

TRAVEL IUS

Ausgabe 6, 27. März 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. Leistungsänderungen: Darf das Hotel ausgetauscht werden?**
 - 2. Müssen wir unseren Fluggästen den Bauchumfang messen?**
 - 3. Reiserecht-Workshops**
 - 4. Mit dem Smartphone in die USA einreisen**
-

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Aus der Praxis: Wann darf der Veranstalter Leistungsänderungen vornehmen, z.B. das Hotel ändern?

Korpulente Fluggäste geben immer wieder zu Diskussionen Anlass, nun befeuert eine Fluggesellschaft das Thema auch rechtlich.

Im Reiserecht-Workshops «Reiserecht von A bis Z» vom 10. April 2018 hat es noch einige Plätze frei, hier geht es direkt zu Online-Anmeldung: <http://www.reisebuererecht.ch/anmeldung.html>

In «Travel ius» Nr. 5 vom 13.3.2018 haben wir einen nicht korrekten Link auf die PDF-Version angegeben. Hier nun der korrekte Link, für alle, die «Travel ius» als PDF-Datei haben möchten: <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2018/travel-ius-2018-5.pdf>

Viel Spass mit «Travel ius»

Rolf Metz

- 1. Leistungsänderungen: Darf das Hotel ausgetauscht werden?**

In der Praxis kommt es immer wieder vor, dass das Hotel überbucht ist. Darf man dem Kunden einfach so ein Ersatzhotel zuweisen? Darf der Flugplan geändert werden, um z.B. Charterketten zusammenzulegen?

Dürfen zwischen Buchung (Vertragsabschluss) und Abreise Leistungsträger, der Reiseablauf (Programm) usw. geändert werden?

In der Reisebranche wird die Antwort lauten: «Ja». Und scheinbar erlaubt das Bundesgesetz über Pauschalreisen Leistungsänderungen. Unter der Überschrift «Wesentliche Vertragsänderungen» werden die Bedingungen aufgeführt, Art. 8 Pauschalreisegesetz.

Doch so einfach ist die Sache nicht. Auch im Reiserecht gilt der Satz: «Verträge sind zu halten, so wie sie abgeschlossen worden sind.»

Das bedeutet; das vereinbarte Hotel muss «geliefert» werden; die Flugzeiten und der Flugplan sind einzuhalten. Der Golfplatz muss zur Verfügung stehen.

Da aber (traditionelle) Pauschalreisen lange im Voraus geplant und eingekauft werden, soll der Veranstalter in einem engen Rahmen Änderungen vornehmen dürfen, um die Reise dennoch durchführen zu können.

In der reiserechtlichen Literatur wird aber immer gesagt, dass dieses Änderungsrecht nur besteht, wenn **äussere Umstände den Veranstalter dazu zwingen** (ähnlich auch die Botschaft zum Pauschalreisegesetz). Man könnte auch sagen, **objektive Umstände vorliegen**, für welche der Veranstalter nicht einzustehen hat. Dazu zählen z.B. Änderungen aufgrund von politischen Umständen, Witterungsverhältnissen usw., behördlichen Anordnungen.

Nicht darunterfallen aber Massnahmen, um den eigenen Gewinn zu optimieren, wie z.B. Zusammenlegen von Charterketten. Auch Hotelüberbuchungen hat der Veranstalter zu verantworten, da er für das Verhalten der Leistungsträger einzustehen hat.

Die Praxis sieht anders aus. Die Kunden haben Ferien geplant und da nimmt man manchmal auch etliches in Kauf. Zudem sind die Schweizer Kunden immer noch sehr umgänglich. Doch Veranstalter sollten sich darauf einstellen, dass Kunden immer wie besser aufgeklärt sind oder die Fälle der Rechtsschutzversicherung übergeben, die dann ihre Juristen einsetzen.

2. Müssen wir unseren Fluggästen den Bauchumfang messen?

Diese Frage mag wie ein verfrühter April-Scherz erscheinen, ist leider bittere Wahrheit.

Gemäss einer Mitteilung von „Travelnews“ vom 25.3.2018 können im Dreamliner von Thai Airways nur „normal gebaute“ Passagiere in der Business Class fliegen. Thai Airways hat die Business Class-Sitze mit Airbag-Gurten ausgestattet. Diese Gurte können nicht beliebig verlängert werden. Wer einen Taillenumfang von mehr als 142cm hat, kann nicht mehr Business Class fliegen.

Das wird ein „Fressen“ für Juristen werden (bitte entschuldigen Sie diese Wortwahl – ist aber leider wahr).

Die Gründe sind viele:

Eine solche Einschränkung muss **bei Buchung** klar und deutlich kommuniziert werden. Und zwar so, dass man diese Bestimmung unbedingt zur Kenntnis nehmen muss. Es handelt sich nämlich um **eine überraschende Bestimmung** und überraschende Bestimmungen müssen **ausdrücklich vereinbart** werden. Andernfalls sie nicht Vertragsinhalt werden. Ein Absatz irgendwo in den Transportbedingungen reicht nicht aus.

Wer Business Class bucht, muss in der Business Class transportiert werden.

Fluggesellschaften behalten sich das Recht vor, andere als publizierte Flugzeugtypen einzusetzen. Wer also Business Class in einen normalen Flug gebucht hat und dann plötzlich im Dreamliner sitzt, kann böse Überraschungen erleben, wenn er trotz Business Class Ticket in der Economy Class landet. – Da gibt es nicht nur viel Geld zurück, sondern auch das Image der Fluggesellschaft wird massiv leiden.

Bei **Pauschalreisen haftet der Reiseveranstalter** auch für die Fluggesellschaften. Er wird sich daher gut überlegen, ob er noch Business Class Tickets von Thai Airways verkauft. Er hat nämlich ein allfälliges «Downsizing» zu verantworten. – Oder er lässt alle Business Class Passagiere bei Buchung den Taillenumfang messen und vermerkt diesen im Kundendossier. – Die Reiseberater werden sich freuen.

3. Reiserecht-Workshops

Im Frühling führen wir wieder den beliebten Reiserecht-Workshop «Reiserecht von A bis Z» in Zürich durch. Und zwar am Dienstag, 10. April 2018 von 13:30 bis ca. 17:30 In Zürich.

Wer schon Grundkenntnisse des Reiserechts hat und einzelne Fragen vertieft beantwortet haben möchte, bucht «Reiserecht Plus» am Dienstag, 24. April, Nachmittag, auch in Zürich.

Hier geht es direkt zur Online-Anmeldung: <http://www.reisebuerorecht.ch/anmeldung.html>

Die Ausschreibung zu „Reiserecht von A bis Z“ finden Sie hier: <http://www.reisebuerorecht.ch/workshops.html>

Und „Reiserecht Plus“ ist hier im Detail beschrieben: <http://www.reisebuerorecht.ch/workshops2.html>

4. Mit dem Smartphone in die USA einreisen

Wer unter dem **Visa Waver Program in die USA** einreisen will, gibt sich häufig der falschen Illusion hin, dass er dann auch wirklich einreisen kann. Doch dem ist nicht so.

Der Grenzbeamte der U.S. Customs and Border Protection (CBP) entscheidet über die Einreise Er kann auch eine **Sekundärinspektion** anordnen, dazu braucht es keine Verdachtsmomente. Im Rahmen einer solchen Inspektion wird oft auch das Smartphone herausverlangt. Darf der Grenzbeamte dies? Und wie soll man sich verhalten? Die Süddeutsche Zeitung hat dazu ein Interview mit einer Anwältin der Bürgerrechtsorganisation American Civil Liberties Union (ACLU) veröffentlicht, welches lesenswert ist:

«Ist das eine Bitte oder ein Befehl?» von Jannis Brühl, <http://www.sueddeutsche.de/digital/einreise-in-die-usa-ist-das-eine-bitte-oder-ein-befehl-1.3904502>

N.B. Vergessen Sie nicht, sich für den Reiserecht-Workshop «Reiserecht von A bis Z» vom 10. April 2018 anzumelden, <http://www.reisebuerorecht.ch/anmeldung.html>

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[at]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[at]reisebuerorecht.ch)