

TRAVEL IUS

Ausgabe 1, 25. Januar 2010

Rolf Metz, Rechtsanwalt

Auszug aus Travel ius 1, 25. Januar 2010

2. Rechnungsfehler

In der Beratungspraxis werden uns des Öfteren Fragen, die Rechnungsfehler betreffen gestellt. Es gibt verschiedene Arten von Rechnungsfehlern:

- **Rechnungsfehler, die erkennbar sind:** Darunter zählen z.B. Additionsfehler in einer Offerte, $100 + 100 = 100$ (statt 200); oder Multiplikationsfehler, 3 Einzelzimmerzuschläge zu CHF 350.00 = CHF 350.00 (statt CHF 1'050). Diese Fehler sind für den Kunden erkennbar und zu korrigieren. Der Kunde hat den korrekten Preis zu bezahlen.
- **Interne Kalkulationsfehler:** Sie geschehen bei der internen Kalkulation, in die der Kunde keinen Einblick hat. Z.B. wird beim Umrechnen von ausländischen Devisen ein Fehler gemacht. Es wird die falsche Tarifposition genommen usw. Dem Kunden wird nur das Resultat dieser Operation gezeigt. Wie die Zahl errechnet worden ist, entzieht sich den Kenntnissen des Kunden. Diese Fehler sind grundsätzlich nicht korrigierbar. Das Risiko trägt das Reisebüro.

Diese Fehler können nur korrigiert werden, wenn sie offensichtlich sind. Und zwar offensichtlich für den Kunden. Also wenn man sagen muss: "Das kann doch nicht stimmen!" Doch was ist heute zu Tage noch "offensichtlich"? Es gibt keine festen Flugtarife mehr. Bei Kreuzfahrten und Pauschalreisen wird mit Tagespreisen geworben. Fährenanbieter sollen bis zu 200 Parameter in die Berechnung der Tagespreise einfließen lassen. Dazu kommen Vor- und Nachsaisonpreise, Aktionspreise usw. Ein Bekannter ist kürzlich mit einer renommierten Linienfluggesellschaft von Zürich nach Toronto geflogen (retour). Er hat knapp etwas über CHF 400 (inkl. Taxen usw.) bezahlt. Wohl verstanden in der Business-Klasse! Dazu bekam er noch die normale Meilengutschrift für Business-Klasse. Auch bei Kreuzfahrten wissen wir, dass Aussenkabinen mit Balkon durchaus billiger sein können als Innenkabinen. Mit anderen Worten gibt es in vielen Fällen keinen "normalen" Referenzpreis mehr. Die Chance, interne Rechnungsfehler korrigieren zu können, ist äusserst klein.

- **Falsche Bestätigung:** Es kommt vor, dass z.B. bei Gruppenreisen eine Offerte erstellt wird. Die Gruppe bucht aufgrund der Offerte. Das heisst, der Gruppenleiter wird dem Reisebüro sagen: "Es ist in Ordnung." oder ähnlich. Und die Reiseberaterin sagt: "Ok. Danke." Dadurch ist der Vertrag mündlich abgeschlossen. Unterläuft nun dem Reisebüro in der Bestätigung ein Fehler, ist dieser zu korrigieren. Denn die Bestätigung kann nur bestätigen, was vorher vereinbart worden ist.

Rolf Metz, Rechtsanwalt
Postfach 509, CH-6614 Brissago

info@reisebuerorecht.ch
www.reisebuerorecht.ch

Sämtliche Angaben erfolgen ohne Gewähr.

Sie können "Travel ius" gratis abonnieren unter:
http://www.reisebuerorecht.ch/index.php?id=newsletter_anmeldung