

# Vom ruinierten Urlaub bis zum Qualitätsprogramm

**NEUERUNG:** „Codice del turismo“ tritt in Kraft – Aus Südtiroler Sicht vor allem Neuerungen für Verbraucher

Am 21. Juni tritt in Italien das neue Tourismus-Gesetzbuch in Kraft. Auch für Südtirol bringt der sogenannte „Codice del turismo“ Neuerungen mit sich, vor allem aus Verbrauchersicht.

Ein wichtiger Teil der neuen Bestimmungen betrifft den **Reisevertrag**. Die betreffenden Regelungen werden sofort auch in Südtirol wirksam. Denn nachdem sie das Zivilrecht betreffen, fällt diese Bestimmungen unter die ausschließliche Zuständigkeit des Zentralstaates. Die übrigen Regelungen wie die Definition und die Einstufung der Tourismusunternehmen, weichen teilweise von den in Südtirol bestehenden Landesgesetzen ab. Ob hier trotz der primären Zuständigkeit des Landes entsprechende Anpassungen erforderlich sind, muss noch geklärt werden. Auch die Auswirkungen anderer Neuerungen sind abzuwarten. Das gilt zum Beispiel für das geplante **Call-Center für die Touristen** oder das noch zu errichtende **ständige Komitee zur Förderung des Tourismus in Italien**.

Zunächst aber ein Blick auf die **Pauschalreisen**: Bisher waren diese Bestimmungen im Gesetzbuch für den Verbraucherschutz zu finden, doch nun sind sie un-



Der Urlaub ist eine wichtige Zeit für die gesamte Familie: Erstmals steht dem Verbraucher nun ein Schadenersatz für entgangene Urlaubsfreuden zu. Shutterstock

ter **Titel VI „Verträge“** in das neue **Tourismus-Gesetzbuch** eingeflossen. Im Wesentlichen gehen diese Bestimmungen auf einschlägige **EU-Richtlinien** zum Verbraucherschutz zurück. Zum besseren Schutz der Verbraucher als Touristen sind die bestehenden Regelungen für Pauschalreisen (**pacchetti turistici**) in einigen Punkten ergänzt und verbessert worden.

## Entgangene Urlaubsfreuden

**Online-Reiseagenturen** sind nun den herkömmlichen Reiseagenturen völlig gleichgestellt und für sie gelten die selben Rechte und Pflichten. Bei Pauschalreisen, die online oder anderweitig im Fernabsatz verkauft werden, kann der Reiseveranstalter das **Rücktrittsrecht des Verbrauchers** ausschließen. In diesem Fall muss jedoch der Verbraucher vom Ver-

käufer dieser Pauschalreisen schriftlich vom Ausschluss des **Rücktrittsrechts** in Kenntnis gesetzt werden.

Eine wichtige Neuerung stellt der ausdrücklich vorgesehene Schaden durch entgangene Urlaubsfreuden (**danno da vacanza rovinata**) dar. Dafür steht dem Verbraucher nun ausdrücklich ein entsprechender Schadenersatz zu. Bisher war im Gesetz nur ein Schadenersatzanspruch wegen Nichterfüllung oder ungenaue Erfüllung der Leistungen aus dem Pauschalreisen-Vertrag vorgesehen.

Neben diesem Schadenersatz hat der Verbraucher nun auch **Anrecht auf Schmerzensgeld** für den ruinierten Urlaub. Dieses Schmerzensgeld richtet sich nach der Dauer der ungenutzt verstrichenen Urlaubszeit und nach der Art der unwiderruflich verlorenen Gelegenheit. Man denke zum Beispiel an eine Hochzeitsreise, die wegen der Unterbringung in einem im Umbau befindlichen Hotel zu einer großen Enttäuschung wird.

## Reklamationen auch mit zertifizierter E-Mail

Reisereklamationen mussten bisher vom Verbraucher innerhalb von zehn Arbeitstagen nach der Rückkehr mit Einschreiben und

## DREI FRAGEN AN ...

### Landesrat Hans Berger

„WIKU“: Welche wesentlichen Neuerungen bringt das neue staatliche Tourismus-Gesetzbuch?

**Hans Berger (im Bild):** Im Wesentlichen handelt es sich um die Bündelung bereits bestehender staatlicher Bestimmungen. Als Neuigkeit kann die Festlegung von **Mindestqualitätsanforderungen** für die Einstufung sämtlicher Arten von Beherbergungsbetrieben hervorgehoben werden. In Südtirol ist dies bereits gängige Praxis und zudem ist ausdrücklich vorgesehen, dass wir anspruchsvollere Qualitätsanforderungen definieren können.

„WIKU“: Sind durch die Schaffung eines ständigen Komitees für die Tourismusförderung Einschränkungen für die Tourismuswerbung zu erwarten?

**Berger:** Der Tourismus und somit auch die Tourismuswerbung gehören zu unseren primären Kompetenzen und werden aus unserem Haushalt bestritten. Dementsprechend schließe ich Einschränkungen aus.

„WIKU“: Für die Eröffnung eines Beherbergungsbetriebes ist künftig nur mehr eine zertifizier-



te Meldung des Tätigkeitsbeginns vorgesehen. Wird es diese Vereinfachung auch in Südtirol geben?

**Berger:** Mit dem Finanzgesetz vom 23. Dezember 2010 wurde die zertifizierte Meldung des Tätigkeitsbeginns in Südtirol eingeführt. Damit wurde festgeschrieben, dass die Tätigkeiten, die dadurch aufgenommen werden können, mit Beschluss der Landesregierung zu definieren sind. Die Eröffnung eines Beherbergungsbetriebes gehört bislang nicht dazu und ich bezweifle auch, dass dies, im Sinne der Qualität und Sicherheit des touristischen Angebotes, der richtige Weg wäre. (abk) WIKU

Rückschein dem Reiseveranstalter bekanntgegeben werden. Nun ist es auch möglich, die Reklamationen auf andere Weise zu versenden, wenn der Erhalt durch den Empfänger nachwiesen werden kann. Das ist zum Beispiel mit der zertifizierten E-Mail möglich.

#### Versicherung für Reiseveranstalter

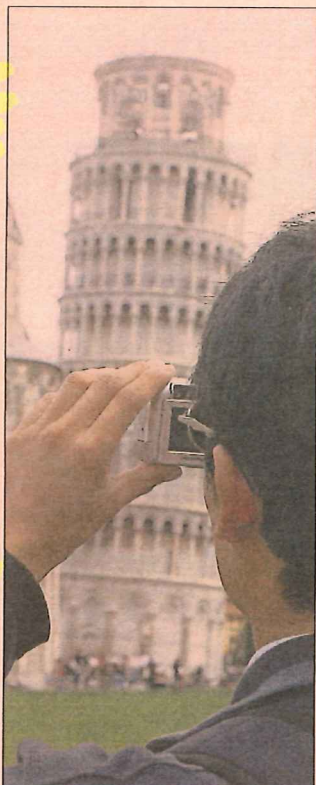
Zur Streitbeilegung kann im Reisevertrag ein verbindliches Mediationsverfahren vorgesehen werden, das vor dem Zivilprozess zu erfolgen hat. Die betreffende Vertragsklausel muss vom Verbraucher schriftlich in ausdrücklicher Form angenommen werden. Für die Reiseveranstalter ist außerdem eine obligatorische Versicherungspolizze vorgeschrieben. Sie soll die genaue Erfüllung der durch den Reisevertrag gegenüber den Kunden übernommenen Pflichten gewährleisten.

Zur Unterstützung der Touristen soll von den italienischen Tourismusstellen ein Callcenter eingerichtet werden, das täglich Auskünfte und Betreuung in mehreren Fremdsprachen bieten soll. Außerdem sind auch so genannte Touristen-Schalter geplant, bei denen die Verbraucher sowie die Reiseveranstalter etwaige Reklamationen und Forderungen vorbringen können. Die Beanstandungen werden dann von der staatlichen Stelle innerhalb von 15 Tagen an das betreffende Tourismusunternehmen oder die Tourismusorganisation weitergeleitet, die innerhalb von 30 Tagen antworten müssen.

#### Mindestqualitätsstandards

Die Definition des Tourismusunternehmens (impresa turistica) wird nun deutlich weiter gefasst. Bisher zählten dazu nur die Beherbergungsbetriebe. Doch nun gehören auch die Restaurants und Bars zu Tourismusunternehmen und sie haben somit Anrecht auf die Erleichterungen und Förderungen, die für diesen Bereich gelten.

Auf gesamtstaatlicher Ebene sollen Mindestqualitätsstandards zur Einstufung sämtlicher Beherbergungsbetriebe erarbeitet werden. Neben Hotels und Pensionen sollen künftig auch Privatzimmervermieter, Motels, Campings, Schutzhütten, Feriendörfer usw. nach dem Sternesystem eingestuft werden. Laut dem Tourismusgesetzbuch steht es dem Land Südtirol jedoch ausdrücklich zu, für die Einstufung der Beherbergungsbetriebe höhere Qualitätsstandards festzule-



In Zukunft soll es auch Qualitätsreiserouten, unter anderem im Bereich Kultur, geben.

picture-alliance/ dpa

gen. Neben der amtlichen Einstufung soll noch auf freiwilliger Basis ein den Sternen entsprechendes Ratingsystem eingeführt werden. Damit soll zusätzlich die Qualität der Dienstleistungen bewertet werden, was aber bei den Gästen eher für Verwirrung sorgen dürfte.

#### Besondere Qualitätsangebote

Zur Förderung des Tourismus werden besondere Angebote als **Qualitäts-Reiserouten** (circuiti d'eccellenza) in folgenden Bereichen hervorgehoben: Meer, Seen, Berge, Naturschönheiten, Kultur, Örtlichkeiten und Ereignisse von religiöser Bedeutung, Thermen, Sport, Urlaub mit Haustieren, Kongressveranstaltungen, Geschäftsreisen sowie Kunst und Schauspiel. Für die Bekanntmachung dieser Reiserouten dürften jedoch kaum staatliche Mittel zu erwarten sein.

Um den Urlaub von Familien mit niedrigen Einkommen zu fördern, sind so genannte Urlaubsgutscheine (**buono vacanza**) vorgesehen. Die Gutscheine sollen künftig mit einem Teil der Mittel aus der acht-Promille-Entscheidung der Steuerzahler finanziert werden, die dem Staat zufließen.

ALEXANDER BRENNER KNOLL

## HINTERGRUND

### Das Tourismus-Gesetzbuch – ein Überblick

Der Tourismusbereich fällt unter die primären Zuständigkeiten des Landes Südtirol; das gilt auch für die Regionen mit Normalstatut. Auf zentralstaatlicher Ebene macht man jedoch die Ausrichtungs- und Koordinierungskompetenz geltend, um auch in diesen Bereich eingreifen zu können. Mit der Ermächtigungsvorschriften, die den Tourismus betreffen, im Tourismus-Gesetzbuch zusammengefasst und teilweise neu geregelt worden. Nach der bereits erfolgten Veröffentlichung im staatlichen Amtsblatt tritt das staatliche Tourismus-Gesetzbuch (Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo) am 21. Juni in Kraft.

Es umfasst insgesamt 74 Artikel und es ist in sieben Titel unterteilt:

► **Titel I Allgemeine Bestimmungen:** Im Titel I sind die staatlichen Zuständigkeiten unter der Berücksichtigung der Subsidiarität festgelegt. Dazu kommt auch eine umfassende Definition des Tourismusunternehmens (impresa turistica).

► **Titel II Berufe und Ausbildung:** Dieser Titel sieht Bestimmungen für Tourismusberufe (insbesondere die Fremdenführer) vor, die sehr knapp und allgemein gehalten sind, weil dieser Bereich zu den primären Zuständigkeiten der Regionen zählt.

► **Titel III Der Tourismusmarkt:** Dieser Titel enthält vor allem eine Einteilung der verschiedenen Arten von Beherbergungsbetrieben, für deren Einstufung im gesamten Staatsgebiet einheitliche

Mindestqualitätsstandards eingeführt werden sollen.

Die Eröffnung eines Beherbergungsbetriebes wird vereinfacht. An die Stelle der bisherigen Betriebsermächtigung tritt die zertifizierte Tätigkeitsbeginnmeldung (segnalazione certificata di inizio attività - Scia).

► **Titel IV Reiseagenturen:** Im Titel IV ist für die Reiseagenturen unter anderem der Abschluss eines Versicherungsvertrages vorgeschrieben. Damit soll gegenüber den Kunden die genaue Erfüllung der Pflichten aus dem Reisevertrag gewährleistet werden.

Titel V Merkmale der touristischen Leistungen und Qualitätsreiserouten: In Absprache mit den Regionen können Qualitätsreiserouten (circuiti d'eccellenza) und besonderen Themen gewidmete Reiserouten festgelegt und beworben werden.

► **Titel VI Verträge:** Dieser Titel enthält detaillierte Bestimmungen für Pauschalreisen, die einen umfassenden Verbraucherschutz gewährleisten sollen. Dabei wird bei schwerwiegenden Mängeln erstmals der zusätzliche Schadenersatzanspruch wegen entgangener Urlaubsfreuden festgelegt.

► **Titel VII Komitees und Organisationen, Streitschlichtung und Reklamationen:** Als neue Koordinierungseinrichtung wird unter dem Vorsitz des Ministers für den Tourismus das ständige Komitee für die Tourismusförderung in Italien eingerichtet. Es bleibt zu hoffen, dass dieses Komitee nicht die erfolgreiche Tourismuswerbung für Südtirol behindert.

(abk) IV

Alle für Ihr Unternehmen relevanten Informationen über Russland in wenigen Minuten. Der BRIC-Navigator macht's möglich: [www.eos-export.org](http://www.eos-export.org)



Infos:

Tel. 0471 945 750 oder

[info@eos.handelskammer.bz.it](mailto:info@eos.handelskammer.bz.it)

**EOS.**

Export Organisation Südtirol der Handelskammer Bozen