



Marketing, Recht, Gründung, Kauf und Verkauf eines Reisebüros



Schweizerischer Reisebüro-Verband
Fédération Suisse des Agences de Voyages
Federazione Svizzera delle Agenzie di Viaggi
Swiss Federation of Travel Agencies

Impressum

Marketing, Recht, Gründung, Kauf und Verkauf eines Reisebüros

Erste Ausgabe Oktober 2012
ISBN 978-3-033-03662-8

Auflage

800 Exemplare Deutsch
300 Exemplare Französisch

Herausgeber

Schweizerischer Reisebüro-Verband
Etzelstrasse 42
CH-8038 Zürich
Tel. +41 44 487 30 50
E-Mail: mail@srv.ch
www.srv.ch

Autoren

Kurt Metz, lic.ès sc.pol.
Rolf Metz, Rechtsanwalt
Sandra Pfyffer Briker, Betriebsökonomin FH
Tourismus und Mobilität

Druck, Herstellung

Edubook AG, 5634 Merenschwand

Verkaufspreis

CHF 150

Inserenten

AirPlus International AG
Allianz Global Assistance
Amadeus Marketing (Schweiz) AG
Corporate Private Care AG
Edubook AG
Europcar
Flughafen Zürich
Garantiefonds der Schweizer Reisebranche
HOTELA
IST Internationale Schule für Touristik
Primus Communications GmbH
Reise-Treuhand AG
Travelport Switzerland AG

© Schweizerischer Reisebüro-Verband

Diese Texte sind urheberrechtlich geschützt. Sie dürfen für die eigene geschäftliche Tätigkeit genutzt und entsprechend den eigenen Bedürfnissen bearbeitet werden. Jede weitergehende Nutzung, insbesondere der kommerzielle Vertrieb dieser Vorlagen, ist nicht gestattet.

Der Inhalt vorliegender Publikation entspricht dem Kenntnisstand August 2012. Stand der Internetadressen August 2012. Die Informationen sind sorgfältig aufgearbeitet worden; den Benützern wird jedoch gleichwohl empfohlen, sich vor Entscheidungen durch eine Fachperson beraten zu lassen. Jede Haftung des verantwortlichen Herausgebers sowie der Autoren wird ausgeschlossen.

Hinweis: Wenn möglich wird im vorliegenden Dokument eine neutrale Wortwahl verwendet. Ist dies nicht möglich, wird Einfachheitshalber die männliche Form gewählt, stellvertretend für beide Geschlechter.

Marken und Kennzeichen

Die in diesem Handbuch erwähnten Marken und Kennzeichen sollen dem Leser die Orientierung erleichtern. Mit der Erwähnung dieser Marken oder Kennzeichen wollen weder der Herausgeber noch die Autoren den Eindruck erwecken, dass besondere Geschäftsbeziehungen zu den genannten Unternehmen bestehen.

Die Marken und Kennzeichen sind Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber und sind nicht gesondert gekennzeichnet.



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	5
1 Reisen als Geschäft	7
2 Die Welt des Reisens im Wandel	9
2.1 Flugverkehr	9
2.2 Bahnverkehr	10
2.3 Strassenverkehr (Bus und Mietwagen)	10
2.4 Schifffahrt	12
2.5 Unterkünfte	12
2.6 Reiseveranstalter / Touroperators	12
2.7 Wiederverkäufer / Retailers	13
2.8 Neugründungen	13
2.9 Reisemarkt Schweiz	13
3 Unternehmensformen für Reisebüros	14
3.1 Einführung	14
3.2 Eine Gesellschaft gründen und Handelsregister	14
3.2.1 Einzelunternehmen	14
3.2.2 Kollektiv- und Kommanditgesellschaft	14
3.2.3 Aktiengesellschaft und Gesellschaft mit beschränkter Haftung	15
3.2.4 Hinweise zur Gründung einer Gesellschaft	15
3.3 Übersicht Unternehmensformen	16
4 Operative Voraussetzungen	21
4.1 Fachliches Know-how	21
4.2 Anforderungen an Räumlichkeiten und Ausstattung	21
4.3 IT-Infrastruktur: GDS und Backoffice-Systeme	22
4.4 Veranstalterverträge	22
4.5 Standesorganisationen	23
4.6 Brancheninformationen	23



5	Operative Voraussetzungen aus rechtlicher Sicht	25
5.1	Name des Reisebüros, Firmenrecht, Domainnamen	25
5.2	Keine Bewilligungspflicht, keine Lizenzierung	25
5.3	Verträge mit Angestellten	26
5.3.1	Abschluss von Arbeitsverträgen	26
5.3.2	Vertragsinhalt	26
5.4	Verträge mit Dienstleistungsunternehmen	27
5.4.1	Zwei Möglichkeiten	27
5.4.2	Vermittlung von Leistungen	27
5.4.3	Einkauf der Leistungen im eigenen Namen	29
5.5	Versicherungen	29
5.5.1	Sozial- und Sachversicherungen	29
5.5.2	Haftpflichtversicherung	29
5.6	Mehrwertsteuer	30
5.7	Kundenverwaltung, Buchhaltung in der Cloud	30
5.7.1	Geschäftsunterlagen, Buchhaltung in der Cloud	30
5.7.2	Kundendaten in der Cloud	31
5.8	Rechtsverhältnis mit Facebook und Co	31
5.9	Sicherstellung von Pauschalreisen	33
5.9.1	Allgemeines	33
5.9.2	Umfang der Sicherstellung und Leistungen	33
5.9.3	Unterlassung der Sicherstellung	33
5.9.4	Lösungen in der Schweiz	34
6	Auftreten am Markt: Marketing und Führung	36
6.1	Umfeld- und Unternehmensanalyse	36
6.2	Vision, Strategien und Geschäftsfelder	37
6.3	Die sieben P's des Dienstleistungs-Marketings	37
6.3.1	Product oder Produktpolitik	38
6.3.2	Price oder Preispolitik	38
6.3.3	Place oder Vertriebspolitik	38
6.3.4	Promotion oder Kommunikationspolitik	38
6.3.5	People oder Personalpolitik	39
6.3.6	Process oder Prozesspolitik	39
6.3.7	Physical Facilities oder Ausstattungspolitik	39
6.4	Vom Umgang mit den Kunden	41
6.5	Exkurs: Mehrwert bieten durch Customer Relationship Management	41
6.6	Exkurs: Public Relations	42
6.7	Exkurs: Qualitätsgütesiegel	42
6.8	Exkurs: Corporate Social Responsibility	43
6.9	Exkurs: Social Media	43



7	Auftreten am Markt aus rechtlicher Sicht	45
7.1	Leistungen im eigenen oder fremden Namen anbieten – Vermitteln oder Veranstalten	45
7.2	Leistung im eigenen Namen anbieten	45
7.3	Leistungen vermitteln	46
7.4	Rechtslage beim Vermitteln von Leistungen	46
7.4.1	Reisebüro – Dienstleistungsunternehmen	46
7.4.2	Reisebüro – Kunde	46
7.5	Rechtslage beim Anbieten von Leistungen im eigenen Namen	47
7.5.1	Bundesgesetz über Pauschalreisen (PRG)	47
7.5.2	Mietwagen, Camper, Ferienhäuser	51
7.5.3	Personentransporte	51
7.5.4	Reiseversicherungen	51
7.5.5	Weitere Zusatzgeschäfte	52
7.6	Werbung	52
7.7	Buchungen über das Internet	52
7.8	Datenschutz	53
7.9	Schutz der Persönlichkeit	55
7.10	Massenwerbung, Werbung mittels E-Mails	55
7.11	Urheberrecht, Verwendung von Bildern und Texten	55
7.12	Streitigkeiten und Ombudsman	56
<hr/>		
8	Gründen, Kauf und Verkauf eines Reisebüros	57
8.1	Ausgangslage Gründung, Kauf und Verkauf	57
8.1.1	Gründer	57
8.1.2	Käufer	57
8.1.3	Verkäufer	57
8.2	Motivation	57
8.3	Das Reisen als Geschäft	58
8.4	Bewertung	58
8.4.1	Bewertungsüberlegungen – der faire Preis	58
8.4.2	Bewertungsprozess	58
8.5	Der Kaufpreis	58
8.5.1	Gründung	58
8.5.2	Käufer / Verkäufer	59
8.5.3	Preisfestlegung	59
8.6	Von der Absichtserklärung zum Kaufvertrag	59
8.6.1	Absichtserklärung	59
8.6.2	Due Diligence	59
8.6.3	Vertragsabschluss	61
8.7	Tipps aus der Praxis	61



<hr/>	
9	Kauf und Verkauf eines Reisebüros aus rechtlicher Sicht 62
9.1	Kaufvertrag 62
9.1.1	Kauf einzelner Teile oder gesamtes Unternehmen 62
9.1.2	Grundsätzliches zum Kaufvertrag 62
9.1.3	Zahlung des Kaufpreises 63
9.1.4	Vertrag über einzelne Aktiven 64
9.1.5	Vertrag über Aktiven und Passiven 64
9.1.6	Kauf von Aktien und GmbH-Anteilen 65
<hr/>	
10	Anhang 66
10.1	Vereinigungen 66
10.1.1	Skål – Amicale du tourisme 66
10.1.2	Travel Oldtimers Club (TOC) 66
10.1.3	fit – Frauen im Tourismus 66
10.2	Handbücher 67
10.3	Nützliche Links und Adressen 68
<hr/>	
	Checkliste: «Gründung, Kauf eines Reisebüros» 70