

TRAVEL IUS

Ausgabe 13, 10. Dezember 2013

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.reisebuerorecht.ch/newsletter_anmeldung.html

1. Programmänderungen per E-Mail

2. Überprüfung der Buchung: Falsche Flugroute

3. Eigene Flugpreise: Reisebüro haftet

4. Prospektbeschreibung, Änderung der Reiseroute

5. Reiserecht-Workshops 2014

6. Reiserecht-Broschüren der Elvia/Allianz Global Assistance und SRV-Handbuch

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Die Daten für die Reiserecht-Workshops im Frühling 2014 sind aufgeschaltet, Einzelheiten und Buchung auf www.reisebuerorecht.ch. Und dann stellen wir Ihnen interessante Gerichtsurteile vor, die kürzlich publiziert worden sind. Und gehen der Frage nach, ob Programmänderungen per E-Mail zulässig sind.

Viel Freude mit "Travel ius".

Rolf Metz

1. Programmänderungen per E-Mail

E-Mails sind im Reisebüroalltag nicht mehr wegzudenken. Nicht nur Buchungen, Bestätigungen, sondern auch Programmänderungen werden per E-Mail vorgenommen. Ist dies legal?

Das Bundesgesetz über Pauschalreisen bestimmt, dass wesentliche Programmänderungen dem Reisenden umgehend mitzuteilen sind. Der Veranstalter hat somit eine Informationspflicht. Dabei handelt es sich um eine "Bringschuld". Nicht der Kunde muss nachfragen, sondern der Veranstalter muss von sich aus informieren. Aus dem Begriff "Bringschuld" ergibt sich, dass der TO die Informationen dem Kunden bringen

muss. Früher geschah dies mittels Brief. Heute auch per E-Mail. Aber E-Mails "sind nicht ganz ohne".

Das Pauschalreisegesetz sagt nicht, wie Programmänderungen mitzuteilen sind. Somit ist der Veranstalter frei, ob er den Kunden per Telefon, Brief, SMS oder E-Mail informieren will.

Da es sich um eine Bringschuld handelt, reicht es nicht, dass der Veranstalter die Information z.B. per Brief verschickt. Die Pflicht ist nämlich erst dann erfüllt, wenn die Mitteilung der Programmänderung beim Reisenden eintrifft. Z.B. von der Post in den Briefkasten des Kunden gelegt wird. Der Postbriefkasten ist da, um Mitteilung zu empfangen. Nun obliegt es dem Kunden, den Briefkasten zu leeren und die Post zu lesen.

Wenn es zum Streit kommt, ob der Kunde die Mitteilung erhalten hat, muss der Veranstalter nachweisen, dass der Brief in den Machtbereich des Kunden gelangt ist. – Nicht aber, dass der Kunde den Brief auch gelesen hat.

Nun, wie sieht es mit E-Mails aus? Da keine Formschriften bestehen, können Programmänderungen per E-Mail verschickt werden. Doch der Versand von E-Mails ist erheblich unsicherer als die Briefpost. So kann es sein, dass die E-Mail im "Cyber-space" verloren geht. Oder in einem Spamfilter landet. Gerade wenn vorformulierte, relativ unpersönliche Mails verschickt werden, ist die Gefahr gross, dass ein Spamfilter sie aussortiert.

Es ist sinnvoll, den Kunden über den Absender möglicher E-Mail-Post vorgängig zu informieren und ihn darauf aufmerksam zu machen, den Spamfilter entsprechend einzustellen.

Sobald der Kunde in die E-Mail Einsicht nehmen kann, hat der Veranstalter seine Informationspflichten erfüllt. Ob der Reisende die E-Mails liest, ist seine Sache. – Aus der Praxis wissen wir, dass es durchaus Reisende gibt, die zwar sehen, dass der Veranstalter ihnen eine E-Mail geschickt hat, diese aber nicht lesen. In diesem Fall trägt der Reisende allfällig negative Folgen.

2. Überprüfung der Buchung: Falsche Flugroute

In der Schweiz unterschreiben die Kunden in der Regel die Buchung nicht. Dass eine Unterschrift enorme Vorteile haben kann, zeigt folgender Fall aus Deutschland (Urteil Amtsgericht München vom 12.4.2013). Denn auf telefonische Buchungen ist kein Verlass.

Die Klägerin rief im Reisebüro an, um einen Flug für die Familie zu buchen. Am nächsten Tag begab sie sich ins Reisebüro und unterschrieb die Buchung.

In Antalya wollte die Familie nach München fliegen, musste aber feststellen, dass die Tickets München – Antalya statt Antalya – München ausgestellt worden waren. Darauf

hin kaufte die Klägerin neue Flugscheine und Bahntickets. Die zusätzlichen Kosten sollte das Reisebüro bezahlen.

Es kam, wie es kommen musste: Die Klägerin behauptete, telefonisch Tickets von Antalya nach München bestellt zu haben. Das Reisebüro vertrat den Standpunkt, dass Flugscheine von München nach Antalya gebucht worden seien. Wer hat da Recht?

Das Gericht stellte nicht auf das Telefonat ab. Für das Gericht war die unterschriebene Buchung allein massgebend. Und auf dieser waren die Flüge München – Antalya angegeben. Mit der Unterzeichnung der Buchung hatte die Klägerin somit ihre Zustimmung für diese Flugroute gegeben. Selbst wenn das Reisebüro einen Fehler begangen hätte, läge das überwiegende Verschulden bei der Klägerin, urteilte das Gericht. Das Reisebüro hatte keinen Schadenersatz zu bezahlen.

3. Eigene Flugpreise: Reisebüro haftet

Da der Verkauf von Flugtickets nicht mehr kommissioniert wird, machen viele Reisebüros eigene Preise (und eigene AGB). Das heisst, sie addieren zum Preis der Fluggesellschaft die eigene Marge hinzu (die entspricht vielleicht der Dossiergebühr, was aber keine Rolle spielt) und nennen dem Kunden nur den neuen Preis. Der Reisende kann somit nicht zwischen dem Flugpreis, den er eigentlich der Fluggesellschaft schulden würde und der Dossiergebühr des Reisebüros (das Entgelt des Reisebüros fürs Handling) unterscheiden. Dass dies teuer werden kann, zeigt das Urteil des Amtsgerichts Würzburg vom 31.1.2013:

Der Kläger hatte beim Reisebüro einen Flug von Bangkok nach Singapur für zwei Personen gebucht und 806 EUR bezahlt. Beim Check-In in Bangkok sollte der Kläger die Kreditkarte vorlegen, mit welcher der Flug bezahlt worden war. Dies konnte er aber nicht, da das Reisebüro mit der Reisebüro-eigenen Karte bezahlt hatte. Dem Kläger wurde der Flug verweigert, und er musste neue Flugscheine kaufen.

Das Reisebüro weigerte sich, den Preis von 806 EUR zurückzubezahlen.

Im Prozess zeigte sich: Das Reisebüro hatte vom genannten Preis von 806 EUR nur ungefähr 630 EUR an die Fluggesellschaft weitergeleitet. Es hatte dem Kunden weder mitgeteilt, dass es einen Teil des Betrages einbehalten werde noch dessen Höhe. Das Gericht beurteilte den "einbehaltenen" Teil des Preises als Handelsspanne, die in den zu bezahlenden Preis eingerechnet worden war. Daher lag ein Eigengeschäft (und keine Vermittlung) vor. Das Reisebüro schuldete den Flug von Bangkok nach Singapur im eigenen Namen. Und da dieser nicht vertragsgemäss durchgeführt worden war, wurde es schadenersatzpflichtig.

Neben dem bezahlten Flugpreis musste das Reisebüro auch die Anwaltskosten des Klägers übernehmen.

Für die Schweiz dürfte eine ähnliche Rechtslage bestehen, wird doch in der Literatur die gleiche Meinung vertreten, wie sie das Amtsgericht Würzburg dargelegt hat.

4. Prospektbeschreibung, Änderung der Reiseroute, fehlender Inselblick

Routenänderungen bei Kreuzfahrten können Ärger verursachen. Vor allem, wenn die eigenen Wünsche nicht erfüllt werden. Dies musste ein Ehepaar auf einer Nordland-Kreuzfahrt erfahren. Bei der Buchung hatte das Ehepaar ausdrücklich eine Kabine auf Backbordseite verlangt, damit es bei der Umrundung der Spitzbergen diese auch sehen konnte.

Doch das Kreuzfahrtschiff umfuhr die Spitzbergen nicht. Es fuhr westlich davon direkt zum Magdalenenfjord und auf der gleichen Route zurück.

Das Ehepaar verlangte eine Preisreduktion, hatte es doch die Backbordkabine gebucht, um die Spitzbergen zu sehen. Dabei berief es sich auf eine Skizze im Reiseprospekt, die eine Umrundung der Spitzbergen vorsah.

Das Gericht wies die Klage ab. Das Nichteinhalten der vorgesehenen Reiseroute und auch die fehlende Umfahrung einer Inselgruppe können einen Reisemangel begründen, so das Gericht. Doch massgebend sei die Routenbeschreibung. Für den entsprechenden Tag stand "Auf See". Daraus schloss das Gericht, dass den Reisenden keine besondere Sicht auf umliegendes Land zugesichert worden sei. (Urteil Amtsgericht München vom 18.11.2013).

5. Reiserecht-Workshops "Reiserecht von A bis Z" und "Reiserecht Plus"

Die Ausschreibungen und die Daten für die neuen Reiserecht-Workshops sind aufgeschaltet. Die Programme und online-Anmeldung finden Sie auf www.reisebuererecht.ch

"Reiserecht von A bis Z"-Workshops von am 11. und 18. März 2014 finden jeweils von 13:30 bis ca. 17:30 Uhr zentral in Zürich (beim Hauptbahnhof) statt. Hier erfahren Sie alles Wichtige für Reisebüros und Reiseveranstalter. Wichtig ist ja zu wissen, dass alle Reisebüros heutzutage auch Reiseveranstalter sind. Auch Fotografen mit Fotoreisen, Kameltrekking-Veranstalter, Malkurs-, Tanzkursveranstalter, Astrologieschulen, die die Inkas besuchen usw. sind Reiseveranstalter und haben sämtliche Pflichten eines ganz normalen Veranstalters nach dem Pauschalreisegesetz.

"Reiserecht Plus" ist für Teilnehmer gedacht, die Grundkenntnisse des Reiserechts haben und einzelne Themen vertieft behandeln möchten. "Reiserecht Plus" findet am 25. März 2013 von 13:30 bis ca. 17:30 Uhr in Zürich statt.

Einzelheiten und Anmeldung direkt auf www.reisebuererecht.ch .

6. Reiserecht-Broschüren der Elvia/Allianz Global Assistance und das SRV-Handbuch "Marketing, Recht, Gründung, Kauf und Verkauf eines Reisebüros"

Haben Sie bereits die neuen Reiserechtbroschüren der Elvia (Allianz Global Assistance) bestellt? "Reiserecht, Aktuelle Informationen 2013, Einkauf von Reise-

leistungen – Was ich als Reisebüro und Mikro-Veranstalter wissen muss". Diese können Sie hier gratis bestellen: www.reisebuererecht.ch

Wichtige Fragen rund ums Reisebüro beantwortet das SRV-Handbuch: "**Marketing, Recht, Gründung, Kauf und Verkauf eines Reisebüros**", Einzelheiten und Bestellung: <http://www.reisebuererecht.ch/srv-handbuch.html>

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Rolf Metz

Wir beraten Sie in allen rechtlichen Fragen. Insbesondere bei Gründung eines Reisebüros, Ausarbeiten von Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der rechtlichen Gestaltung von Internetseiten und Vertragsabschlüssen.

© Rolf Metz, 2013

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 sich aus der Mailing-Liste austragen wollen
http://www.reisebuererecht.ch/newsletter_anmeldung.html