

TRAVEL IUS

Ausgabe 9, 7. September 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. Diebstahl im Hotel

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

2. TTW Genève – pour nos Romands

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

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

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

4. EU Verordnung 261/2004 und "U.S. Airline Passenger Protections"

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

5. Internet – Hotelbewertungen usw.

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

6. Reiserecht-Workshops Herbst 2011

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

7. Und zum Schluss: Wer sich aufregt, ist selber schuld

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

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Die Sommerpause ist vorbei. Die Medien haben sich in den letzten Wochen ausgiebig "verpfuschten" Ferien gewidmet. Einmal mehr mussten die Ferien "gerettet" werden. Auch die Gerichte sind nicht untätig gewesen. Für Sie haben wir aktuelle Informationen zusammengestellt.

Und für die Leser aus der Romandie: TTW 2011 in Genf: Workshop mit Rolf Metz nicht verpassen.

Viel Vergnügen beim Lesen von "Travel ius".

Rolf Metz

1. Diebstahl im Hotel

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

Eine grosse Schweizer Zeitung hat im Sommer den Fall zweier jungen Frauen aufgegriffen, deren Hotelzimmer von Dieben geplündert worden ist. So banal, wie der Fall scheinen mag, so viele interessante rechtliche Themen sind darin enthalten. Die Geschichte ist ungefähr so: Zwei junge Frauen buchen über einen schweizerischen Reiseveranstalter Ferien in Italien. Im italienischen Hotel werden die Zimmerschlüssel nicht etwa an der Rezeption abgegeben, sondern es gibt so eine Art "Schlüsselständer", der für jedermann und jedefrau zugänglich ist. Die Frauen gehen am Abend aus und hängen den Zimmerschlüssel dort auf. Bei der Rückkehr müssen sie feststellen, dass das Zimmer "ausgeräumt" worden ist. Gemäss Zeitungsbericht war das Hotel nicht sehr hilfsbereit, hat vielmehr versucht, die Frauen von einer Strafanzeige abzuhalten.

In ganz Europa, so auch in Italien, untersteht der Hotelier (Gastwirt) einer besonderen Haftung für die vom Gast eingebrachten Sachen (Reisegepäck). In der Regel haftet der Hotelier auch ohne Verschulden für Verlust, Beschädigung usw. des Reisegepäcks. Das heisst, der Gast muss nur den Verlust nachweisen und der Hotelier muss bezahlen. Da es sich um eine sogenannte Kausalhaftung handelt, ist die Haftung jedoch begrenzt. In der Schweiz auf CHF 1'000. In Deutschland zwischen Euro 800 – 3'500. In Frankreich wie in Italien ist es das Hundertfache des Zimmerpreises. Für Wertsachen wie Schmuck, Bargeld usw. können besondere Bestimmungen bestehen.

Die jungen Frauen hätten somit gute Chancen, bis zum Hundertfachen des Zimmerpreises entschädigt zu werden.

Doch einen Haken hat die Sache: Der Schlüssel wurde an einen allen Gästen und auch Dritten zugänglichen Schlüsselständer aufgehängt. Man kann sich somit fragen, ob da nicht ein gewisses Selbstverschulden gegeben ist, das die Haftung des Gastwirtes herabsetzen würde.

Der Reiseveranstalter ist nicht Gastwirt und untersteht somit nicht der besonderen Gastwirtheftung des Gastlandes. Die Schweiz hat auch kein entsprechendes internationales Abkommen abgeschlossen. Der Schweizer TO haftet somit nach dem PRG für Diebstahl aus dem Hotelzimmer. Er kann seine Haftung vertraglich auf den doppelten Reisepreis beschränken. Dazu kann ein Selbstverschulden des Gastes kommen (wenn er z.B. Wertsachen usw. nicht im Hotelsafe an der Rezeption deponiert), das die Haftung des Veranstalters weiter herabsetzt.

Im Rahmen der Haftung des Reiseveranstalters stellt sich die Frage, ob ein Diebstahl im Hotel nicht ein normales Lebensrisiko darstellt. Dies ist aufgrund der deutschen Rechtsprechung zu bejahen. Das heisst, der Veranstalter haftet grundsätzlich für Hoteldiebstahl nicht. Eine Haftung kann sich jedoch ergeben, wenn der Veranstalter das Hotel als besonders sicher anpreist oder überdurchschnittlich viel gestohlen wird, dann müsste der Veranstalter mindestens auf die erhöhte Diebstahlfahr hinweisen.

2. TTW Genève – pour nos Romands

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

Am TTW in Genf finden wiederum interessante Workshops statt. Rechtsanwalt Rolf Metz wird einen Workshop über "Responsabilité de l'agence de voyages et assurance responsabilité civile" anbieten. In der Zeit von Mikroveranstalter, Dynamic Packaging, "Voyages sur mesure", Trendsportarten, Trekkings, Medizinalreisen usw. usw. ist es für das Reisebüro, den Reiseveranstalter besonders wichtig zu wissen, ob er richtig versichert ist. Dazu erfahren Sie mehr im Workshop. Dieser wird an beiden Tagen angeboten und zwar bereits um 09.15 Uhr(!). Also, liebe Romands, reisen Sie früh an den TTW, um diesen wichtigen und spannenden Workshop nicht zu verfehlen. – Einzelheiten finden Sie im TTW-Programm.

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.reisebuererecht.ch/index.php?id=broschueren>

4. EU Verordnung 261/2004 und "U.S. Airline Passenger Protections"

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

Wie die Fachpresse berichtet hat das U.S. Department of Transportation neue "Airline Passenger Protections" in Kraft gesetzt. Diese sind auch für europäische Flugpassagiere von Bedeutung. Die EU Verordnung 261/2004 gilt bei allen Abflügen aus der EU und der Schweiz. Dies unabhängig von der Fluggesellschaft, low cost carrier, Charter- oder Linienflug usw. Beim Rückflug nach Europa kommt es auf die ausführende Fluggesellschaft an. Nur wenn eine europäische Fluggesellschaft den Flug

durchführt, untersteht der Flug der EU-Verordnung. Und da kommen die "Airline Passenger Protections" ins Spiel.

Werden bereits in den USA Ausgleichs- oder Unterstützungsleistungen erbracht, hat der Fluggast keinen Anspruch auf Ausgleich- und Unterstützungsleistungen nach der EU-Verordnung. Dies bedeutet konkret:

Flüge nach Europa mit US-amerikanischen Fluggesellschaften unterstehen den "Airline Passenger Protections". Es werden keine Leistungen nach der EU-Verordnung erbracht.

Flüge europäischer Fluggesellschaften von den USA nach Europa unterstehen der EU-Verordnung. Muss jedoch die Fluggesellschaft nach den amerikanischen Regeln Ausgleichsleistungen (Pauschalentschädigungen) oder Unterstützungsleistungen (Rückzahlung nicht benützter oder zwecklos benutzter Flugscheine) erbringen, entfallen entsprechende Leistungen nach der EU-Verordnung. In diesen Fällen müssen die Passagiere nach den amerikanischen Regeln vorgehen, andernfalls sie keine Leistungen erhalten.

5. Internet – Hotelbewertungen usw.

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

Das Internet erfreut sich grosser Beliebtheit. Technisch ist fast alles machbar. Den Reisebüros, Hotels usw. wird empfohlen, eigene Homepages aufzuschalten. Wenn möglich mit Buchungstool.

Bei all der Euphorie geht regelmässig die rechtliche Seite unter. Erst wenn das Konzept steht und die Webseite aufgeschaltet ist, erinnert man sich, dass das Ganze auch eine rechtliche Seite hat. Schnell setzt man die AGB aus verschiedenen Geschäftsbedingungen der Mitbewerber zusammen (die wahrscheinlich auch schon abgeschrieben haben ...). Und auf Anraten des Marketingprofis wird eine Rubrik "Reise- und Hotelbewertungen – Ihre Meinung ist gefragt" aufgeschaltet.

Wenn dann der Jurist beigezogen wird, kommt das böse Erwachen.

Das Internet ist voller rechtlicher Fallstricke, das zeigen zwei Gerichtsurteile aus Deutschland. In beiden Fällen geht es um Hotelbewertungen. Und es ist bestens bekannt, dass diese nicht immer objektiv sind. Ja, "Tests" von deutschen TV-Sendern zeigen, selbst Bewertungen mit krassen Fehlern (z.B. österreichisches Hotel mit Blick auf das Matterhorn (!)) werden nicht korrigiert.

Aufgepasst! Schweizer Portale können in Deutschland eingeklagt werden: Das Landgericht Berlin hatte darüber zu entscheiden, ob die Bewertung "Für 37,50 € pro Nacht u. Kopf im DZ gabs Bettwanzen" rechtswidrig sei. Diese Bewertung war auf der Bewertungs- und Buchungsseite eines schweizerischen Portals publiziert worden. Die Meinungsplattform wird pro Monat von ca. 12,7 Millionen Nutzer besucht. Das Landgericht Berlin kam nach eingehender Prüfung zum Schluss, dass das Portal mit der

Publikation dieser negativen Bewertung keine Rechtsverletzung begangen habe. Das unterlegene Hotel zog den Fall weiter. Vergebens – am 15. Juli 2011 beschloss das Kammergericht Berlin, die geforderte einstweilige Verfügung nicht zu erlassen. – Es sei hier anzumerken, dass das Buchungsportal die Bewertungen einer automatischen Kontrolle unterzieht und ein grösseres Team von Mitarbeitern fragwürdige Einstellungen individuell überprüft.

Zu einer anderen Beurteilung ist das Landgericht Hamburg am 1. September 2011 gekommen. Gemäss der Pressemitteilung vom 5.9. klagte ein Hotel gegen einen Portalbetreiber, weil auf dessen Internetseite unwahre Tatsachenbehauptungen publiziert worden seien. Das Gericht entschied, dass zwischen dem Hotel und dem Portalbetreiber ein Wettbewerbsverhältnis bestehe. Der Portalbetreiber habe auch keine uneigennützigen Motive. "Wer als Mitwettbewerber herabsetzende Tatsachen über einen anderen Wettbewerber verbreite, müsse diese auch beweisen können.", so die Pressemitteilung. Das Gericht gab der Klage in weiten Teilen Recht. – Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig.

Die beiden Fälle zeigen, dass bei ähnlichen Sachverhalten durchaus sich widersprechende Urteile gefällt werden. – Das Internet ist eine "neue Sache", die Rechtsprechung ist noch nicht gefestigt. Doch da regelmässig grosse Interessen im Spiel sind, machen vorgängige rechtliche Abklärungen Sinn. Diese sind immer billiger, als im Nachhinein Prozesse zu führen und Änderungen vornehmen zu müssen.

6. 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>

7. Und zum Schluss: Wer sich aufregt, ist selber schuld

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

Es gibt nichts, was es nicht gibt. Vor jedem Start eines Flugzeuges werden die Sicherheitsinstruktionen den Passagieren vorgeführt. Dabei öffnete ein Fluggast die Flugbegleiterin nach und betätigte den Hebel für den Notausstieg. Diese öffnete sich sekundenschnell - die Notrutsche wurde ausgefahren – der Start unverzüglich abgebrochen. Dadurch verzögerte sich der Start um über 5 Stunden. Ein anderer Fluggast regte sich derart darüber auf, dass er Herzbeschwerden bekam und fluguntauglich wurde. Er klagte den fahrlässigen Passagier ein und wollte von ihm den Preis der nicht angetretenen Reise ersetzt haben. – Das Gericht verneinte den sogenannten "Zurechnungszusammenhang" und schmetterte die Klage ab. (dmm.travel, 7.9.2011).

Ob die Fluggesellschaft die entstandenen Kosten dem nachäffenden Passagier aufgebürdet hat, ist nicht bekannt ...

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Rolf Metz

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)
