

TRAVEL IUS

Ausgabe 10, 6. August 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. Hilfeleistung durch Veranstalter – Leistungsträger versagt

2. Und zum Schluss: Eine Abkühlung bitte! Busse 550 Euro

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Die heutigen «Travel ius» sind kurz, dafür sehr aktuell.

«Was ist, wenn Kunden sitzen gelassen werden?», könnte man sagen. Wer Zeitungen, Internet liest, kommt nicht um die Meldungen herum, welche frustrierte Reisende betreffen, weil sie keine Hilfe bekommen haben, z.B. der Flug wurde gestrichen oder um viele Stunden verschoben, das Flugzeug hatte technische Probleme und keine Hotelzimmer wurden zur Verfügung gestellt (als Beispiel <https://www.br.de/nachrichten/bayern/muenchen-hotels-ausgebucht-wegen-adele-gestrandete-passagiere-im-pech.UKQ0cTF>, 6.8.2024).

Wie sieht das bei Pauschalreisen 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. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf. Hier geht es zum Formular: <https://www.reisebuererecht.ch/kontakt>

1. Hilfeleistung durch Veranstalter – Leistungsträger versagt

Also wie sieht es aus, wenn während der Reise Leistungen ausfallen oder nicht klar ist, ob sie erbracht werden können?

Bei Pauschalreisen hat der Reisende **nur mit dem Reiseveranstalter einen Vertrag**. Und wenn die Reise nicht programmgemäss abläuft, eben z.B. der Flug ausfällt oder verzögert

sich um viele Stunden, das Hotel ist überbucht ist und es wird keine genügende Abhilfe geboten, ist der Veranstalter in der Pflicht.

Art. 12 Abs. 1 PauRG besagt, dass der Kunde Mängel dem Veranstalter anzeigen (reklamieren) muss und **der Veranstalter hat für Abhilfe zu sorgen**, Art. 12 Abs. 2 und Art. 13 PauRG. **Der Veranstalter muss also selbst aktiv** werden. Er kann sich nicht darauf verlassen, dass der Leistungserbringer (Fluggesellschaft, Hotel usw.) von sich aus, den Mangel beseitigt. Wenn er darauf vertraut, dass der Leistungserbringer Abhilfe schaffen wird, aber nicht oder ungenügend tut, muss der Veranstalter dies «ausbaden».

So schon Art. 5 Buchstabe c PauRG: Dem Reisenden ist in den Reiseunterlagen eine «Anlaufstelle» bekannt zu geben, die ihm **im Falle von Schwierigkeiten Hilfe leisten kann**.

Diese **«Anlaufstelle»** kann z.B. eine Vertretung vor Ort sein oder die Notfalltelefonnummer des Veranstalters. Die «Anlaufstelle» muss zwei Bedingungen erfüllen:

- Sie muss zu normalen Tageszeiten erreichbar sein. Massgebend ist die Lokalzeit am Ort der Reise. Wer also Reisen nach Kalifornien organisiert, muss dafür sorgen, dass er zur Lokalzeit in Kalifornien erreichbar ist.
- Die genannte **Stelle muss zuständig** sein, das heisst, muss in der Lage sein z.B. Flüge umzubuchen, Ersatzhotels zu organisieren usw. Mit anderen Worten ein Telefonbeantworter reicht nicht, desgleichen auch kein Chat oder Mitarbeiter, der zwar das Telefon entgegennimmt, aber nicht über die notwendigen Kompetenzen usw. verfügt.

Ist die **Anlaufstelle nicht erreichbar** oder schafft keine angemessene Abhilfe, kann der Reisende Selbstabhilfe ausüben. Also selbst einen Ersatzflug buchen, ein anderes Hotel suchen usw. Die Kosten hat der Veranstalter zu tragen.

Ein ganz wichtiger Punkt ist Information. In unsicheren Zeiten ist Information das A und O. Das hat das Genfer Obergericht schon vor vielen Jahren entschieden: Aufgrund von Unwettern war nicht klar, ob der Flug durchgeführt werden konnte. Vom Veranstalter gab es kaum Informationen. Das Gericht hat entschieden, dass in einer solchen Situation der Veranstalter die Kunden informieren (und betreuen) muss und **ohne genügende Information der Kunde kostenlos vom Vertrag zurücktreten kann**. – Dies hiesse auch, ist der Reisende bereits unterwegs, darf er Selbstabhilfe ausüben oder den Rücktransport verlangen.

Soweit die Theorie: In der Praxis gibt es eben Fälle, wo Abhilfe nicht möglich ist und Reiseabbruch auch nicht. Bei einem Trekking "Quer durch Afrika" kann nicht ein einzelner unzufriedener Gast per Hubschrauber ausgeflogen werden. Oder der Rückflug von einer Insel wird aus technischen Gründen annulliert und der Ersatzflug ist erst zwei Tage später möglich. - Wenn es keine Flüge gibt, gibt es keine Flüge. - Das sind Realitäten, die der Reisende akzeptieren muss. Da bleibt er dann auf Reisepreiseminderung und allenfalls Schadenersatz angewiesen. - Doch auch in solchen Fällen hat **Information seitens des Veranstalters oberste Priorität**.

2. Und zum Schluss: Eine Abkühlung bitte! Busse 550 Euro

Es ist heiss – besonders im Süden. Und da tut eine Abkühlung gut. Weshalb nicht die erste beste Gelegenheit nutzen – einen Brunnen vielleicht!

Das kann teuer kommen, wenn man sich in einem historischen Brunnen abkühlen will. Dies hat ein Schweizer erfahren, der sich nachts im Trevi Brunnen in Rom Abkühlung verschaffen wollte. Die Polizei hat ihn sofort rausgefischt. Busse 550 Euro und Platzverbot.

(<https://www.nau.ch/news/europa/rom-schweizer-springt-in-den-trevi-brunnen-550-euro-busse-66807588>, aufgerufen 6.8.2024).

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 schöne Sommerzeit

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.