

TRAVEL IUS

Ausgabe 7, 23. Juni 2011

Rolf Metz, Rechtsanwalt

"Travel ius", der Newsletter für die Reise- und Tourismusbranche, die Hotellerie und den Transport

Sie können "Travel ius" gratis abonnieren unter:

http://www.reisebuererecht.ch/index.php?id=newsletter_anmeldung

1. Flugplanänderungen: Fluggesellschaften und Reiseveranstalter kommen unter Druck

[PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2011/travel-ius-flugplanaenderung.pdf>]

2. Nachtzug, der erst am Nachmittag ankommt

[PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2011/travel-ius-nachtzug.pdf>]

3. Alle Reisebüros sind Veranstalter – Elvia-Reiserecht-Broschüre

Link: <http://www.reisebuererecht.ch/index.php?id=broschueren>

4. Allgemeine Geschäftsbedingungen und Internet

[PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2011/travel-ius-agb-internet.pdf>]

5. Reiserecht-Workshops Herbst 2011

Link: <http://www.reisebuererecht.ch/index.php?id=workshops>

6. Neue Domain-Endungen

[PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2011/travel-ius-domain.pdf>]

7. Flugzeuge auf der "Schwarzen Liste"

[PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2011/travel-ius-flugzeuge-schwarze-liste.pdf>]

8. Und zum Schluss: Bei Verdacht wird kassiert

[PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2011/travel-ius-oesterreich-bussen.pdf>]

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Diese Nummer von "Travel ius" hat zwei Schwerpunktthemen: Änderung von Reisezeiten und Allgemeine Geschäftsbedingungen im Internet.

Auf mehrfachen Wunsch publizieren wir bereits jetzt die Daten für die Reiserecht-Workshops im Herbst. Die Ausschreibungen finden Sie auch auf unserer Internetseite www.reisebuererecht.ch . Wir stehen Ihnen natürlich auch sonst für Beratungen zur Verfügung: info[at]reisebuererecht.ch .

Wir müssen immer wie mehr feststellen, dass "Laienorganisationen" von religiösen Vereinen über Einzelpersonen bis Hobby-Veranstalter sich als Reiseveranstalter versuchen und dann überrascht sind, dass sie wie die professionelle Reiseveranstalter behandelt werden. Das Pauschalreisegesetz gilt eben nicht nur für Reiseveranstalter und Reisebüros, die sich so nennen. Es erfasst grundsätzlich alle Reiseveranstaltungen, ob professionell oder "um Gottes Lohn". Dazu mehr in einem der nächsten "Travel ius".

Viel Vergnügen beim Lesen von "Travel ius".

Rolf Metz

1. Flugplanänderungen: Fluggesellschaften und Reiseveranstalter kommen unter Druck

[PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2011/travel-ius-flugplanaenderung.pdf>]

Im letzten "Travel ius", <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2011/travel-ius-6-2011.pdf>

haben wir darüber berichtet, dass in Italien verschiedene Fluggesellschaften wegen Flugplanänderungen gebüsst worden sind. Nun zieht in Deutschland die Verbraucherzentrale Bundesverband gegen Reiseveranstalter und Fluggesellschaften nach. Die Verbraucherzentrale hat verschiedene Fluggesellschaften und Veranstalter abgemahnt. Gegen vier Anbieter, darunter Easy Jet und TUI Deutschland wurde Klage eingereicht. In der nachträglichen Änderung sieht die Verbraucherzentrale einen Verstoss gegen die Pauschalreiserechtlinie. Das ARD-Magazin "Plusminus" hat dem Thema am 21.6.2011 einen Beitrag gewidmet.

Dass Reisezeitenänderungen auch in der Schweiz ein Thema sind, zeigt nachfolgender Beitrag.

2. Der Nachtzug, der erst am Nachmittag ankommt

[PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2011/travel-ius-nachtzug.pdf>]

Dürfen in der Schweiz Reisezeiten geändert werden? Gemäss dem Informationsblatt des SECO über die Preisbekanntgabe bei Reisen (www.seco.admin.ch) ist die Reise-

dauer in Tagen, Nächten oder Wochen zu 7 Tagen anzugeben. Dies betrifft sämtliche Werbung mit Preisen, sei dies in Prospekten, auf dem Internet, in Inseraten usw. Die objektiven Angaben in diesen Werbemitteln werden Vertragsbestandteil. Wird also eine Reise mit "Sonntag – Sonntag" beworben, darf der Kunde davon ausgehen, dass die Reise am Sonntag endet. Andernfalls müsste dies ausdrücklich erwähnt werden (dies geschieht regelmässig bei Langstreckenflügen "Ankunft am nächsten Morgen"). Wird mit einem Nachtzug gereist und ist die Ankunft erst am nächsten Morgen, endet die Reise eben nicht am Sonntag, sondern am Montag. Dies ist **vor Vertragsschluss klar zu kommunizieren**.

In der kurz nach Buchung zu erstellenden Bestätigung sind **Uhrzeit und Ort von Beginn und Reise** anzugeben (Art. 6 PRG). Diese Angaben haben mit dem vereinbarten Vertragsinhalt übereinzustimmen. – Hier sei darauf hingewiesen, dass unrichtige Bestätigungen den vorher abgeschlossenen Vertrag nicht abändern können.

Werden **später die Reisezeiten geändert**, handelt es sich immer um eine Vertragsänderung, die nach Art. 8 PRG zu beurteilen ist.

Bei einer **wesentlichen Änderung** kann der Reisende diese ablehnen und kostenlos vom Vertrag zurücktreten. Wesentliche Änderungen sind zum Beispiel Vorverlegung des Abfluges um einen Tag (nun Freitag statt Samstag), Verlängerung der Reise von Sonntag auf Montag. In diesen Fällen weiss der Veranstalter, dass der Kunde in seinen Dispositionen empfindlich beeinträchtigt wird und unter Umständen gar nicht an der Reise teilnehmen kann.

Wird die Rückreise mit einem Nachtzug vereinbart, darf man nach Treu und Glauben im Geschäftsverkehr annehmen, dass der Zug im Verlaufe des nächsten Morgens ankommt (und somit der Nachmittag zur freien Disposition des Reisenden steht). Kommt der Zug aufgrund einer Fahrplanänderung oder sonstiger Umstände erst am nächsten Abend an, ist dies wohl als wesentliche Änderung anzusehen. Jedenfalls, wenn es um Zugreisen in Westeuropa geht. Etwas anders mag bei einem Nachtzug Moskau – Basel gelten. Hier dauert die fahrplanmässige Reise über 36 Stunden. Da muss der Reisende sowieso eine Verspätung einplanen (wie auch bei Langstreckenflügen).

Erfolgt die Änderung durch die Fluggesellschaft, die Eisenbahngesellschaft hat der Veranstalter dies zu vertreten. Es spielt auch keine Rolle, ob objektive Umstände zur Änderung geführt haben.

Eine wesentliche Änderung kann sich auch aus unwesentlichen Änderungen ergeben. So z.B. wenn der Nachtzug später abfährt und die Reisenden nun nicht wie vorgesehen um 21 Uhr den Zug, sondern ihn erst morgens um 3 Uhr besteigen können und in dieser Zeit keine Unterkunft gestellt wird. Diese Umstellung mit der verspäteten Ankunft in der Schweiz zusammen kann eine wesentliche Änderung ergeben.

In der Literatur wird die Meinung vertreten, dass Änderungen aus rein wirtschaftlichen Gründen nicht zulässig sind.

Ein **Änderungsvorbehalt** in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen hilft auch nicht weiter. Unwesentliche Änderungen sind von Gesetzes wegen zulässig. Dafür braucht es keinen Änderungsvorbehalt. Bei wesentlichen Änderungen stehen dem Kunden immer die Rechte von Art. 10 PRG zu (Art. 19 PRG). Ein Änderungsvorbehalt hat somit rein deklaratorischen Charakter.

3. Alle Reisebüros sind Veranstalter – mindestens Mikro-Veranstalter

"Der Mikro-Veranstalter", die neueste ELVIA/Mondial Assistance Reiserechts-Broschüre. Die Publikation ist eine umfassende Darstellung des heutigen Reiserechts. Alles Wichtige kurz und bündig zusammengefasst. Die Informationspflichten des Reisebüros sind ausführlich dargestellt. Ein "Muss" für alle Reisebüros und ihre Mitarbeiter.

Die Publikation ist auf Deutsch und Französisch gratis hier erhältlich:

<http://www.reisebuerorecht.ch/index.php?id=broschueren>

4. Allgemeine Geschäftsbedingungen und Vertragsabschluss

[PDF: <http://www.reisebuerorecht.ch/fileadmin/download/2011/travel-ius-agb-internet.pdf>]

Alle Reisebüros und Veranstalter verwenden Allgemeine Geschäftsbedingungen. Doch in der Praxis machen sich diese falsche Vorstellungen darüber, wann sie gelten.

AGB gelten nicht einfach so. Sie müssen in den Vertrag miteinbezogen werden. Alexander Schmid und Jean-Daniel Schmid haben im Jusletter vom 6.6.2011 (www.jusletter.ch) eine Zusammenfassung der Regeln für den Einbezug der AGB bei Internetverträgen publiziert. Dabei ist daran zu erinnern, dass im Internet die normalen Vertragsabschlussregeln gelten und die Gerichtspraxis für die AGB zu berücksichtigen ist.

- Der Hinweis auf die AGB muss vor der Buchung erfolgen.
- Der Hinweis muss für einen Durchschnittskunden klar und unübersehbar sein. Denken Sie daran, dass im Internet alles schneller geht. Der Hinweis darf auch bei flüchtiger Betrachtung und durchschnittlicher Aufmerksamkeit nicht übersehbar sein.
- Am besten erfolgt der Hinweis beim Knopf "Buchen".
- Ein Hinweis unterhalb des Bestellfeldes oder nur im Hauptmenu wird als kritisch beurteilt.
- Der Buchungsvorgang ist so zu gestalten, dass die Buchung nur abgeschlossen werden kann, wenn der Reisende die AGB durch Anklicken eines entsprechenden Feldes "Ich akzeptiere die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von..." akzeptiert.
- Nach der bundesgerichtlichen Rechtsprechung müssen die AGB in zumutbarer Weise zur Kenntnis genommen werden können. Dazu gehört die Leserlichkeit (z.B. Druckfarbe und Schriftgrösse), die Darstellung und Übersichtlichkeit. Und ganz wichtig: Die AGB müssen **herunterladbar und ausdrückbar** sein.

Unsere Praxis zeigt, dass dies häufig nicht der Fall ist. Ausdrückbar heisst, dass

man im Browser einfach auf "Drucken" drücken kann und dann die **gesamten AGB ausgedruckt werden** (oder man installiert eine Druckfunktion). Leider kommt es oft vor, dass nur die erste Seite ausgedruckt wird oder die Internetseite derart breit ist, dass der Text nicht auf einer A4-Seite (Hochformat) Platz hat.

Herunterladbar; am einfachsten dürften eine PDF-Datei sei. Diese Programme sind auf jedem Computer installiert oder können ohne Weiteres (und kostenlos) installiert werden.

5. Reiserecht-Workshops Herbst 2011

Hand aufs Herz, sind Sie nicht Reiseveranstalter? Doch mindestens Mikro-Veranstalter – wie heutzutage jedes Reisebüro? Kennen Sie da Ihre Rechte und Pflichten? Z.B. Ihre Haftung für Fluggesellschaften? Diesen und vielen weiteren Fragen gehen wir im umfassenden Workshop "Reiserecht von A – Z" nach.

+++ Workshop "Reiserecht von A – Z", Dienstag, 22. November 2011

Der Workshop "Reiserecht von A – Z" gibt Ihnen einen Überblick über die wichtigsten Gesetze und internationale Abkommen für die Reisebranche. Das Programm finden Sie hier <http://www.reisebuerorecht.ch/index.php?id=workshops> . Anmeldung unter <http://www.reisebuerorecht.ch/index.php?id=anmeldung>

+++ Workshop "Reiserecht plus", Dienstag, 29. November 2011

"Reiserecht plus" bietet Ihnen die Möglichkeit, Reiserecht vertieft zu behandeln. "Reiserecht plus" ist die beste Möglichkeit in kurzer Zeit das Maximum an Information zu bekommen. Für Teilnehmer, die die Grundzüge des Reiserechts kennen. Einzelheiten finden Sie hier <http://www.reisebuerorecht.ch/index.php?id=workshops2> Online-Anmeldung unter <http://www.reisebuerorecht.ch/index.php?id=anmeldung>

6. Neue Domain-Endungen

[PDF: <http://www.reisebuerorecht.ch/fileadmin/download/2011/travel-ius-domain.pdf>]

Gemäss einer Medienmitteilung des Bundesamtes für Kommunikation werden 2012 neue Domain-Endungen einführt. So sind z.B. ".reise" oder ".hotel" möglich. Einzelheiten dazu finden Sie unter www.bakom.admin.ch Medieninformation vom 20. Juni 2010.

7. Sind nur Flugzeuge auf der "Schwarze Liste" gefährlich?

[PDF: <http://www.reisebuerorecht.ch/fileadmin/download/2011/travel-ius-flugzeuge-schwarze-liste.pdf>]

Gefährliche Fluggesellschaften oder einzelne gefährliche Flugzeuge werden von der EU und der Schweiz auf einer Schwarzen Liste aufgeführt. Einzelheiten dazu finden Sie hier <http://www.bazl.admin.ch/dienstleistungen/landverbote/index.html?lang=de> Doch wie sieht es mit europäischen Fluggesellschaften aus? www.airliners.de zitiert einen Spiegel-Artikel, wonach zwischen Januar 2010 und Februar 2011 mehrere

Hundert Flugzeuge von 85 deutschen Fluggesellschaften von ausländischen Aufsichtsbehörden überprüft worden sind. Fazit: 545 Mängel wurden festgestellt, obwohl das deutsche Luftfahrt-Bundesamt die betroffenen Unternehmen überprüft hatte. Der zuständige Staatssekretär räumte ein, dass das Bundesamt personell unterdotiert ist. Nun würden mindestens neue 55 Stellen geschaffen. Und der Staatssekretär betonte, dass die festgestellten Mängel kein unmittelbares Sicherheitsrisiko darstellten.

8. Und zum Schluss: Bei Verdacht wird kassiert

[PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2011/travel-ius-oesterreich-bussen.pdf>]

Fahren Sie mit Ihrem Auto nach Österreich? Dann nehmen Sie bitte genügend Bargeld (Euros) mit. Neuerdings dürfen österreichische Polizisten bereits kassieren, wenn ein **Verdacht einer "Überschreitung"** besteht. Eine solche Sicherheitsleistung kann bis zu Euro 1'308 betragen. Diese ist vor Ort und in bar zu bezahlen. Kann sie nicht bezahlt werden, darf die Polizei die Weiterfahrt untersagen und durchsetzen (also z.B. die Autoschlüssel einziehen oder eine Kralle am Rad befestigen). Wer dann nicht innert 72 Stunden die (Geld-)Sicherheit leistet, hat erst recht Pech: Auto beschlagnahmt. (Mobilitätsmanager, 22.6.2011).

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Rolf Metz

© Rolf Metz, 2011

Rolf Metz, Rechtsanwalt
Postfach 509, CH-6614 Brissago
Telefon 091 793 03 54, Telefax 091 793 03 55
[info\[at\]reisebuererecht.ch](mailto:info[at]reisebuererecht.ch)
www.reisebuererecht.ch

Sämtliche Angaben erfolgen ohne Gewähr.

Wenn Sie "Travel ius" nicht mehr erhalten möchten, so können Sie sich hier aus der Adressliste austragen:
http://www.reisebuererecht.ch/index.php?id=newsletter_anmeldung oder senden Sie uns eine E-Mail an [info\[at\]reisebuererecht.ch](mailto:info[at]reisebuererecht.ch)
