

Titel:

Informationspflichten des Reiseveranstalters über Einreisebestimmungen

Normenkette:

BGB § 651a Abs. 1, § 651d Abs. 1, § 651i, § 651n

Leitsätze:

1. Ein Reiseveranstalter hat seine Kunden über allgemeine Pass- und Visumserfordernisse des Bestimmungslandes aufzuklären. Notwendig sind Angaben wie z.B. das Mitführen eines Reisepasses, das Erfordernis eines Visums, Einreisebestimmungen für Kinder oder ein notwendiges Formular des Online-Systems ESTA für Flugreisende in die USA. Hinsichtlich eines einzuholenden Visums muss ein Hinweis auf die ungefähren Fristen vorhanden sein, wobei der Veranstalter hierzu auf amtliche Angaben des Bestimmungslandes verweisen kann. (Rn. 26) (redaktioneller Leitsatz)
2. Ein Reiseveranstalter, der seine Kunden darauf hinzuweist, dass das für die Einreise in die Dominikanische Republik erforderliche elektronische Formular ("E-Ticket") noch am Flughafen des Ziellandes erworben werden kann, verletzt seine Informationspflichten. (Rn. 28) (redaktioneller Leitsatz)
3. Der Reiseveranstalter kann sich nicht damit exkulpieren, dass ihm ein etwaig fehlerhaftes Verhalten des Personals beim Check-in nicht zurechenbar sei, weil es dabei jedenfalls um Personen handelt, die an der Erbringung der Reiseleistung beteiligt sind (§ 651n Abs. 1 Nr. 2 BGB). (Rn. 44) (redaktioneller Leitsatz)
4. Wird eine Erholungsreise durch eine Verletzung einer Informationspflicht des Reiseveranstalters insgesamt vereitelt, kann das eine Entschädigungssumme in Höhe der Hälfte des Reisepreises rechtfertigen. (Rn. 45) (redaktioneller Leitsatz)

Schlagworte:

Pauschalreisevertrag, Informationspflichtverletzung, Reisepreiserstattung, Zuständigkeit des Gerichts, Reiseveranstalter, Erstattung des Reisepreises, Entschädigung wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit, Ersatz nutzlos aufgewandter Aufwendungen, Einreisevorschriften, Einreisebestimmungen, Dominikanische Republik, Santo Domingo, E-Ticket

Tenor

1. Die Beklagte wird verurteilt, an den Kläger 4.797,40 € nebst Zinsen hieraus in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz seit 01.08.2024 zu zahlen.

Im Übrigen wird die Klage abgewiesen.

2. Von den Kosten des Rechtsstreits haben der Kläger 19 % und die Beklagte 81 % zu tragen.
3. Das Urteil ist vorläufig vollstreckbar, für den Kläger jedoch nur gegen Sicherheitsleistung in Höhe von 110 % des zu vollstreckenden Betrags. Der Kläger kann die Vollstreckung der Beklagten durch Sicherheitsleistung in Höhe von 110 % des aufgrund des Urteils vollstreckbaren Betrags abwenden, wenn nicht die Beklagte vor der Vollstreckung Sicherheit in Höhe von 110 % des zu vollstreckenden Betrags leistet.

Beschluss

Der Streitwert wird auf 5.889,40 € festgesetzt.

Tatbestand

1

Der Kläger macht Ansprüche auf Erstattung des restlichen Reisepreises aus einer Pauschalreise sowie Entschädigung wegen nutzlos aufgewandeter Urlaubszeit geltend.

2

Der Kläger buchte für sich und seine Ehefrau am 28.03.2024 über das Portal ... bei der Beklagten eine Pauschalreise von München nach Santo Domingo (Dominikanische Republik), um dort im Zeitraum

09.06.2024 bis 20.06.2024 den Jahresurlaub zu verbringen. Enthalten im Reisepreis von 3.640,00 EUR waren Flug, Transfer mit Hotelaufenthalt und All-inclusive-Verpflegung (Produktinformation Anlage K1, Buchungsbestätigung Anlage K2). Der Reisepreis wurde von dem Kläger vollumfänglich bezahlt, zudem buchte er bei der Airline ... am 07.06.2024 Sitzplätze für 65,40 EUR.

3

Zur Einreise in die Dominikanische Republik ist ein sog. E-Ticket erforderlich, das auf der Homepage <https://eticket.migracion.gob.do> beantragt werden muss. Dieses konnte – nach den Informationen sowohl auf der Migrations- als auch der Tourismuseite der Dominikanischen Republik – zum Reisezeitpunkt des Klägers frühestens 72 Stunden vor der Ankunft in der Dominikanischen Republik und spätestens bis zur Grenzkontrolle am Flughafen bei der Einreise in die Dominikanische Republik ausgefüllt werden. Zudem wird auf den genannten Internetseiten darauf hingewiesen, dass die Fluggesellschaft den QR-Code nicht einlesen müsse und die dominikanischen Flughäfen über kostenloses W-LAN für das Ausfüllen des Formulars verfügen.

4

Bei früheren Reisen des Klägers waren die Einreiseformulare für die Dominikanische Republik im Flugzeug verteilt worden und konnten dort ausgefüllt werden, so dass er davon ausging, dass jedenfalls beim Abflug in Deutschland noch keinerlei Einreisedokumente für die Dominikanische Republik (sei es digital oder in Papierform) notwendig seien.

5

Die dem Kläger von der Beklagten übersandten Einreisebedingungen (Anlage K13, dort Seite 5 oben) enthielten folgenden Hinweis zum sog. E-Ticket:

„Einreise

Alle Reisenden müssen zu Ein- und Ausreisezwecken ein einheitliches elektronisches Formular („E-Ticket“) ausfüllen. Ergänzende Hinweise erteilt die dominikanische

Migrationsbehörde.“

6

Der Kläger und seine Ehefrau verfügten beim Check-in am Schalter der Airline ... in München (noch) nicht über ein solches „E-Ticket“ mit QR-Code und wurden nicht zum Check-in zugelassen, sondern aufgefordert, sich einen QR-Code zu besorgen. Sie beantragten zwar am Flughafen München das sog. „E-Ticket“, bis sie dieses erhielten war der Check-in jedoch nicht mehr möglich, so dass der Kläger und seine Ehefrau nicht befördert wurden.

7

Mit Schreiben vom 08.07.2024 forderte der Kläger die Beklagte zur Zahlung der streitgegenständlichen Forderungen auf, was diese mit Schreiben vom 01.08.2024 abgelehnte.

8

Mit Abtretungsvertrag vom 12./13.09.2024 (Anlage K10) trat die Ehefrau des Klägers ihre Ansprüche an den Kläger ab.

9

Der Kläger behauptet, von ... sei lediglich folgender Hinweis zur Einreise erteilt worden (Anlage K15):

„Einreiseformular:

Für die Ein- und Ausreise muss das folgende Formular ausgefüllt werden: <https://eticket.migration.gob.do>

Das Formular kann ausgefüllt werden, sobald die Flugdaten bekannt sind. Um die Richtigkeit aller Angaben sicherzustellen, wird empfohlen, dass Formular frühestens 72 Stunden vor der Ankunft bzw. vor dem Rückflug auszufüllen. Nach dem Ausfüllen wird ein QR-Code erstellt, der bei der Grenzkontrolle vorgezeigt werden muss.“

10

Der Kläger ist der Ansicht, ihm stehe ein Anspruch auf Erstattung des restlichen Reisepreises in Höhe von 2.912,00 EUR (3.640,00 EUR abzüglich vorgerichtlicher Erstattung von 728,00 EUR) sowie Entschädigung

wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit in Höhe von 2.912,00 EUR und Ersatz der nutzlosen Aufwendungen in Höhe von 65,40 EUR zu.

11

Die Haftung der Beklagten ergebe sich aus der Verletzung ihrer Informations- und Aufklärungspflichten, da die konkrete Information über das Erfordernis der Vorlage des QR-Codes am Check-in-Schalter in den Reiseinformationen gefehlt habe. Weder die Beklagte noch der Reisevermittler als Erfüllungsgehilfe der Beklagten habe den Kläger darüber informiert, dass die Fluggesellschaft ... bereits beim Check-in die Vorlage der Einreisegenehmigung in die Dominikanische Republik verlange und bei Nichtvorlage die Beförderung verweigere.

12

Der Hinweis auf das Einreiseformular sei nicht hinreichend, da sich daraus nicht ergebe, dass der QR-Code bereits bei der Abfertigung der Fluggesellschaft vorzulegen sei.

13

Der Kläger beantragt:

Die Beklagte wird verurteilt, an den Kläger einen Betrag in Höhe von 5.889,40 EUR nebst Zinsen hieraus in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz seit dem 01.08.2024 zu zahlen.

14

Die Beklagte beantragt:

Die Klage wird kostenpflichtig abgewiesen.

15

Die Beklagte behauptet, in der Reise-Information (Anlage B1), die der Kläger vor der Buchung von ... digital zugeschickt bekommen habe, sei zum Reiseziel Dominikanische Republik folgender Hinweis enthalten gewesen:

„Einreiseformular:

Das folgende Formular muss ausgefüllt werden: <https://eticket.migracion.gob.do>. Reisende erhalten einen QR-Code, den sie vorweisen müssen. Das Formular muss auch zur Ausreise ausgefüllt werden.

(...) Allgemeine Bestimmungen

Anforderungen der Fluggesellschaft:

Bitte erkundigen Sie sich vor Reiseantritt bei der Fluggesellschaft bezüglich der mitzuführenen Dokumente. In Einzelfällen weichen die Anforderungen der Fluggesellschaften von den staatlichen Regelungen ab.“

16

Die Beklagte ist der Ansicht, die Aussage in den vorvertraglichen Informationen, der QR-Code müsse vorgewiesen werden, sei eindeutig. Der Reisende könne daraus nicht schließen, dass er den Code noch während des Fluges oder erst im Urlaubsland beantragen könne. Vielmehr sei der Code, wie die übrigen Reisepapiere auch, bei Abfertigung vorzulegen.

17

Das Gericht hat am 22.05.2025 und 12.01.2026 mündlich verhandelt und den Kläger hierbei am 12.01.2026 persönlich angehört. Hinsichtlich der Verhandlungen wird auf die Sitzungsprotokolle vom 22.05.2025 (Bl. 49/52) und vom 12.01.2026 (Bl. 83/85) verwiesen.

18

Im Übrigen wird zur Ergänzung auf die gewechselten Schriftsätze nebst Anlagen Bezug genommen.

Entscheidungsgründe

19

Die zulässige Klage ist größtenteils begründet.

A.

20

Die Klage ist zulässig, insbesondere ist das Landgericht München II sachlich zuständig, §§ 23 Nr. 1, 71 Abs. 1 GVG (a.F.). Bei dem Kläger handelt es sich um einen Verbraucher, der Ansprüche gegen den Reiseveranstalter nach Pauschalreiserecht geltend macht, so dass nach Art. 17 Abs. 1 c) iVm. Art. 18 Abs. 1 EuGVVO das Gericht des Ortes, an dem der Kläger seinen Wohnsitz hat, örtlich zuständig ist.

B.

21

Die Klage ist auch nahezu vollumfänglich begründet, da der Kläger aufgrund der Informationspflichtverletzungen der Beklagten Ansprüche auf Erstattung des Reisepreises, Entschädigung wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit und Ersatz nutzlos aufgewandter Aufwendungen hat.

22

Lediglich die Höhe des Schadensersatzanspruchs wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit war auf 50 % (statt der geltend gemachten 80 %) zu begrenzen.

I. Aktivlegitimation

23

Neben seinen eigenen Ansprüchen ist der Kläger auch für die Entschädigung wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit seiner Ehefrau aktivlegitimiert, da ihm diese ihren Anspruch mit Abtretungsvertrag vom 12.09./13.09.2024 abtrat.

II. Pauschalreisevertrag

24

Zwischen den Parteien bestand unstreitig ein Pauschalreisevertrag im Sinne des § 651a Abs. 1 BGB, der neben den Flügen von München nach Santo Domingo für den Kläger und seine Frau, insbesondere auch eine Hotelunterbringung mit Verpflegung sowie Transfers am Urlaubsort enthielt.

III. Verstoß gegen Informationspflichten

25

Der Verstoß der Beklagten gegen ihre Informationspflichten führte dazu, dass bereits der Hinflug in die Dominikanische Republik für den Kläger und seine Ehefrau nicht stattfand, so dass eine mangelhafte Leistung im Sinne des § 651i BGB vorlag.

26

1. Gem. § 651d Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 250 § 3 Nr. 6 EGBGB hat der Reiseveranstalter seine Kunden über allgemeine Pass- und Visumserfordernisse des Bestimmungslandes aufzuklären. Gerade Einreisevorschriften sind dem Kunden oft unbekannt, da er mit dem Urlaub auch und gerade neues Terrain erkunden möchte (vgl. hierzu BGH NJW 2014, 2955). Notwendig sind Angaben wie z.B. das Mitführen eines Reisepasses, das Erfordernis eines Visums, Einreisebestimmungen für Kinder oder ein notwendiges Formular des Online-Systems ESTA für Flugreisende in die USA. Hinsichtlich eines einzuholenden Visums muss ein Hinweis auf die ungefähren Fristen vorhanden sein, wobei der Veranstalter hierzu auf amtliche Angaben des Bestimmungslandes verweisen kann. Hierbei gilt allgemein, dass es sich bei dem Pauschalreisevertrag um ein Dauerschuldverhältnis zwischen Veranstalter und Reisendem handelt, das entsprechend hohe Fürsorge- und Obhutspflichten auslöst (siehe hierzu Führich/Staudinger ReiseR-HdB/Staudinger, 9. Aufl. 2024, § 9 Rn. 14 mwN).

27

2. Diesen Erfordernissen wurde die Beklagten mit ihrem Hinweis zu den Einreisebestimmungen nicht gerecht.

28

Denn durch den in den von ihr erteilten Hinweisen enthaltenen Verweis auf die Informationsseiten der Dominikanischen Republik hat sich die Beklagten deren Inhalt zu eigen gemacht. Dadurch hat sie dem Kläger zwar die grundsätzlich zutreffende Information erteilt, dass zur Einreise ein sog. „E-Ticket“ erforderlich sei und dieses bis zur Einreise in der Dominikanischen Republik vorliegen müsse. Zugleich hat sie ihm aber die unzutreffende Information erteilt, dass dieses E-Ticket noch am Flughafen des Ziellandes

erworben werden könne. Tatsächlich forderte jedoch die von der Beklagten beauftragte ... ein solches „E-Ticket“ bereits für den Check-in am Flughafen München. Im Einzelnen:

29

a) Das Gericht geht nach dem unwidersprochen gebliebenen Vortrag des Klägers davon aus, dass von der Beklagten folgende Informationen zu den Einreisebestimmungen in die Dominikanische Republik erteilt wurden: „Alle Reisenden müssen zu Ein- und Ausreisезwecken ein einheitliches elektronisches Formular („E-Ticket“) ausfüllen. Ergänzende Hinweise erteilt die dominikanische Migrationsbehörde.“ (Anlage K 13, Seite 15). Anhand der vorgelegten Anlage ist ersichtlich, dass sowohl die Worte „elektronisches Formular („E-Ticket““)“ als auch „dominikanische Migrationsbehörde“ einen Hyperlink auf die Seiten der Behörden der Dominikanischen Republik enthalten.

30

Diese enthielten – ebenfalls nach dem unwidersprochen gebliebenen und damit als unstreitig zu behandelnden Vortrag des Klägers – zum Reisezeitpunkt des Klägers die Information, dass das „E-Ticket“ frühestens 72 Stunden vor der Ankunft in der Dominikanischen Republik und spätestens bis zur Grenzkontrolle am Flughafen bei der Einreise in die Dominikanischen Republik ausgefüllt werden könne. Zudem wurde auf den Seiten darauf hingewiesen, dass die Fluggesellschaft den QR-Code nicht einlesen müsse und die dominikanischen Flughäfen über kostenloses W-LAN für das Ausfüllen des Formulars verfügten.

31

b) Die Beklagte konnte nicht nachweisen, dass sie auf die (gegebenenfalls) von staatlichen Regelungen abweichende Praxis von Fluggesellschaften hinwies.

32

Vielmehr betraf die von der Beklagten als Anlage B1 vorgelegten Informationen, die nach ihrem Vortrag von übersandt worden seien, ausweislich des abweichenden Reisepreises (3.710,00 EUR statt 3.640,00 EUR) ein anderes Angebot der Beklagten, sodass sie für die streitgegenständliche Pauschalreise nicht relevant waren.

33

c) Somit befand sich der Kläger auf Basis der von der Beklagten erteilten Informationen auf dem (auch den damaligen Bestimmungen der Dominikanischen Republik entsprechenden) Stand, dass das „E-Ticket“ erst zur Einreise in die Dominikanische Republik vorliegen müsse. Dass er für den Abflug aus Deutschland, zumal dieser zunächst nur innerhalb der Europäischen Union nach Spanien stattfand, bereits die Einreisebestimmungen erfüllen müsse, war für den Kläger hingegen auf Basis der beklagtenseits zur Verfügung gestellten Informationen nicht erkennbar.

34

In Anbetracht der umfassenden Obhuts- und Fürsorgepflichten wäre es jedoch zwingend erforderlich gewesen, den Kläger über diese Voraussetzung für den Reiseantritt zu informieren. Dies insbesondere unter dem Aspekt, dass der Nichtantritt des Hinfluges (wie im vorliegenden Fall dann auch geschehen), das Scheitern der gesamten Pauschalreise zur Folge haben kann. Im Übrigen ist auch allein der Veranstalter aufgrund seiner Organisationshoheit über die gesamte Reise in der Lage – und damit auch in der Pflicht – die Anforderungen für das Gelingen der einzelnen Reiseleistungen, hier des Abflugs, zu übersehen.

35

d) Etwas anderes ergibt sich auch nicht aus der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs, dass den Fluggast eine vertragliche Nebenpflicht treffe, einen Auslandsflug nicht ohne die für die Einreise in den Zielstaat nach dessen Recht notwendigen Dokumente anzutreten (BGH, Urteil vom 15.05.2018 – X ZR 79/17, zitiert nach juris). Denn der Bundesgerichtshof ließ in diesem Zusammenhang ausdrücklich offen, ob und in welchem Umfang das Luftverkehrsunternehmen zu einer Information seiner Fluggäste verpflichtet sei. Zudem liegt hier gerade kein Vertrag mit dem Luftverkehrsunternehmen vor, sondern vielmehr allein mit der Beklagten, die die Beförderung als ein Element der Pauschalreise schuldet. Sie musste bereits aufgrund des Umstandes, dass das Luftverkehrsunternehmen allein ihr Vertragspartner ist, dessen Bestimmungen und Praxis kennen und den Kläger entsprechend informieren.

IV. Anspruch auf Erstattung des Reisepreises nach § 651m BGB

36

1. Aufgrund der Informationspflichtverletzung der Beklagten (siehe ausführlich unter III.) konnte der Kläger die Reise nicht antreten, so dass eine komplette Vereitelung der Reise vorlag.

37

2. Der Kläger zeigte der Beklagten den Mangel auch unverzüglich an, § 651 o BGB, in dem er diese noch am selben Tag telefonisch kontaktierte und um Abhilfe durch einen neuen Flug bat. Dies war mangels Verfügbarkeiten in den nächsten vier Tagen nach Abflug jedoch nicht möglich.

38

3. Aufgrund des vereitelten Antritts der Reise lag somit keinerlei Reiseleistung der Beklagten vor, so dass der komplette Reisepreis (abzgl. der bereits geleisteten 20 %) und somit in Höhe von 2.912,00 EUR zu erstatten ist.

V. Anspruch auf Entschädigung wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit § 651 n Abs. 2 BGB

39

1. Wie bereits ausgeführt, liegt eine Vereitelung vor, da bereits der Abflug aus München scheiterte und somit der Kläger und seine Frau die Reise nicht antreten konnten.

40

2. Zudem ist für den kompletten Zeitraum von nutzlos aufgewandeter Urlaubszeit auszugehen, da der Kläger und seine Frau die Zeit, die sie für Urlaubszwecke vorsehen durften, verbraucht haben, ohne sie – eben wegen der Vereitelung – dem Vertragszweck gemäß, z.B. zur Erholung, nutzen zu können.

41

3. Die Beklagte kann sich auch nicht wegen Verschuldens des Klägers oder eines Dritten exkulpieren:

42

a) Insbesondere liegt kein Mitverschulden des Klägers im Sinne des § 651n Abs. 1 Nr. 1 BGB dadurch vor, dass es ihm am Abflugtag am Check-in-Schalter nicht gelang, das „E-Ticket“ noch zu erlangen. Denn wie er in seiner persönlichen Anhörung in der Verhandlung vom 12.01.2026 anschaulich schilderte, erhielt er zunächst eine falsche Information darüber, welche Unterlagen das Flugunternehmen für den Check-in benötige. Erst nach (kostenpflichtiger) Buchung eines Visums gelang ihm nach längerer Recherche die Buchung der geforderten „E-Tickets“. In diesem Verlauf zeigt sich somit nicht ein Mitverschulden des Klägers, sondern vielmehr anschaulich die Auswirkungen der fehlenden Erfüllung der Informationspflichten der Beklagten.

43

b) Entgegen dem Vortrag der Beklagten kann sie sich auch nicht damit exkulpieren, dass ihr ein etwaig fehlerhaftes Verhalten des Personals beim Check-in nicht zurechenbar sei.

44

Denn nach § 651n Abs. 1 Nr. 2 BGB haftet der Reiseveranstalter lediglich dann nicht, wenn der Mangel von einem Dritten verschuldet ist, der weder Leistungserbringer noch in anderer Weise an der Erbringung der von dem Pauschalreisevertrag umfassten Reiseleistung beteiligt ist, und der Mangel für den Reiseveranstalter nicht vorhersehbar oder vermeidbar war. Sollte es sich bei dem Personal um Angestellte der Fluggesellschaft gehandelt haben, liegt bereits ein Leistungserbringer des Reiseveranstalters vor. Sollte sich die Airline weiterer Beauftragter, wie der von Beklagtenseite vorgebrachten Handling Agents für den Check-in, bedient habe, so stellen diese jedenfalls ebenfalls Erfüllungsgehilfen der Leistungserbringer und damit Personen, die an der Erbringung der Reiseleistung beteiligt sind, dar.

45

4. Bei Vereitelung der Reise hält das Gericht die Hälfte des Reisepreises als Entschädigungssumme für angemessen (so auch BGH, Urteil vom 11.01.2005 – X ZR 118/0).

46

Hierbei berücksichtigt das Gericht, dass es sich bei der Reise um eine Erholungsreise des Klägers handelte und insbesondere die Ehefrau des Klägers krankheitsbedingt eine Erholungsreise benötigte. Zudem bezieht das Gericht mit ein, dass die Reise mit einem Zeitraum von zehn Tagen einen erheblichen Teil des Jahresurlaubes des Klägers sowie seiner Ehefrau darstellte. Schließlich fließt in die Betrachtung ein, dass

der Kläger sowie seine Frau erst am Abflugtag unmittelbar vor Beginn der Reise von der Vereitelung erfuhren, so dass alternative Erholungsoptionen nur schwer umsetzbar waren.

47

Somit setzt das Gericht für den Schadensersatzanspruch wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit einen Betrag von 1.820,00 EUR an, im Übrigen war der Anspruch abzuweisen.

VI. Ersatz nutzlos aufgewandter Aufwendungen nach § 284 BGB

48

Der Anspruch auf Rückerstattung der Reservierungskosten in Höhe von 65,40 EUR für die den Hin- und Rückflug ergibt sich aus §§ 651 i Abs. 3 Nr. 7, 284 BGB.

VII. Verzugszinsen

49

Anspruch auf Verzugszinsen besteht nach §§ 280, 286 BGB ab dem Zeitpunkt der endgültigen Zurückweisung am 01.08.2024.

C.

50

Die Kostenentscheidung beruht auf §§ 91, 92 ZPO, die über die vorläufige Vollstreckbarkeit auf §§ 708, 709, 711 ZPO.