

# TRAVEL IUS

---

Ausgabe 2, 20. Februar 2024

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. «Wir können nichts dafür.»**

**2. Pöbelnde Flugpassagiere**

---

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Bei Leistungsänderungen oder Ausfall von Leistungen hören wir von Reiseveranstaltern: «Wir können nichts dafür.» und sie wollen kein Geld zurückzahlen. Ist das so?

Gewalttätige und pöbelnde Flugpassagiere sind zunehmend ein Problem – Fliegen ist nicht mehr eine ruhige Sache.

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. «Wir können nichts dafür.»**

**Pauschalreisen sind «komplizierte» Produkte.** Der Reiseveranstalter muss seine Leistungen durch Fremdunternehmen = Leistungsträger erbringen. Das Ganze spielt sich im Ausland ab, wo andere Qualitätsmassstäbe gelten können. Und auch **Klima, Wetter, politische Entscheidung** usw. können den Reiseverlauf beeinflussen. Da ist es nachvollziehbar, wenn ein Veranstalter für den Ausfall einer Leistungen, nicht haften will, wenn der Ausfall auf das Wetter oder andere nicht beeinflussbare Umstände zurückzuführen ist.

Die Begründung der Veranstalter lautet in der Regel, dass sie die notwendige Sorgfalt aufgewendet hätten und somit nach Art. 15 Pauschalreisegesetz nicht haften würden.

---

**Doch leider ist diese Argumentation nicht richtig.**

Das Pauschalreisegesetz unterscheidet **zwischen (Reise-)Mangel und Haftung für Schäden**. Das hat auch das Bundesgericht so festgestellt.

**Ausfall von Leistungen**, Leistungsänderungen oder Leistungen mit minderwertiger Qualität sind **(Reise-)Mängel**. Sie betreffen das Produkt «Reise» direkt. Auf diese Mängel finden Art. 12 und 13 Pauschalreisegesetz Anwendung. Und hier besteht eine **objektive Haftung**. Objektive Haftung bedeutet, dass nur verglichen wird zwischen: **Versprochene Leistung – erbrachte Leistung**. Und wenn die erbrachte Leistung nicht der versprochenen Leistung (vertraglich vereinbart) entspricht, besteht ein Mangel. Der Veranstalter verspricht nämlich den Erfolg, d.h. vertraglich korrekte Reise

Die Ursache, weshalb die Leistung nicht korrekt erbracht werden konnte (Wetter, Streiks usw.), spielt daher keine Rolle.

**Zu vergüten ist der Minderwert**. Also die Differenz zwischen dem Wert der mängelfreien Reise und dem Wert der mangelbehafteten Reise. Das ist natürlich eine Schätzung. Wobei hier nicht die Ansicht des betroffenen Reisenden massgebend ist, sondern ein «Durchschnittsreisender», d.h. es findet eine Objektivierung der Schätzung statt.

Und auf diesen Sachverhalt kommen Art. 14 ff. Pauschalreisegesetz nicht zur Anwendung.

## **2. Pöbelnde Flug-Passagiere**

Fliegen ist keine ruhige Sache mehr. **Renitente Passagiere nehmen massiv zu**. Und dies in der ganzen Welt. Wie verschiedene Zeitungen melden, sind davon auch die schweizerischen Fluggesellschaften betroffen. Diese haben zum ersten Mal dem Bundesamt für Zivilluftfahrt für das Jahr 2023 ihre Zahlen gemeldet. Es kam zu 1347 gemeldeten Vorfällen, also rund 4 Vorfälle pro Tag. **Rauchen steht an oberster Stelle, dann verbale Attacken und Missachtung von Anweisungen**, so auch mitgebrachter Alkohol.

Dabei handelt es sich nicht um ein «Kavaliersdelikt». Vielmehr kann es sich um eine **Straftat** handeln (das BAZL spricht Bussen zwischen 400 und 1000 Franken aus). Die Fluggesellschaft kann ein **entsprechendes «Hausverbot»** verhängen. Und verursacht das Pöbeln usw. **Schaden** (z.B. muss der Start abgebrochen werden usw.), kann dieser Schaden gegenüber dem betreffenden Passagier geltend gemacht werden.

---

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, 2024

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.