

Positionierung paxconnect zum neuen Pauschalreiserecht

Übersicht für die Weiterentwicklung bis zum 1.7.2018

Reisebüros können ab dem 1. Juli 2018 die paxlounge in der Weise einsetzen, dass sie keine Bedenken vor Formfehlern bei der Veröffentlichung von Angeboten über die paxlounge haben müssen. Zudem möchte paxconnect einen Beitrag dazu leisten, dass die Arbeit im Reisebüro mit dem neuen Gesetz beim Einsatz der paxlounge einen Teil der Prozesse abdeckt. Dazu unternimmt paxconnect folgende Maßnahmen:

1. Formblätter

Allen Pauschalangeboten von Deutschen Reiseveranstaltern werden in der paxlounge ab dem 1. Juli 2018 alle Formblätter nach § 651v BGB in Verbindung mit Art. 250 EGBGB n.F. Art als Hilfsmittel hinzugefügt.

paxconnect unterstützt den Prozess im Reisebüro, so dass in der vorvertraglichen Beratungsphase Pflichtinformationen zur Pauschalreise einschließlich Reisepreisabsicherung zu einem bestimmten Pauschalangebot beim Reisekunden ankommen:

- a. Wir wollen das Reisebüro beim Vertrieb von allen Reiseleistungen unterstützen und zeigen die gesetzlich vorgeschriebenen Formblätter für den Reisekunden an.
- b. Die paxlounge wird so erweitert, dass für den Berater sichtbar ist, ob ein Formblatt für ein Angebot ausgewählt wurde.
- c. Für Pauschalreisen/Rundreisen/Kreuzfahrten erkennt die paxlounge automatisch das passende Formblatt und bietet dies bereits vorausgewählt an.
- d. Ein vorausgewähltes Formblatt kann in der paxlounge durch den Berater manuell geändert werden, etwa wenn dem Angebot verbundene Reiseleistungen hinzugesteuert werden oder das Reisebüro selbst zum Veranstalter werden soll. Hierzu kann der Veranstalter eines Angebotes auf das Reisebüro „geändert“ werden (Reisebüro wird zum Veranstalter).
- e. Die Microsite bietet einen neuen Bereich für die Darstellung der online erforderlichen vorvertraglichen Informationen (erster Kasten des Formblattes), inkl. eines Links auf das PDF des Formblattes.

paxconnect schränkt das Reisebüro nicht in seiner Tätigkeit ein und verhindert beispielsweise nicht, dass das Reisebüro zusätzlich Vermittler von verbundenen Reiseleistungen wird.

2. Online-Buchungsstrecke

paxconnect wird bis zum 1. Juli 2018 die verbindliche Online-Buchungsstrecke aus dem bisherigen Prozess in eine unverbindliche Anfragefunktion umwandeln. Damit wird die Beratung klar vom Buchungsprozess abgegrenzt. In Folge soll die Reaktionsquote auf ein Angebot über die Microsite maßgeblich erhöht werden.

Die paxlounge ist in erster Linie ein Beratungs- und kein Buchungswerkzeug. Dazu wird die Buchungsanfrage umbenannt (Wording steht noch aus) und die Verbindlichkeit der Buchung des Angebots entfernt. Die Klick-Strecke wird umgebaut, um die Übermittlung der Daten konsistenter zu gestalten (aktuell sind die Daten auf die Buchung, nicht auf die Anfrage bezogen). Damit bleibt für den Reisekunden die Buchungsanfrage unverbindlich und nur noch eine vom Reisekunden gewählte Auswahl von Reiseangeboten wird als Anfrage formal beim Reisebüro eingehen. Die Anfrage kann dann das Reisebüro in den gleichen Systemen mit der entsprechenden Dokumentation buchen, wie wenn der Kunde ohne paxlounge angefragt hätte. Damit hat das Reisebüro in allen Vertriebswegen die gleichen Arbeitsabläufe.

3. Einreise- und Impfbestimmungen

paxconnect wird ab dem 1. Juli 2018 zu allen Angeboten, zu denen eine lesbare Information zum Reiseland aus dem Quellsystem mitgeliefert wird, dem Angebot einen Link hinzufügen, der auf die Einreisebestimmungen für deutsche Staatsbürger des Auswärtigen Amtes verweist sowie die sonstigen gesundheitspolizeilichen Einreisebestimmungen (z.B. Impfvorschriften).

Für die Darstellung von Einreisebestimmungen für EU-Bürger, ist paxconnect bei entsprechender Nachfrage offen für die Anbindung geeigneter Drittsysteme, die dedizierte Einreiseinformationen über eine Schnittstelle im Markt anbieten.

4. Informationen zur Barrierefreiheit

Hinsichtlich der Eignung einer Reise auf die Barrierefreiheit verweist paxconnect auf die Informationsverpflichtung des Veranstalters.

Aussicht für die Weiterentwicklung nach dem 1.7.2018

paxconnect wird nach dem 1. Juli 2018 die Entwicklung beim Umgang mit dem neuen Reiserecht beobachten und für die weitere Entwicklung eines Optimums bewerten. Erst nach Vorliegen einer ausreichenden Erkenntnis für Wert und Nutzen der Weiterentwicklung gezielter Funktionen wird sich paxconnect auf den Umfang der Weiterentwicklung nach dem 1. Juli 2018 festlegen. paxconnect hat bereits Vorstellungen, welche Anforderungen nach dem 1. Juli 2018 an die Prozesse in der paxlounge kommen können, jedoch muss abgewartet werden, wie sich die Praxis tatsächlich entwickelt.