

TRAVEL IUS

Ausgabe 3, 6. März 2012

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/newsletter_anmeldung.html

1. Individuelle Reisen und Annullierungskosten: Vermittlung

2. Individuelle Reisen und Annullierungskosten: Microveranstalter

3. Reiserecht: Workshops Frühling 2012

www.reisebuererecht.ch

4. Elvia Reiserechtsbroschüren

<http://www.reisebuererecht.ch/broschueren.html>

5. Microveranstalter - Annullierungskosten

6. Wenn ein Ferienhaus eingeschneit ist

7. Streik als Entlastungsgrund

8. In eigener Sache

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

"Muss ich der Reiseversicherung die Belege der Fluggesellschaft, Hotels usw. geben?" Diese Fragen hören wir vermehrt von Reisebüros, wenn Reiseversicherungen die Annullierungskosten nicht mehr einfach so bezahlen wollen.

Viel Vergnügen beim Lesen von "Travel ius".

Rolf Metz

1. Individuelle Reisen und Annullierungskosten: Vermittlung

Kleinere Reisebüros tun sich schwer mit ihrer Stellung. Sind sie nun Vermittler oder Microveranstalter? Die Antwort hängt von der Art und Weise wie die Leistungen den Kunden verkauft werden ab.

Da Fluggesellschaften keine Kommissionen mehr bezahlen, werden Reisebüros erfinderisch, wie sie ihr Geld verdienen. Dagegen ist nichts zu sagen. Doch sollte man es rechtlich korrekt machen.

Wenn das Reisebüro Einzelleistungen vermittelt, so kommt der Vertrag zwischen Kunde und Leistungserbringer zustande. Dazu gehören die vereinbarten Leistungen, der Preis und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese darf das Reisebüro als Vermittler nicht ändern. – Damit das Reisebüro für seine Arbeit entschädigt wird, vereinbart es mit dem Kunden eine Buchungs-, Dossier- oder sonstige Gebühr. Das ist sein Honorar.

Wenn nun der Kunde annulliert, muss er die Annullierungskosten bezahlen, die das vermittelte Unternehmen fordert. Und das Reisebüro kann für die Abwicklung der Annullierung wiederum eine Bearbeitungsgebühr verlangen.

Das Reisebüro als Beauftragter des Kunden ist abrechnungspflichtig. Dazu gehört auch, dass der Kunde die (Brutto-)Rechnungen der Leistungserbringer verlangen kann. Das heisst, die Versicherungsgesellschaft kann namens des Reisenden diese Unterlagen einfordern.

2. Individuelle Reisen und Annullierungskosten: Microveranstalter

Vielen Reisebüros sind die Buchungs- und Bearbeitungsgebühren zu wenig. Da macht man dann mal eigene Preise – man will ja was verdienen. Oder eigene Annullierungsbedingungen – 100% Annullierungskosten.

Sobald das Reisebüro sich in die Beziehung Kunde – Leistungserbringer einmischt (eigene Preise, eigene AGB, eigene Annullierungskosten) muss es damit rechnen, dass es Vertragspartei des Kunden wird. Nun ist es Veranstalter und zu 100% für die Leistungen verantwortlich. Ändert die Fluggesellschaft den Flugplan, muss das Reisebüro dies ausbaden. Wird der Flug gestrichen, hat das Reisebüro für Ersatz zu sorgen. Fällt eine Leistung aus, erstattet das Reisebüro das Geld zurück. – Das Reisebüro kann sich nicht mehr mit "Wir sind Vermittler." aus der Verantwortung stehlen.

Hat das Reisebüro prozentuale Annullierungskosten vereinbart, muss es sich daran halten. Auch dann, wenn es nun Verlust macht, weil die Prozentsätze die effektiven Annullierungskosten der Leistungsträger nicht decken. Es geht nicht an, mit dem Kunden zu vereinbaren, dass er z.B. bei einer Annullierung zwischen 30 – 20 Tagen vor Abreise 30% des Preises zu zahlen habe, dann aber im konkreten Annullierungsfall plötzlich den Reisepreis aufzuschlüsseln nach Flugpreis, Hotel, Mietwagen. Das Reisebüro hat sich an seine eigenen Spielregeln (vereinbarte Annullierungsbedingungen) zu halten.

3. Workshops "Reiserecht A – Z" und "Reiserecht Plus"

Die letzten freien Plätze sind noch zu haben:

"Reiserecht A – Z" gibt Ihnen einen guten Überblick über das gesamte Reiserecht. Neben dem Pauschalreiserecht werden auch das Flugrecht (Montrealer Übereinkommen) und die EU-Verordnung 261/2004 über Annullierung, Abflugverspätung und Überbuchung behandelt. Ein intensiver Nachmittag, der Ihnen alle wichtigen Grundlagen vermittelt.

"Reiserecht Plus" greift die Themen auf, die die Teilnehmer wünschen. In einer kleinen Gruppe behandeln wir das, was Sie direkt interessiert. Sie bestimmen das Programm. Hier werden die Grundlagen des Reiserechts vorausgesetzt. Ein Maximum an Information in einem Minimum von Zeit.

Hier die Daten (Online-Anmeldung über www.reisebuererecht.ch):

+++ "Reiserecht von A – Z", Dienstag, 13. oder 20. März 2012

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.reisebuererecht.ch/workshops.html> . Anmeldung unter <http://www.reisebuererecht.ch/anmeldung.html>

+++ "Reiserecht plus", Mittwoch, 28. März 2012

"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.reisebuererecht.ch/workshops2.html> Online-Anmeldung unter <http://www.reisebuererecht.ch/anmeldung.html>

4. Neue Elvia/Mondial Assistance-Broschüre 2011

Elvia/Mondial Assistance hat auf den TTW 2011 wiederum die beliebte Broschüre "Reiserecht – Aktuelle Informationen" herausgegeben. Das Thema sind die Versicherungen. In der Beratungspraxis muss leider immer wieder feststellen, dass in der Branche Unsicherheiten und Missverständnisse über Reiseversicherungen, Haftpflichtversicherung und Sicherstellung der Kundengelder bestehen. Die Broschüre stellt in leicht lesbarer Frage-Antwort-Form die wichtigsten Punkte dieser Versicherungen dar.

"Reiserecht – Aktuelle Informationen 2011: Haftpflichtversicherung, Reiseversicherung, Sicherstellung" und

"Droit de Voyage – Informations actuelles 2011: Assurance responsabilité civile, assurance de voyage, garantie"

können gratis bestellt werden: <http://www.reisebuererecht.ch/broschueren.html>

5. Microveranstalter - Annullierungskosten

Nun, wie werden die Prozentsätze der Annullierungskosten korrekt berechnet? Annullierungskosten sollen in etwa die effektiven Aufwände (was man den Leistungserbringern bezahlen muss), die eigene Arbeit und den Gewinn beinhalten. Aus dieser Regel folgt, dass man nicht für Kreuzfahrten und reine Städtearrangement (die Hotelzimmer können bis kurz vor Anreise gratis zurückgeben werden) die gleichen AGB machen kann.

Bei diesen Berechnung scheinen Microveranstalter noch Mühe zu haben, sieht man doch Annullierungsbedingungen, die bereits bei Buchung 100% Annullierungskosten verlangen. Solche Bedingungen können rechtlich nicht durchgesetzt werden und würden von einem Richter auch nicht geschützt.

6. Wenn das Ferienhaus eingeschneit ist

Da mietet jemand, nehmen wir an in Finnland, ein Ferienhaus, um dort Winterferien zu verbringen. Bei Ankunft ist das Ferienhaus tief eingeschneit. Die Reisenden müssen ins Hotel. Das ist ein Mangel. Der Anbieter des Ferienhauses muss dafür sorgen, dass das Ferienhaus in einem vertragskonformen Zustand übergeben wird. Und da im Winter in Finnland Schnee nicht unüblich ist – um es gelinde auszudrücken – muss er das Haus auch vom Schnee befreien.

Die Unterbringung in einem Hotel ist keine gleichwertige Alternative. In einem Ferienhaus hat man viel mehr Platz, ist ungestört, man kann selber kochen. In einem Hotel hat man nur ein Zimmer zur Verfügung. Die Bewegungsfreiheit ist eingeschränkt. Und selber kochen kann man auch nicht. Das heisst, die Zusatzkosten (im Hotel oder auswärts im Restaurant essen, Getränke usw.) sind erheblich höher.

Der Anbieter des Ferienhauses hat den Minderwert für die Hotelunterkunft zu bezahlen. Weiter sind die höheren Zusatzkosten zu entschädigen (die Kosten der Verpflegung im Ferienhaus sind in Abzug zu bringen). – Bei dieser Berechnung spielt es keine Rolle, ob die Hotelunterkunft den Anbieter schlussendlich mehr gekostet hat (dies ist eine reine interne Sache und kann dem Kunden nicht vorgehalten werden).

7. Streik als Entlastungsgrund

Gerade zur rechten Zeit, könnte man sagen, hat das Amtsgericht Hannover am 8. Februar 2012 ein interessantes Urteil zum Streik bei Fluggesellschaften gefällt.

Es ging um einen Streik auf dem Flughafen Rom-Fiumicino am 19.6.2011. Aufgrund des Streiks verspätete sich der Flug der Klägerin und ihres Ehemanns um mehr als 6 Stunden. Nach der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofes ist eine solche Verspätung der Annullierung des Fluges gleichzusetzen. Das heisst, die Fluggesellschaft hat Ausgleichszahlungen (hier von je 250.- EUR) zu erbringen.

Die Fluggesellschaft kann jedoch nachweisen, dass aussergewöhnliche Umstände, die sich auch nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Massnahmen ergriffen worden wären, zur Verspätung geführt haben. Reicht da ein Streik aus? Nein, entschied das Gericht. Die Fluggesellschaft muss vielmehr darlegen, welche Auswirkungen der Streik hatte, weshalb nicht eine andere Abfertigungsgesellschaft eingesetzt werden konnte usw. – Kann dies die Fluggesellschaft nicht nachweisen, muss sie die Ausgleichszahlungen erbringen.

8. In eigener Sache

Unsere Newsletter-Adressverwaltung funktioniert wieder und wir haben alle Newsletter-Anmeldungen der letzten Zeit aktiv gestellt. Sollten Sie "Travel ius" erhalten, obwohl Sie dies nicht wollten, so melden Sie sich bitte und senden uns eine E-Mail ([info\[at\]reisebuerorecht.ch](mailto:info[at]reisebuerorecht.ch)). Danke.

Mit freundlichen Grüssen

Ihr Rolf Metz

© Rolf Metz, 2012

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

Sämtliche Angaben erfolgen ohne Gewähr.
