
Neue Pauschalreiserichtlinie 2026: Beschwerdemanagement wird Pflicht

Die EU reformiert die Pauschalreiserichtlinie. Im März 2026 wurden die Änderungen vom Europäischen Parlament und Rat verabschiedet und werden voraussichtlich 2029 in Deutschland Gesetz.

Eine der Neuerungen ist ein verpflichtendes [Beschwerdemanagement](#) für Reiseveranstalter. Auch auf Vermittler, Onlineplattformen und Geschäftsreisemanager kommen neue Pflichten zu.

Der Aufbau des Beschwerdemanagements sollte systematisch geplant werden. Denn ein modernes Beschwerdemanagement ist essenziell für die Kundenbeziehung und dient insbesondere auch der strategischen Steuerung des Unternehmens.

Das sind die Eckpunkte der neuen Pauschalreiserichtlinie

Mit der Reform möchte der Gesetzgeber den Verbraucherschutz stärken, unter anderem, indem er Reiseveranstalter zu mehr Transparenz, klareren Prozessen und einem verbindlichen Beschwerdemanagement verpflichtet. Das sind die Eckpunkte der neuen Pauschalreiserichtlinie:

- Vermittler müssen künftig Pauschalreisen und Einzelleistungen klar voneinander abgrenzen.
- Die verbundenen Reiseleistungen fallen weg.
- Reiseveranstalter müssen zusätzliche Informationspflichten und Transparenzstandards erfüllen, unter anderem zu Zahlungsmethoden, Visabestimmungen, Barrierefreiheit und Rücktrittsregelungen.
- Organisatoren müssen zwingend ein formelles Beschwerdemanagement implementieren.
- Veranstalter müssen nach Absage einer Reise den Reisepreis innerhalb von 14 Tagen erstatten.
- Gutscheine bleiben eine freiwillige Alternative zu Rückzahlungen.
- Auch für Gutscheine wird eine Insolvenzversicherung verpflichtend.
- Vorauszahlungen der Reisenden dürfen im Regelfall maximal 25 Prozent des Gesamtpreises betragen.

Anforderungen an das Beschwerdemanagement

Der Entwurf der neuen Pauschalreiserichtlinie sieht ein verpflichtendes Beschwerdemanagement für Reiseveranstalter vor.

Das Beschwerdemanagement wird folgende Anforderungen erfüllen müssen:

- transparente, dokumentierte Prozesse
- nachweisbare Einhaltung von Fristen
- systematische Klassifikation und Bearbeitung
- Reporting gegenüber Aufsichtsbehörden
- Schnittstellen zu anderen Compliance-Prozessen

Ein Beschwerdemanagement dient nicht nur der Erfüllung gesetzlicher Vorgaben, sondern auch der Kundenzufriedenheit und -bindung. Studien zeigen, dass rund 90 Prozent der unzufriedenen Kunden abspringen, wenn Beschwerden unbehandelt bleiben.

Darauf sollten Reiseveranstalter bei der Implementierung des Beschwerdemanagements achten

Beim Aufbau eines Beschwerdemanagements sollten Reiseveranstalter folgende Aspekte beachten:

Klare Governance und eindeutige Zuständigkeiten

Wichtig ist, dass Rollen und Verantwortlichkeiten eindeutig definiert werden, vom Beschwerdeeingang über die Bewertung und Bearbeitung bis hin zur Eskalation. Reiseveranstalter sollten eine zentral verantwortliche Stelle benennen, die unabhängig agiert und klar sichtbar ist.

Standardisierte Prozesse und dokumentierte Abläufe

Die Richtlinie verlangt nachvollziehbare Bearbeitungs- und Antwortfristen. Dafür brauchen Veranstalter einen klar strukturierten End-to-End-Prozess mit definierten Eingangskanälen, standardisierten Fristenmodellen, einer einheitlichen Klassifikation von Beschwerdearten sowie einer konsistenten Dokumentation aller Schritte.

Skalierbare Systeme für hohe Volatilität

Die Reisebranche erlebt starke Belastungsspitzen. Ein Beschwerdemanagement, das technisch oder organisatorisch nicht skalieren kann, führt schnell zu Rückstau, Eskalationen und unzufriedenen Kunden. Automatisierbare Workflows, strukturierte Entscheidungspfade und flexible Kapazitätsmodelle verhindern, dass die Organisation in Stresssituationen überlastet wird.

Durchdachte Schnittstellen

Beschwerden betreffen häufig verschiedene Fachbereiche: Kundenservice, Operations, Rechtsabteilung, Airline-Partner, Hotelketten oder Versicherer. Ein wirksames System benötigt deshalb definierte Schnittstellen und klare Regeln zur Zusammenarbeit. Hierbei müssen auch datenschutzrechtliche Anforderungen berücksichtigt werden.

Professionelle Kommunikation und geschulte Mitarbeitende

Der Umgang mit verärgerten oder verunsicherten Reisenden erfordert geschulte Mitarbeitende. Schulungen zu

Gesprächsführung, Deeskalation und standardisierter Dokumentation sind ein zentraler Erfolgsfaktor.

Reporting und kontinuierliche Verbesserung

Die Pauschalreiserichtlinie schreibt künftig ein strukturiertes Reporting an Aufsichtsbehörden vor. Gleichzeitig sollten Reiseveranstalter Beschwerdedaten für interne Verbesserungen und Qualitätssicherung nutzen, indem sie wiederkehrende Ursachen identifizieren und Partnerprozesse optimieren. Das Reporting kann helfen, Risiken und häufige Fehlerquellen frühzeitig zu erkennen.

Fazit

Die Reform der EU-Pauschalreiserichtlinie bringt neuen Aufwand für die Reisebranche. Insbesondere neue Informationspflichten und das verpflichtende Beschwerdemanagement können zunächst Ressourcen in Anspruch nehmen. Wenn das Beschwerdemanagement jedoch strategisch, zentral und automatisiert angelegt wird, bringt es dem Unternehmen langfristig mehr Nutzen als Kosten.

Denn ein modernes Beschwerdemanagement ist nicht nur Reaktion, sondern ein strategisches Steuerungsinstrument.

Co-Autor: Dr. Patrick Schröder, Senior Associate

KPMG Law unterstützt Unternehmen der Reisebranche bei Beschwerdemanagement?Prozessen. Weitere Informationen zu unseren [Beschwerdemanagement?as?a?Service?Leistungen finden Sie hier.](#)

Ansprechpartner:

Hauke Büsing
Tel: +49 40 360994-5998

hbuesing@kpmg-law.com