Verbraucher vor unangemessen hohen Vorauszahlungen zu schützen. Angesichts der umfassenden Absicherung von Kundengeldern und des hohen Standards an Verbraucherschutz, den Pauschalreisen bereits bieten, erscheint dies jedoch unnötig. Die in Deutschland geltende bewährte klare Rechtsprechung zu Anzahlungen sollte in die Pauschalreisrichtlinie integriert werden. Anzahlungen in Höhe von 20 % bis 30 % des Reisepreises entsprechen in etwa den Vorausleistungen, die ein Reiseveranstalter für eine Pauschalreise zu tragen hat.

Insbesondere kleine und mittelständische Reiseveranstalter müssen ihre Leistungsträger zumeist im Voraus bezahlen. Besonders bei Flugleistungen sind häufig 100 % des Flugpreises mit der Ausstellung des Tickets zu zahlen. Wenn eine Anzahlung auf den Reisepreis nicht mehr zulässig wäre, müssten sich Reiseveranstalter die dafür benötigte Liquidität am Kapitalmarkt beschaffen, was die Kosten für eine Pauschalreise unnötig erhöhen würde. Seitens der Kunden führt die Buchung einer Reise ohne Anzahlung zu einer gewissen Unverbindlichkeit gegenüber dem Reiseveranstalter, was zu vermehrten Zahlungsausfällen führen kann.

6. Transparenzregister zur Insolvenzabsicherung

Reiseveranstalter sind gesetzlich verpflichtet, zu jeder mehrtägigen Pauschalreise einen Sicherungsschein auszugeben. Diese werden den Reiseveranstaltern von den Versicherungsgesellschaften in unterschiedlicher Form zur Verfügung gestellt. Einige dieser Zurverfügungstellungsprozesse ermöglichen es jedoch, die Sicherungsscheine problemlos zu vervielfältigen und somit auszugeben, obwohl ggf. für den Reiseveranstalter kein Versicherungsschutz (mehr) besteht. Insofern kann der Kunde nicht sicher nachvollziehen, ob der ausgebende Reiseveranstalter tatsächlich über eine Insolvenzversicherung verfügt.

Die Schaffung eines europäischen Transparenzregisters zur Insolvenzabsicherung löst diese Problematik. Das Reisebüro kann damit seiner Sorgfaltspflicht nachkommen und sich mit der Identnummer des Reiseveranstalters über dessen Insolvenzabsicherung informieren und damit die Gültigkeit seines Sicherungsscheines überprüfen. Auch Verbraucherinnen und Verbraucher haben mit der Identnummer des Reiseveranstalters Einblick in das Transparenzregister zur Insolvenzabsicherung und damit eine erhöhte Sicherheit bei der Buchung einer Pauschalreise.

7. Umsetzung in nationales Recht

Für die Richtlinie ist vorgesehen, 18 Monate nach ihrem Inkrafttreten in nationales Recht überführt zu werden. Dieser Zeitrahmen ist für Unternehmen zu knapp bemessen, um die notwendigen Anpassungen an die veränderten gesetzlichen Rahmenbedingungen vorzunehmen. Die Umsetzung in nationales Recht sollte daher innerhalb der üblichen Frist von 24 Monaten erfolgen.

Wir weisen besonders auf die Bedürfnisse kleiner und mittelständischer Reiseveranstalter hin, die durch die geplanten gesetzlichen Änderungen potenziell benachteiligt werden könnten. Die Balance zwischen Verbraucherschutz und den Grundrechten der Unternehmen muss sorgfältig abgewogen werden, um eine faire und effektive Gesetzgebung sicherzustellen, die sowohl Verbraucher als auch Anbieter unterstützt. Insbesondere die Änderungen im Zusammenhang mit verbundenen Reiseleistungen werden kleine Anbieter vor unüberwindbare Herausforderungen stellen und deren Geschäftsmodelle gefährden.

Wir warnen davor, dass einzelne Maßnahmen, die auf dem ersten Blick dem Verbraucherschutz dienen, sich am Ende als Pyrrhussieg herausstellen und somit zu einer Verschlechterung der Bedingungen führen könnten.

Wir appellieren daher eindringlich an die Gesetzgeber, in enger Zusammenarbeit mit Vertretern der Tourismusbranche nachvollziehbare und praktikable Lösungen zu erarbeiten. Nur durch eine ausgewogene Gesetzgebung, die die Interessen aller Beteiligten berücksichtigt, kann gewährleistet werden, dass die Tourismusbranche in Deutschland weiterhin prosperiert und sowohl Verbraucher als auch Anbieter von einer gerechten und effizienten Regulierung profitieren. Die Pauschalreise hat in Deutschland im Vergleich zu anderen europäischen Ländern einen hohen Stellenwert. Es besteht die Gefahr, dass durch die geplanten Verschärfungen der gesetzlichen Vorschriften insbesondere kleine und mittelständische Reiseveranstalter keine Pauschalreisen mehr anbieten, was zu mehr Buchungen von Einzelleistungen führt und damit den Verbraucherschutz bei Reisen deutlich verschlechtert.

Die derzeitigen Vorschläge der Kommission, die zu weiteren Wettbewerbsverzerrungen führen und kleine und mittelständische Reiseunternehmen gegenüber globalen Anbietern benachteiligen, müssen überdacht werden. Eine Revision der Pauschalreiserichtlinie sollte die Bedenken der Branche ernst nehmen, um die Attraktivität und Wirtschaftlichkeit der Pauschalreise zu erhalten und unnötige Preissteigerungen zu vermeiden, die letztendlich den Verbraucher belasten.

Berlin, 06.05.2024

Anke Budde
Präsidentin

asr – Allianz selbständiger Reiseunternehmen Bundesverband e.V.

Analyse prozentuale Preisanteile der Reiseprodukte von Spezialanbietern

Overheadkosten: Die Overheadkosten von Büromiete, Versicherungen, Marketing etc. kalkuliert Ihr ja in die Marge mit in. Bitte verteilt die Kosten anteilig in die 4 „Buchungsabschnitte“, wo Ihr sie persönlich anteilig seht.

		Prozenanteil am Reisepreis	Platz für Anmerkungen
1	Welche Kosten fallen für eine Reise an bis zur Buchung? z.B. persönliche Beratung, Erstellung eines Reiseangebots, Schriftverkehr, Darstellung auf Webseite, Magalog/Katalog	20%	überwiegend für Werbung und Beratung
2	Welcher Aufwand folgt mit der Buchung/ Vertragsabschluss? z.B. für Reservierungsaufwand, Anzahlungen vor Ort, individuelle Reise- und Informationsunterlagen und Versand, Buchhaltung, Versicherungsabschlüsse	20%	
3	Welcher Anteil an Kosten fällt für die Reisedurchführung an? Kostenanteil für Anreise, Landprogramm vor Ort, Kompensation, Projekte	55%	
4	Welcher Aufwand ist für die Nachbereitung zu verzeichnen? z.B. Einholung und Auswertung von Feedback (persönlich, Umfragetool)	5%	insbesondere Aufwand für Margenauswertung
	Gesamtreisepreis 100%	100%	

Analyse prozentuale Preisanteile der Reiseprodukte von Spezialanbietern

Overheadkosten: Die Overheadkosten von Büromiete, Versicherungen, Marketing etc. kalkuliert Ihr ja in die Marge mit in. Bitte verteilt die Kosten anteilig in die 4 „Buchungsabschnitte“, wo Ihr sie persönlich anteilig seht.

		Prozentanteil am Reisepreis	Platz für Anmerkungen
1	Welche Kosten fallen für eine Reise an bis zur Buchung? z.B. persönliche Beratung, Erstellung eines Reiseangebots, Schriftverkehr, Darstellung auf Webseite, Magalog/Katalog	16,00%	inkl. aller Overhead-Kosten
2	Welcher Aufwand folgt mit der Buchung/ Vertragsabschluss? z.B. für Reservierungsaufwand, Anzahlungen vor Ort, individuelle Reise- und Informationsunterlagen und Versand, Buchhaltung, Versicherungsabschlüsse	3,00%	
3	Welcher Anteil an Kosten fällt für die Reisedurchführung an? Kostenanteil für Anreise, Landprogramm vor Ort, Kompensation, Projekte	80,00%	inkl. Kompensationen und Nachhaltigkeits-Engagement
4	Welcher Aufwand ist für die Nachbereitung zu verzeichnen? z.B. Einholung und Auswertung von Feedback (persönlich, Umfragetool)	1,00%	größtenteils automatisiert, die Auswertung von Kundenfeedbacks erfolgt in Phase 1
	Gesamtreisepreis 100%	100,00%	

Analyse prozentuale Preisanteile der Reiseprodukte von Spezialanbietern

Overheadkosten: Die Overheadkosten von Büromiete, Versicherungen, Marketing etc. kalkuliert Ihr ja in die Marge mit in. Bitte verteilt die Kosten anteilig in die 4 „Buchungsabschnitte“, wo Ihr sie persönlich anteilig seht.

		Prozentanteil am Reisepreis	Platz für Anmerkungen
1	Welche Kosten fallen für eine Reise an bis zur Buchung? z.B. persönliche Beratung, Erstellung eines Reiseangebots, Schriftverkehr, Darstellung auf Webseite, Magalog/Katalog	15%	
2	Welcher Aufwand folgt mit der Buchung/ Vertragsabschluss? z.B. für Reservierungsaufwand, Anzahlungen vor Ort, individuelle Reise- und Informationsunterlagen und Versand, Buchhaltung, Versicherungsabschlüsse	7%	
3	Welcher Anteil an Kosten fällt für die Reisedurchführung an? Kostenanteil für Anreise, Landprogramm vor Ort, Kompensation, Projekte	77%	
4	Welcher Aufwand ist für die Nachbereitung zu verzeichnen? z.B. Einholung und Auswertung von Feedback (persönlich, Umfragetool)	1%	
	Gesamtreisepreis 100%	100%	

Analyse prozentuale Preisanteile der Reiseprodukte von Spezialanbietern

Overheadkosten: Die Overheadkosten von Büromiete, Versicherungen, Marketing etc. kalkuliert Ihr ja in die Marge mit in. Bitte verteilt die Kosten anteilig in die 4 „Buchungsabschnitte“, wo Ihr sie persönlich anteilig seht.

		Prozentanteil am Reisepreis	Platz für Anmerkungen
1	Welche Kosten fallen für eine Reise an bis zur Buchung? z.B. persönliche Beratung, Erstellung eines Reiseangebots, Schriftverkehr, Darstellung auf Webseite, Magalog/Katalog	14%	inkl. aller Overhead-Kosten
2	Welcher Aufwand folgt mit der Buchung/ Vertragsabschluss? z.B. für Reservierungsaufwand, Anzahlungen vor Ort, individuelle Reise- und Informationsunterlagen und Versand, Buchhaltung, Versicherungsabschlüsse	6%	
3	Welcher Anteil an Kosten fällt für die Reisedurchführung an? Kostenanteil für Anreise, Landprogramm vor Ort, Kompensation, Projekte	79%	
4	Welcher Aufwand ist für die Nachbereitung zu verzeichnen? z.B. Einholung und Auswertung von Feedback (persönlich, Umfragetool)	1%	
	Gesamtreisepreis 100%	100%	

Analyse prozentuale Preisanteile der Reiseprodukte von Spezialanbietern

Overheadkosten: Die Overheadkosten von Büromiete, Versicherungen, Marketing etc. kalkuliert Ihr ja in die Marge mit in. Bitte verteilt die Kosten anteilig in die 4 „Buchungsabschnitte“, wo Ihr sie persönlich anteilig seht.

		Prozenanteil am Reisepreis	Platz für Anmerkungen
1	Welche Kosten fallen für eine Reise an bis zur Buchung? z.B. persönliche Beratung, Erstellung eines Reiseangebots, Schriftverkehr, Darstellung auf Webseite, Magalog/Katalog, Reservierungsaufwand!	20%	Der Anteil fällt bei uns höher aus, da wir als Gruppenreiseveranstalter bereits vor der 1. Buchung alle Reservierungen (Flug, Bus, Bahn, Hotels, Sehenswürdigkeiten, etc.) tätigen. Entsprechend ist für uns auch das Risiko schon früher hoch!
2	Welcher Aufwand folgt mit der Buchung/ Vertragsabschluss? z.B. Anzahlungen vor Ort, individuelle Reise- und Informationsunterlagen und Versand, Buchhaltung, Versicherungsabschlüsse	15%	
3	Welcher Anteil an Kosten fällt für die Reisedurchführung an? Kostenanteil für Anreise, Landprogramm vor Ort, Kompensation, Projekte	60%	
4	Welcher Aufwand ist für die Nachbereitung zu verzeichnen? z.B. Einholung und Auswertung von Feedback (persönlich, Umfragetool)	5%	
	Gesamtreisepreis 100%	100%	

Analyse prozentuale Preisanteile der Reiseprodukte von Spezialanbietern

Overheadkosten: Die Overheadkosten von Büromiete, Versicherungen, Marketing etc. kalkuliert Ihr ja in die Marge mit in. Bitte verteilt die Kosten anteilig in die 4 „Buchungsabschnitte“, wo Ihr sie persönlich anteilig seht.

		Prozenanteil am Reisepreis	Platz für Anmerkungen
1	Welche Kosten fallen für eine Reise an bis zur Buchung? z.B. persönliche Beratung, Erstellung eines Reiseangebots, Schriftverkehr, Darstellung auf Webseite, Magalog/Katalog	10%	
2	Welcher Aufwand folgt mit der Buchung/ Vertragsabschluss? z.B. für Reservierungsaufwand, Anzahlungen vor Ort, individuelle Reise- und Informationsunterlagen und Versand, Buchhaltung, Versicherungsabschlüsse	5%	
3	Welcher Anteil an Kosten fällt für die Reisedurchführung an? Kostenanteil für Anreise, Landprogramm vor Ort, Kompensation, Projekte	80%	
4	Welcher Aufwand ist für die Nachbereitung zu verzeichnen? z.B. Einholung und Auswertung von Feedback (persönlich, Umfragetool)	5%	
	Gesamtreisepreis 100%	100%	