

# TRAVEL IUS

---

**Ausgabe 7, 14. Juli 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. Neues Datenschutzgesetz**

## **2. Flugplanänderungen, Annullierungen, Umbuchungen usw.**

---

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Der Datenschutz macht trotz Sommerhitze und Ferienzeit keine Ferien. Die EU will die Durchsetzung der Datenschutz-Grundverordnung Europa-weit verbessern. Es werden fleissig Bussgelder ausgesprochen, weil die datenschutzrechtlichen Vorgaben nicht eingehalten werden. Und die Schweiz bekommt auf den 1. September 2023 das neue Datenschutzgesetz.

Flugannullierungen, Flugverspätungen und Umbuchungen, wie sieht die Rechtslage aus?

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.

---

## **1. Neues Datenschutzgesetz**

Bis jetzt waren wir in der Schweiz mit dem Datenschutz etwas «nachlässig». Doch in Europa hat die Datenschutz-Grundverordnung das Datenschutzklima verschärft. Und auch in der Schweiz wird sich das Bewusstsein zum Datenschutz erheblich ändern. Es ist daher wichtig, dass die Datenschutzbestimmungen auf den 1. September 2023 dem neuen Recht angepasst werden.

Das bedeutet, dass nicht nur Datenschutzbestimmungen auf Webseiten à jour geführt werden müssen, es müssen auch die Verträge mit den Cloud-Diensten und anderen Dienstleistern, welche Daten für das Reisebüro bearbeiten den neuen Bestimmungen angepasst werden.

---

Zudem ist zu schauen, wo überall Kundendaten erfasst werden (Schalter, Telefon, Internet, E-Mail usw.), weil all diese Kanäle datenschutzrechtlich relevant sind.

**Wir beraten Sie gerne in allen Fragen des Datenschutzes.** Und der Schweizer Reise-Verband führt am 17. August 2023 Webinare (deutsch und französisch) zu diesem Thema durch.

Wer mit dem europäischen Ausland zu tun hat, sollte sich sowieso auf «härter Zeiten» vorbereiten. Die EU-Kommission hat am 4. Juli 2023 beschlossen, die Durchsetzung der Datenschutz-Grundverordnung zu verbessern, [https://germany.representation.ec.europa.eu/news/datenschutzgrundverordnung-eu-kommission-will-durchsetzung-verbessern-2023-07-04\\_de](https://germany.representation.ec.europa.eu/news/datenschutzgrundverordnung-eu-kommission-will-durchsetzung-verbessern-2023-07-04_de)

Und im Monat Juni 2023 sind wiederum happige Bussen wegen Verstössen gegen die Datenschutz-Grundverordnung ausgesprochen worden: Die Top 5 Bussen betragen zwischen rund 28 Mio Euro und 13'000 Euro (mangelhafte Sicherheit). <https://www.dr-datenschutz.de/top-5-dsgvo-bussgelder-im-juni-2023/>

Wir beraten Sie in allen Fragen des Datenschutzes.

## 2. Flugplanänderungen, Annullierungen, Umbuchungen usw.

Sommerzeit – Flugzeit – und die Fluggesellschaften müssen Flüge annullieren, Flugpläne ändern und Passagiere umbuchen. Das ist nicht nur für den Passagier ärgerlich, sondern auch für Reisebüros und Reiseveranstalter. Das zeigt auch die Fachpresse:

Nach travelabout.ch reklamieren Kunden am meisten Flugverspätungen, (<https://abouttravel.ch/reisebranche/in-eigener-sache/ti-umfrage-darueber-beschweren-sich-schweizer-reisende-am-meisten/>) und travelnews.ch hat eine Statistik über die Fluggesellschaften mit den meisten annullierten Flügen publiziert (<https://www.travelnews.ch/on-the-move/24359-welche-airlines-ihre-fluege-am-haeufigsten-annullieren.html>)

### Wie sieht die Rechtslage aus?

#### 2.1 Vermittelte Flüge

Bei **vermittelten Flügen** ist das Reisebüro nicht Vertragspartei und hat keine Beförderungspflicht. Es ist daher rechtlich nicht verpflichtet, Ersatzflüge usw. zu organisieren usw. Als guter Reisepartner wird es dem Kunden helfen, eine Lösung zu finden. Und für diese Tätigkeit kann es ein Entgelt verlangen, das mit dem Kunden zu vereinbaren.

#### 2.2 Flugpauschalreisen

Bei **Flügen im Rahmen von Pauschalreisen** liegt die Sache leider etwas anders. Ist der Flug Teil einer Pauschalreise, ist der Reiseveranstalter verpflichtet die Reise vereinbarungsgemäss durchzuführen. Also so wie im Programm festgehalten.

- **Änderungen vor Abreise**

**Änderungen vor Abflug** sind möglich, solange es nicht wesentliche Änderungen sind.

**Unwesentliche Änderungen** hat der Kunde hinzunehmen: z.B. Flugverlegung von 11 auf 13 Uhr, Einsatz einer anderen Fluggesellschaft, sofern diese gleichwertig ist. Abflug einen Tag später bei einer 5-wöchigen Australien-Reise. Solche Änderungen muss der Kunde

akzeptieren. – Weist die Reise durch die Änderung einen Minderwert auf, ist dieser zu entschädigen.

**Wesentliche Änderungen** muss der Kunde hingegen **nicht hinnehmen**. So dürfen grundsätzlich Flüge nicht vorgelegt werden: z.B. Samstagnachmittag auf Samstagmorgen früh, bei einer 3-tägigen Städtereise Abflug statt am Freitagmorgen erst am Freitagabend oder Samstagmorgen. Wenn die Fluggesellschaft besonders beworben worden ist, ist eine unbekannte Ersatzfluggesellschaft, welche nicht dem gleichen Standard entspricht, eine wesentliche Vertragsänderung.

Beim **Rückflug Flug vorverlegen**, z.B. vom Samstagabend auf Samstagmorgen bei Badeferien (Verlust eines Badetages), Rückflug statt am Samstag am Sonntagabend.

Bei **wesentlichen Änderungen hat der Kunde verschiedene Rechte (Art. 10 PauRG)**. Er kann die Änderungen annehmen oder ablehnen. Lehnt er sie, sollte der Veranstalter ihm eine angemessene Ersatzreise anbieten (um den Kunden als Kunde zu behalten). Akzeptiert der Kunde diese Ersatzreise und ist sie «minderwertig» ist der Preisunterschied zurückzubezahlen. Lehnt der Kunde die Alternativen ab oder werden ihm keine angeboten, ist der bezahlte Reisepreis vollständig zurückzubezahlen. Unter Umständen hat der Veranstalter auch Schadenersatz zu bezahlen.

- **Änderungen während der Reise**

Wenn **Änderungen erst während der Reise erfolgen**, so handelt sich um Reisemängel. Der Veranstalter ist verpflichtet, diese auf eigene Kosten zu beseitigen. Wird der Flug **vorverlegt**, dürfe die Reise einen Minderwert aufweisen, der zu vergüten ist. Verlängert sich der Aufenthalt, gehen die Zusatzkosten zu Lasten des Veranstalters. Dies sind zwingende Regelungen im Pauschalreisegesetz und können vertraglich nicht abgeändert werden (Art. 13 PauRG).

### 3. Und zum Schluss: Was Ihren Kunden im Gedächtnis hängen bleibt

Die Frage ist, was bleibt Ihren Kunden im Gedächtnis hängen? An was erinnern sie sich am besten? Darauf gibt die «peak-end rule», d.h. die «Spitze-End-Regel» die Antwort.

Nobelpreisträger Daniel Kahnemann hat herausgefunden, dass sich **«erleben» und «erinnern» unterscheiden**. Das heisst, wenn Ihre Kunden nach den Ferien über die Ferien sprechen, ist das nicht etwa das «Erleben», sondern eben **das «Erinnern»**.

Wie kann man also dafür sorgen, dass die Kunden sich an **das Positive erinnern und vom Positiven erzählen**? Dazu sind zwei Schlüsselmomente massgebend: **Einerseits das als besonders positiv oder negativ wahrgenommene Erlebnis und andererseits der Abschluss der Reise**.

Beides kann der Reiseveranstalter beeinflussen. Das «Negative» muss nämlich nicht negativ bleiben, wenn die Reiseleiterin oder die Vertretung vor Ort, sich der Sache positiv annimmt und der Kunde deren Bemühungen auch erkennen kann. Genau so der Abschluss, lässt man die Kunden beim verspäteten Rückflug einfach hängen, wird sich das in der Bewertung der ganzen Reise massiv negativ auswirken.

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

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.