

TRAVEL IUS

Ausgabe 4, 3. April 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. Annullierungskosten

[PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2012/travel-ius-annullierungskosten-pauschale.pdf>]

2. Können Sie uns AGBs empfehlen

[PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2012/travel-ius-agb-empfehlen.pdf>]

3. Reiserecht: Workshops Herbst 2012

www.reisebuererecht.ch

4. Elvia Reiserechtsbroschüren

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

5. Zu grosse Teilnehmerzahl

[PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2012/travel-ius-teilnehmerzahl.pdf>]

6. Eigene Internetseite und Unlauterer Wettbewerb

[PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2012/travel-ius-impresum.pdf>]

7. Und zum Schluss: Mit dem Auto ins Ausland

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Seit dem letzten "Travel ius" sind die Reiserecht-Workshops erfolgreich über die Bühne gegangen. Interessenten haben bereits für die nächsten Seminare angefragt, daher in dieser Ausgabe bereits die Daten für November 2012.

Was tun, wenn eine Reise überbucht wird? Die "überschüssigen" Reisenden mitnehmen und Reklamationen riskieren? Mehr dazu in diesen "Travel ius".

Einmal mehr: Annullierungskosten: Die Fantasie der Reisebüros ist grenzenlos, könnte man sagen.

Haben Sie eine eigene Internetseite? Entspricht sie den neuen Bestimmungen des Bundesgesetzes über den Unlauteren Wettbewerb?

Viel Vergnügen beim Lesen von "Travel ius".

Rolf Metz

1. Annullierungskosten, Pauschalen

[PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2012/travel-ius-annullierungskosten-pauschale.pdf>]

Das Thema Annullierungskosten könnte einem eigentlich auf den Keks gehen. Doch die Fantasie der Reisebüros Grenzen los.

Wir haben folgende Anfrage bekommen. Der Kunde hat eine individuelle Pauschalreise mit Pauschalpreis gebucht. Dann muss er annullieren.

In den AGB findet sich folgende Regelung (Zahlen usw. anonymisiert):

- "Pauschalen: ... ab 10 Tage vor Abreise sind 80% der Pauschale geschuldet; ab 3 Tage 100%
- "Flugscheine, mindestens CHF 800, Abrechnung erfolgt bei Annullierung."

Der Kunde annulliert z.B. 7 Tage vor Abreise. Das Reisebüro erstellt folgende Abrechnung:

Arrangement ohne Flug, 80% von CHF 2'000.00	CHF 1'600.00
Flugschein CHF 1'000.00	CHF 1'000.00
Total Annullierungskosten	CHF 2'600.00

Das Reisebüro weigert sich, die Berechnung der Annullierungskosten für den Flugschein offen zu legen.

Dazu gibt es Vieles zu sagen:

Wenn der Veranstalter für Annullierungen einen prozentualen Staffeltarif in seinen AGB vorsieht, muss er sich selber daran halten. Bei einer Reise mit Pauschalpreis sind die Annullierungskosten vom Pauschalpreis zu berechnen. Eine Aufteilung des Pauschalpreises widerspricht den eigenen Annullierungsbedingungen.

Annullierungskosten können maximal den Reisepreis ausmachen. Es ist nie und nimmer möglich, dass man bei einer Annullierung mehr bezahlt, als wenn man auf die Reise ginge. – Wenn der Kunde in den letzten Tagen annulliert und der Flugschein weniger als CHF 800 gekostet hat, zahlt der Kunde mehr als den Reisepreis!

Dass für den Flugschein eine Mindestannullierungssumme in die AGB aufgenommen wird, ist auch nicht korrekt. Denn es gibt Flugscheine, die günstiger sind als die Mindestsumme.

Und zum Schluss ist diesem Reisebüro zu sagen: Dein Verhalten ist widersprüchlich. Nach der Unklarheitenregel werden widersprüchliche AGB zuungunsten des Reisebüros ausgelegt. Pech gehabt.

Und wir sind bei bereits beim nächsten Thema.

2. Können Sie uns AGB empfehlen?

[PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2012/travel-ius-agb-empfehlen.pdf>]

Viele mittlere und kleinere Reisebüros haben gemerkt, dass Sie Veranstalter sind und somit eigene AGBs benötigen. Doch wie kommt man zu AGBs?

Das Einfachste ist, man schreibt sie bei zwei – drei anderen Veranstaltern ab. Pickt hier etwas raus, das einem gefällt und beim anderen Veranstalter etwas anderes.

Dumm ist nur, dass man nicht weiss, ob die das nicht auch schon so gemacht haben...

Das Bundesgesetz über Pauschalreisen ist zwingendes Recht. Kann also vertraglich nicht zugunsten des Reisebüros abgeändert werden. Von dieser Regel gibt es nur ganz wenige Ausnahmen. Das heisst, verstossen die Bestimmungen gegen das Gesetz, sind sie null und nicht und nicht einmal das Papier wert.

Gerade wenn Aktivsportarten, Wanderungen, Trekkings usw. angeboten werden, ist der Formulierung der AGB grosse Sorgfalt zu widmen. Sätze wie: "Die Versicherung ist Sache der Teilnehmer." "Teilnahme auf eigenes Risiko." Sind rechtlich unbeachtlich und wiegen das Reisebüro in falscher Sicherheit.

Zudem sind Allgemeine Geschäftsbedingungen häufig urheberrechtlich geschützt. Dazu braucht es keinen Copyright-Vermerk.

Wer also dem anderen abschreibt, kann sich der Urheberrechtsverletzung schuldig machen. Dies hat kürzlich ein deutsches Unternehmen erfahren müssen. Es hat aus dem Internet Schuhbeschreibungen übernommen und ist davon ausgegangen, dass solch allgemeine Beschreibungen nicht geschützt seien. Das Gericht hat das Unternehmen zurückgepfiffen. Auch Texte von "Nichtschriftstellern" sind in der Regel geschützt und dürfen nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Rechteinhabers verwendet werden.

Regel: Texte und Fotos im Internet sind nicht "vogelfrei", sondern durch das Urheberrecht geschützt.

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

Auf Wunsch verschiedener Interessenten publizieren wir schon heute die Daten der Reiserecht-Workshops vom Herbst 2012:

"Reiserecht A bis Z", Dienstag, 6. oder 13. November 2012, von 13:30 bis ca. 17:30 Uhr in Zürich

"Reiserecht Plus", Dienstag, 20. November 2012, von 13:30 bis 17:30 Uhr in Zürich

Online-Anmeldung über www.reisebuerorecht.ch

4. Elvia/Mondial Assistance-Broschüre 2011

"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.reisebuerorecht.ch/broschueren.html>

5. Zu grosse Teilnehmerzahl

[PDF: <http://www.reisebuerorecht.ch/fileadmin/download/2012/travel-ius-teilnehmerzahl.pdf>]

Da hat ein Reiseveranstalter Glück. Die Reise, für welche eine maximale Teilnehmerzahl ausgeschrieben worden ist, ist überbucht worden. Anstelle der maximal 15 Reisenden wollen 22 teilnehmen. Was tun?

Der Veranstalter hat sich entschlossen, die Reise mit 22 Reisenden durchzuführen. Und was zu erwarten gewesen ist, ist eingetreten: Kunden haben reklamiert. – Wie sieht die Rechtslage aus?

Es handelt sich um einen Mangel. Doch gibt es auch Geld zurück? Haben die Reisenden durch die Überzahl weniger "Leistung" bekommen oder ist der Reisezweck beeinträchtigt resp. vereitelt worden?

Wenn ja, gibt es Geld zurück. Dies kann z.B. bei kunsthistorischen Reisen der Fall sein, wo der Reiseleiter ausführliche Erklärungen abgibt und die Teilnehmer viele Fragen stellen. Wenn nun 22 anstelle von 15 Fragen stellen, kommt der einzelne Reisende zu kurz. Oder der Reiseleiter ist eine prominente Person und durch die zusätzlichen Teilnehmer erhält man "weniger Prominenz". Allenfalls wird durch die grösser Anzahl Teilnehmer der Reiseablauf gestört.

Aus den Beispielen ist ersichtlich, dass es schwierig ist, eine rechtliche korrekte Lösung anzubieten. Auf der psychologischen Seite ist die Sache einfacher: Man hat nicht bekommen, was man bestellt hat. Und da sollte der Veranstalter eine geschickte Lösung finden.

6. Eigene Internetseite und Unlauterer Wettbewerb

[PDF: <http://www.reisebuererecht.ch/fileadmin/download/2012/travel-ius-impresum.pdf>]

Auf den 1. April 2012 ist das revidierte Bundesgesetz über den unlauteren Wettbewerb in Kraft getreten.

Für alle, die eine Webseite betreiben, ist Art. 3 Buchstabe s UWG von Bedeutung:

Jede Internetseite muss über ein Impressum verfügen, in welchem die Identität des Webseitenbetreibers, seine Kontaktadresse und die E-Mail-Adresse angegeben werden.

Können über die Internetseite auch Leistungen wie Reisen usw. gebucht werden, muss auf die einzelnen Schritte zum Vertragsabschluss hingewiesen werden. Und bevor der Vertrag abgeschlossen wird, dem Reisenden die Möglichkeit eingeräumt werden, seine Buchung nochmals durchzusehen, um allfällige Eingabefehler zu korrigieren.

Hat der Kunde seine Anmeldung abgeschickt, ist deren Erhalt unverzüglich auf elektronischem Weg zu bestätigen.

Diese Verpflichtungen sollten nicht auf die leichte Schulter genommen werden. Deren Missachtung kann mit Freiheitsstrafe bis zu 3 Jahren oder Geldstrafe bis zu CHF 1'080'000 bestraft werden.

Wer seine Internetseite auf das Ausland ausrichtet, z.B. Incoming-Agenturen, die sich an deutsche Reisende richten, müssen die Impressumspflichten des Ziellandes beachten. Diese können erheblich strenger als die Schweizerischen sein. So sind in der EU mindestens die Handelsregisternummer und die Mehrwertsteuer-Identifikationsnummer anzugeben (und je nach Land weitere Angaben zu machen).

7. Und zum Schluss: Mit dem eigenen Auto ins Ausland

Fahren Sie mit dem Auto in den Ferien ins Ausland? Haben Sie die dortigen Strassenverkehrsbestimmungen studiert und das Notwendige eingepackt?

Im Ausland gelten häufig strengere Bestimmungen als in der Schweiz. So kann in Österreich Ihr Wagen auch bei kleinen Verkehrsübertretungen verarrestiert werden. Wenn Sie in Italien mit etlichen Gläsern zu viel erwischt werden, wird das Auto beschlagnahmt und ist weg. In Frankreich brauchen Sie zwei Warnwesten im Auto und auch ein Alkoholtestgerät. In Italien reicht eine Weste. Führen Sie eine DIN-genormte Apotheke mit? Haben Sie Ersatzbirnen für die Scheinwerfer eingepackt (auch wenn Sie sie nicht selber austauschen können)? – Es kann teuer werden, wenn Sie die ausländischen Regeln nicht beachten. Und denken Sie daran, wird die Busse nicht an Ort und Stelle bezahlt, kann es noch viel, viel teurer werden. – Trotzdem gute Fahrt.

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.
