

TRAVEL IUS

Ausgabe 5, 27. April 2011

Rolf Metz, Rechtsanwalt

Aus Travel ius 5, 27. April 2011

3. Selbstabhilfe

Wir haben vermehrt Anfragen betreffend Selbstabhilfe des Kunden. Wenn etwas auf der Reise schiefgeht, handeln einige Kunden eigenmächtig und wollen dann die Kosten ersetzt haben. Da ist das Pauschalreisegesetz klar. Grundsatz: Wenn ein Mangel während der Reise auftritt, muss der Kunde beim Reiseveranstalter Abhilfe verlangen. Erst wenn der Veranstalter innert nützlicher Frist keine Abhilfe schafft, darf der Reisende Selbstabhilfe üben. – Dieses Recht ist zwar im Pauschalreisegesetz nicht ausdrücklich vorgesehen, doch es besteht unbestrittener Massen.

Damit der Kunde mit dem Veranstalter Kontakt aufnehmen kann, muss man ihm vor Reisebeginn die notwendigen Informationen (Telefonnummer usw.) geben, Art. 5 PRG. Diese Angaben sind für den Kunden aber nur nützlich, wenn das Telefon von einer kompetenten Person beantwortet wird. Und zwar auch über das Wochenende (und nachts, wenn man z.B. Kunden in Australien hat)!

Ist der Reisende unterwegs und wird ihm am Sonntag ein Flug gestrichen, so müsste eben der Vertreter vor Ort, und wenn es keinen solchen gibt, das Büro in der Schweiz Unterstützung bieten. Ist dies nicht der Fall, darf der Kunde im Rahmen der gebuchten Reise selber für Abhilfe sorgen. – Der Kunde muss nicht bis zum nächsten Arbeitstag warten und somit in Kauf nehmen, dass gebuchte Leistungen ausfallen.

Die Selbstabhilfe hat im Rahmen der gebuchten Reise und entsprechend der Umstände zu erfolgen. Der Kunde darf nicht anstelle der gebuchten Economy-Klasse First-Class buchen.

© Rolf Metz, Rechtsanwalt
Postfach 509, CH-6614 Brissago

info@reisebuerorecht.ch
www.reisebuerorecht.ch

Sämtliche Angaben erfolgen ohne Gewähr.

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