

TRAVEL IUS

Ausgabe 11, 27. Juni 2018

Rolf Metz, Rechtsanwalt

"Travel ius", der Newsletter für die Reise- und Tourismusbranche, MICE, die Hotellerie und den Transport

Sie können "Travel ius" gratis abonnieren unter:

http://www.reisebuererecht.ch/newsletter_anmeldung.html

- 1. Anfragen von Reiseversicherungen**
 - 2. Buchung mehrerer Leistungen beim gleichen Reiseveranstalter**
 - 3. Flugplanänderungen**
 - 4. Und zum Schluss: Reiserecht-Workshops im Herbst 2018**
-

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Die Reiserecht-Workshop des Schweizer Reise-Verbandes für seine Mitglieder sind erfolgreich durchgeführt worden. In insgesamt 6 Workshops wurde intensiv gearbeitet und diskutiert. Und den Teilnehmern müssen die Workshops gefallen haben, wie die positiven Rückmeldungen und der Applaus in Lausanne zeigen.

Wir greifen in diesen «Travel ius» zwei Fragen auf, welche immer wieder gestellt worden sind:

- Anfragen von Reiseversicherungen
- Buchung mehrerer Leistungen beim gleichen Veranstalter

Dann einige Worte zu Flugplanänderungen

In Anbetracht des Sommers und der Fussball Weltmeisterschaft versuchen wir die Fragen kurz und stichwortartig zu beantworten.

Viel Spass mit «Travel ius»

Rolf Metz

1. Anfragen von Reiseversicherungen

Reiseveranstalter erhalten vermehrt Anfragen von Reiseversicherungen wenn es um Annullierungskosten geht. Die Versicherungen wollen Auskunft haben, welche Leistungen denn der Veranstalter im Zeit der Annullierung schon bezahlt hat usw.

Reiseversicherungen sind nicht bereit, den Gewinn des Reisebüros zu maximieren.

Was einfach aussieht, ist rechtlich heikel.

Zur Erinnerung: Gemäss Pauschalreisegesetz hat der **Veranstalter nur einen Vertrag mit dem Kunden**. Der Veranstalter ist gegenüber dem Kunden nicht rechnungspflichtig, muss also keine Auskunft über die Einkaufsbedingungen, seine Kalkulation geben usw. Dafür trägt er – als **Werkunternehmer** – auch das Risiko.

Der Kunde wiederum hat einen Versicherungsvertrag mit der Versicherungsgesellschaft. – Versicherungsgesellschaft und Veranstalter stehen in keinem Vertragsverhältnis (hier besprechen wir den Fall der Individualversicherung).

Annulliert der Kunde, muss er die vertraglich vereinbarten Annullierungskosten bezahlen. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass Veranstalter ihm eine Abrechnung über die bereits bezahlten Leistungen usw. erstellt.

Ob die Versicherung die Annullierungskosten dem Kunden vergütet, entscheidet sich aufgrund der **Versicherungspolice**. Die Versicherung muss nur in den versicherten Fällen Leistungen erbringen.

Wendet sich die Versicherung an den Veranstalter, handelt sie im Namen des Versicherten und muss sich durch eine Vollmacht legitimieren. Und die Versicherung hat nicht mehr Rechte als der Kunde selber. – Das heisst, von Rechts wegen muss man keine Auskunft geben.

Für Reisebüros ist wichtig zu wissen: **Schuldner der Annullierungskosten bleibt der Kunde** (auch wenn eine Versicherung besteht). Das Reisebüro hat gegenüber der Versicherung **kein Forderungsrecht**.

Und zweitens, Annullierungskosten, die nicht dem ungefähren Schadensverlauf entsprechen (bezahlte Vorleistungen, eigene Aufwände, Gewinn usw.), sondern **«fantastisch» hoch sind, können (gerichtlich) herabgesetzt** werden.

2. Buchung mehrerer Leistungen beim gleichen Reiseveranstalter

Grössere Reiseveranstalter haben interne Arbeitsteilung, also einen «Ticketshop», Abteilung «Mietwagen» usw. Bucht nun ein Reisebüro beim «Ticketshop» die Flugtickets, den Camper beim «Mietwagen», Konzert- und Theaterkarten bei «Veranstaltungen», stellt sich die Frage, ob dies eine Pauschalreise ist. Was geschieht nämlich, wenn der Flug annulliert wird? – Veranstalter sollen sich auf den Standpunkt stellen, dass keine Pauschalreise vorliege.

Doch da irren sie sich.

Diese Abteilungen, selbst wenn sie als Profit Center geführt werden, sind eine rein interne Angelegenheit. Entscheidend ist, dass es sich **rechtlich um das gleiche Unternehmen handelt (kann ja im Handelsregister geprüft werden)**. Es ist immer noch die «ABC AG».

Auch wenn die Abteilung «Ticketshops» nichts von den anderen Buchungen «weiss», weiss doch die «ABC AG» insgesamt von den verschiedenen Buchungen. Der interne Wissensfluss ist nicht massgebend.

Zu erwähnen ist, dass selbst das Pauschalreisegesetz davon ausgeht, dass einzelne Leistungen separat verrechnet werden können und das ist in der Literatur unbestritten. Genau gleich unbestritten ist, dass Baukastenreisen Pauschalreisen sind.

3. Flugplanänderungen

Auch im Seminar des SRV wurde immer wieder erwähnt, dass Flugpläne geändert werden. Auch bei uns häufigen sich diese Anfragen.

Reiseveranstalter versuchen sich aus der Patsche zu helfen, indem sie einfach auf Fluggesellschaft verweisen oder schreiben, Flugplanänderungen seien normal.

Ohne auf die ganze Problematik einzugehen, hier einige Stichpunkte:

- Die Pauschalreise ist ein Werkvertrag, das heisst, der Erfolg ist geschuldet (und nicht ein «sich bemühen»).
- Der Reiseveranstalter ist Vertragspartei des Kunden, er hat dafür zu sorgen, dass die Reise programmgemäss durchgeführt wird.
- Der Reiseveranstalter muss das Verhalten seiner Leistungsträger (Fluggesellschaften usw.) gegenüber den Kunden verantworten. Indem auf die Fluggesellschaft verweist, entfällt seine Verantwortung nicht.
- Nach herrschender Lehre dürfen Leistungs- und Programmänderungen nicht durchgeführt werden, um Flugrotationen zu optimieren usw. – Überbuchungen sind zu verantworten.
- Änderungsvorbehalte auf Bestätigungen sind unbeachtlich und haben rechtlich keine Wirkung.
- Flugplanänderungen vor Abreise können wesentliche Vertragsänderungen sein, welche zur kostenlosen Annullierung der Reise berechtigen (mit allenfalls Buchung einer vertragskonformen Ersatzreise bei einem anderen Veranstalter und den Mehrkosten zu Lasten des ursprünglichen Veranstalters).
- Flugplanänderungen während der Reise sind (grundsätzlich) Mängel, die zur Reisepreisminderung führen können. Nicht ausgeschlossen, dass der Kunde zur Selbsthilfe greift und diese Kosten dann geltend macht.
- Die Fluggesellschaft untersteht der Flugpassagierechte-Verordnung muss u.U. die Leistungen aus dieser Verordnung erbringen.

Dem Autor dieses Newsletters ist klar, dass sich die Veranstalter in einer schwierigen Situation befinden und sie das verantworten müssen, was die Fluggesellschaften

ihnen einbrocken (bei eigenem Charter sieht die tatsächliche Lage schon wieder etwas anders aus). – Doch es bringt auch nichts, die Augen vor den rechtlichen Pflichten und ihren Konsequenzen zu verschliessen.

4. Und zum Schluss: Reiserecht-Workshops im Herbst 2018

Die Daten für die Reiserecht-Workshops im Herbst sind aufgeschaltet und man kann sich direkt online anmelden:

«Reiserecht von A bis Z», das Grundlagenseminar, welches das gesamte Reiserecht behandelt, findet am Dienstag, 27. November 2018 von 13:30 bis ca. 17:30 in Zürich statt. Zur Ausschreibung <http://www.reisebuerorecht.ch/workshops.html> oder direkt zur Online-Anmeldung: <http://www.reisebuerorecht.ch/anmeldung.html>

«Reiserecht Plus», hier werden ausgewählte aktuelle Themen behandelt und Inputs der Teilnehmer aufgenommen und besprochen. Workshop-Datum: Dienstag, 4. Dezember 2018 in Zürich, von 13:30 bis ca. 17:00 Uhr. Die Ausschreibung finden Sie hier <http://www.reisebuerorecht.ch/workshops2.html> Zur Online-Anmeldung: <http://www.reisebuerorecht.ch/anmeldung.html>

Wir wünschen Ihnen einen herrlichen Sommer.

Mit freundlichen Grüssen

Ihr Rolf Metz

Wir beraten Sie in allen rechtlichen Fragen. Insbesondere bei Gründung eines Reisebüros, Ausarbeiten von Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der rechtlichen Gestaltung von Internetseiten und Vertragsabschlüssen.

© Rolf Metz, 2018

Rolf Metz, Rechtsanwalt
Postfach 509, CH-6614 Brissago
Telefon 091 793 03 54
[info\[at\]reisebuerorecht.ch](mailto:info@reisebuerorecht.ch)
www.reisebuerorecht.ch

Sämtliche Angaben erfolgen ohne Gewähr.

Wenn Sie sich aus der Mailing-Liste austragen wollen, senden Sie uns eine E-Mail an [info\[at\]reisebuerorecht.ch](mailto:info@reisebuerorecht.ch)
