

TRAVEL IUS

Ausgabe 12, 14. Dezember 2023

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: <https://www.reisebuererecht.ch/newsletter-travel-ius>

1. Winterzeit: Flugannullierungen, Verspätungen usw.

2. EU-Reiserechtrichtlinie: Konsumentenschutz geht vor

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Das November-Wetter und der Winter haben Einzug gehalten (starke Regen- und Schneefälle, kalte Nächte usw.). Flüge starten verspätet oder fallen ganz aus. Wie sehen die Rechte der Flugpassagiere aus?

Die EU-Kommission hat Ende November einen Vorschlag zur Revision der Pauschalreise-richtlinie veröffentlicht, der es in sich hat: Noch mehr Konsumentenschutz. Auch die Rechte der Flugpassagiere sollen gestärkt werden.

Viel Vergnügen mit diesen "Travel ius".

Rolf Metz, Rechtsanwalt

Sie dürfen diesen Newsletter gerne an interessierte Leserinnen und Leser weiterleiten, hier kann man «Travel ius» [abonnieren](#). Wer den Newsletter als PDF-Datei downloaden möchte, [hier der Link](#).

Wir beraten Sie bei der rechtlichen Gestaltung von Websites, Anmeldeformularen, Flyern, Prospekten, Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Datenschutzbestimmungen usw. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf. Hier geht es zum Formular: <https://www.reisebuererecht.ch/kontakt>

1. Winterzeit: Flugverspätungen, Annullierungen und Fluggastrechte

Winterzeit: Schnee, Eis und schlechte Witterungsverhältnisse beeinträchtigen den Flugverkehr. Flugzeuge müssen enteist werden. Welche Rechte haben die Flugpassagiere?

Als erstes ist anzumerken, die Fluggesellschaften müssen die Leistungen nach der Fluggastrechte-Verordnung 261/2004 erbringen. Also nicht etwa der Reiseveranstalter oder das Reisebüro.

Flugverspätungen: Wenn der Flug verspätet startet, stehen dem Passagier Betreuungsleistungen zu (bei Kurzstrecke ab 2 Stunden Wartezeit, Mittelstrecke ab 3 Stunden, Langstrecke ab 4 Stunden). **Betreuungsleistungen umfassen angemessene Verpflegung**, allenfalls Unterkunft, wenn der Flug erst am nächsten Tag stattfindet und 2 Telefonate, E-Mails.

Erreicht das Flugzeug den Zielflughafen mit einer Verspätung von mehr als 3 Stunden, stehen dem Kunden zusätzlich bei einem Flug bis **1500 km 250 Euro, Mittelstrecke 400 Euro, Langstrecke ab 3500 km 600 Euro** zu. Kann sich die Fluggesellschaft auf ausserordentliche Umstände berufen, entfällt die Pauschalzahlung. **«Ausserordentliche Umstände»** sind der Knackpunkt. Diese liegen nur vor, wenn die Fluggesellschaft keine Möglichkeit hatte, diese zu vermeiden (und sie ausserordentlich sind). So ist «enteisen» im Winter kein ausserordentlicher Umstand. Denn das kann man voraussehen und entsprechend einplanen (so z.B. ein Urteil des Amtsgerichtes Düsseldorf). Dies trifft jedenfalls auf Flughäfen zu, wo im Winter Schnee fällt, Kälte herrscht usw.

Flugannullierungen infolge Winterwetter dürften regelmässig **kurzfristig** erfolgen (am Abflugtag oder einen Tag vorher). Hier sollte die Fluggesellschaft einen **Ersatzflug** anbieten. Wenn sie dies kann und der Abflug max. 1 Stunde früher erfolgt und die Ankunftszeit max. 2 Stunden später ist, gibt es keine Pauschalentschädigung. Wird kein Ersatzflug angeboten oder erfüllt dieser nicht genannten Bedingungen, sind die Pauschalentschädigungen zw. 250 und 600 Euro geschuldet. Ausser die Fluggesellschaft kann ausserordentliche Umstände nachweisen.

Wie die Rechte durchsetzen? Kürzlich haben sich Reisebüromitarbeiter bei einer internen Schulung beklagt, dass Fluggesellschaften nicht zahlen und auf die Vertragsbedingungen verweisen. Da ist anzumerken, dass die Vertragsbedingungen/Transportbedingungen die Fluggastrechte-Verordnung nicht abändern usw. können. **Die Fluggastrechte-Verordnung ist zwingendes Recht** und geht Transportbedingungen usw. vor.

Es ist allgemein bekannt, dass Fluggesellschaften eher zurückhaltend beim Auszahlungen dieser Entschädigungen sind. **Es braucht schon eine gewisse Ausdauer**, um zu seinem Recht zu kommen. Das ist auch der Grund, weshalb so viele Inkassounternehmen entstanden sind. Wer selbstständig seine Rechte geltend machen will, sollte prüfen, ob er in **einem EU-resp. EWR-Staat** gegen die Fluggesellschaft vorgehen kann (Abflugort resp. Ankunft). In der Schweiz kann es aufgrund der Gerichtspraxis schwierig werden.

2. EU-Pauschalreise und Passagierrechte

Die EU-Kommission hat am 29. November 2023 einen Vorschlag zur Revision der Flugpassagierrechte und der EU-Reiserichtlinie veröffentlicht. Dies unter dem Titel «Verbesserte Rechte für Reisende». Also verbesserter Konsumentenschutz.

Die EU-Reiserichtlinie soll aufgrund der Erfahrungen, welche während der Covid-19 Pandemie gemacht worden sind, ergänzt werden und zwar zugunsten der Reisenden: **«The proposed amendments will provide stronger and clearer rights for travellers and clarify the obligations and responsibilities of package organisers.»** - Das schon strenge EU-Recht soll also noch besser zu Gunsten der Reisenden ausgebaut werden. Rückzahlungen müssen innert 14 Tagen erfolgen, es soll neue Informationspflichten geben und Kunden müssen keine Gutscheine akzeptieren (sie können Auszahlung verlangen).

Auch die Rechte von Passagieren (Luft, Eisenbahn, Schiff und Bus) sollen verbessert werden.

Es ist ein Entwurf der EU-Kommission. Wie es weitergeht, ist offen. Die Reisebranche ist mit dem Vorschlag unzufrieden. – Doch der Vorschlag zeigt einmal mehr: Wir leben im Zeitalter des Konsumentenschutzes. Die Veranstalter werden noch mehr in die Pflicht genommen.

Wer sich im Detail informieren will, hier der Link auf die Seite der EU-Kommission:

https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_23_6110

Wir beraten Sie gerne in allen rechtlichen Fragen rund ums Reisen, beim Verfassen von Reisebedingungen, Datenschutzhinweisen, Gestaltung von Websites, Katalogen, korrekte Preisbekanntgabe usw. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf.

Wir wünschen Ihnen eine gute Zeit

Rolf Metz, Rechtsanwalt

© Rolf Metz, 2023

Rolf Metz, Rechtsanwalt

Postfach 509, CH-6614 Brissago

Telefon 091 793 03 54

info[at]reisebuerorecht.ch

<https://www.reisebuerorecht.ch>

Sämtliche Angaben erfolgen ohne Gewähr.

Wenn Sie sich aus der Mailing-Liste austragen wollen, nutzen Sie den Link auf dem E-Mail-Newsletter.