Herr / Frau

XXXXXX XXXXXX MdEP

Parlament Européen

B-1047 Bruxelles/Brussel

**Fehlstellung bei Neufassung der EU-Pauschalreiserichtlinie**

Sehr geehrte **Herr/Frau**,

als in **XXX** ansässiger Reiseveranstalter gibt uns das EU-Pauschalreiserecht den wesentlichen Handlungsrahmen vor, in dem wir uns bewegen. Auch wenn wir manche Vorgabe als bürokratisch und einschränkend empfinden, so ist es uns gleichwohl möglich, hochwertige Reiseprodukte – meist in Form einer Pauschalreise - verlässlich zu entwickeln und einem großen und zufriedenen Kundenstamm zur Verfügung zu stellen.

Mit der Novellierung der EU-Pauschalreiserichtlinie wird an diesem Handlungsrahmen gerüttelt und wir haben die große Sorge, dass die Neufassung zu keiner echten Verbesserung für Verbraucher und Reisebranche führen wird. Wir befürchten, dass die gut gemeinten Neuregelungsabsichten eher Unsicherheit erzeugen und neue bürokratische Lasten schaffen dürften. Damit wird eine Branche belastet, die sich gerade eben noch von den Folgen der Corona-Pandemie erholt hat.

Drei Beispiele für fehlgeleitete Neuregelungsversuche unterstreichen dies:

1. Die Erweiterung des Artikel 12 in der Weise, dass künftig nicht länger allein die offiziellen Reisehinweise des Auswärtigen Amtes (typischerweise Wohnort des Kunden) uns Orientierung bieten sollen, wir künftig nun auch noch die Reisehinweise der Behörden am Abreiseort und des Zielgebietes einbeziehen sollen, geht an der Realität unserer Branche vorbei und ist schlichtweg nicht handhabbar. Gleichzeitig hat dies erhebliche juristische Folgen, wenn es um die Einschätzung geht, ob außergewöhnliche Umstände zum Reisezeitpunkt vorliegen oder nicht.
2. In Artikel 24 wird geregelt, dass Reiseveranstalter und Reisemittler ein Beschwerdemanagementsystem vorhalten müssen. Kunden sollen innerhalb von 30 Arbeitstagen eine begründete Antwort erhalten. Jüngere Umfragen zeigen allerdings eindrucksvoll, dass die Kundenzufriedenheit in Bezug auf Pauschalreisen extrem hoch (91%) ist. In den Fällen, wo es doch zu Problemen im Laufe einer Pauschalreise kam, konnten diese in rund 70% der Fälle noch vor Ort gelöst werden. Nur für einen sehr kleinen Teil (3%) der Kunden konnte keine Abhilfe geschaffen werden. Es wäre daher unverhältnismäßig, uns Veranstaltern vor diesem Hintergrund ein neues kostentreibendes Instrumentarium aufzuzwingen.
3. In Artikel 25 wird geregelt, dass Verstöße gegen die novellierte Pauschalreiserichtlinie mit bis zu 4% des Jahresumsatzes zu ahnden sind. Für uns ist nicht nachvollziehbar, weswegen nicht an der derzeit geltenden Regelung festgehalten und die Mitgliedsstaaten wie bislang Verstöße in Eigenverantwortung regeln sollten.

Sehr geehrter **Herr/Frau XXXX**, wir möchten Sie dringend darum bitten, sich dafür einzusetzen, dass die Pauschalreise ihre Attraktivität nicht verliert. Unsere Kunden suchen ein hochwertiges Produkt, das Sicherheit bietet und Verlässlichkeit garantiert. Das können wir derzeit anbieten. Änderungen am Gefüge, die zu mehr Unsicherheit bei Dienstleistern und Urlaubern führen, konterkarieren dies. Bitte setzen Sie sich dafür ein, dass Änderungen sorgfältig abgewogen und mit Augenmaß vorgenommen werden. Damit würden Sie dem Verbraucherschutz und der deutschen Reisebranche gleichermaßen einen großen Dienst erweisen.

Gerne stehen wir Ihnen für Rückfragen zur Verfügung.

Herzliche Grüße

Name / Unternehmen