

TRAVEL IUS

Ausgabe 3, 19. Februar 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.reisebuererecht.ch/newsletter_anmeldung.html

- 1. Individuelle Offerten**
 - 2. Reiserecht-Workshops in Zürich**
 - 3. Elvia Reiserecht-Broschüre 2012 und SRV-Handbuch**
 - 4. Verantwortung für Blog-Einträge - Persönlichkeitsrechte**
 - 5. Fotografien und Persönlichkeitsrechte**
 - 6. Facebook und Impressumspflicht**
 - 7. Sammeln von Kundendaten - CRM**
 - 8. "Der missglückte Tunesien-Urlaub"**
 - 9. Praxis BAZL zur Passagierrecht-Verordnung 261/2004**
 - 10. Und zum Schluss: Wenn die Piloten schlafen**
-

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Individuelle Pauschalreisen haben viele rechtliche Fallgruben. Eine Fallgrube sind die Annullierungskosten, eine andere Ihre Bearbeitungsgebühren. Dazu der erste Artikel. Dann wichtige Hinweise zum Recht an Fotografien. Und einmal mehr Facebook. Das BAZL muss seine Verfügungen zur VO 261/2004 offen legen. Sowie ein missglückter Tunesien-Urlaub.

Viel Spass mit "Travel ius".

Rolf Metz

1. Individuelle Offerten

In den letzten Wochen haben wir einige Anfragen zu individuellen Offerten und Annullierungskosten gehabt. Die Fälle spielen sich in etwa so ab: Der Kunde lässt sich eine individuelle Offerte für eine (Pauschal-)Reise erstellen. Diese möchte er dann noch etwas abändern, z.B. Hotels oder Zusatzleistungen wie andere Mietwagenkategorie oder einen anderen Golfplatz, andere Abschlagszeiten.

Damit die Reise termingerecht durchgeführt werden kann, müssen dann mal die Flüge "reserviert" werden. Und am Schluss sagt der Kunde, dass er nun doch nicht in die Ferien gehen will. – Was die Gründe auch immer sein mögen.

Das Reisebüro sieht sich dann unter Umständen mit Stornokosten von Leistungserbringern konfrontiert und hat selber viel Zeit für Nichts aufgewendet. Es möchte nun die Stornokosten der Leistungserbringer vom Kunden erstattet haben und auch seine Zeit bezahlt bekommen. – Wie sieht das aus?

Wir müssen feststellen, dass Reisebüros zu Beginn der Verhandlungen den Kunden zu wenig informieren. Erst im Verlaufe der Verhandlungen oder bei der Buchungsbestätigung für die Flüge, heisst es dann: "Flüge 100% Annullierungskosten".

Gerade bei individuellen Offerten ist noch gar nicht klar, ob der Kunde überhaupt buchen wird. Das Reisebüro ist dafür verantwortlich, dass es dem Kunden alle Informationen über seine Beratungskosten und mögliche Annullierungskosten ganz am Anfang mitteilt.

Es kann eine pauschale Entschädigung von X Franken vereinbaren oder seine Tätigkeit nach Zeitaufwand abrechnen. – Die Vereinbarung kann auch lauten, dass dieses Honorar bei definitiver Buchung an den Reisepreis angerechnet wird.

Vielleicht sagen Sie jetzt, wir verlangen ja eine Buchungs-, Dossiergebühr usw. Da ist aber zu prüfen, ob diese nicht erst geschuldet ist, wenn auch wirklich gebucht wird. Mit anderen Worten, kommt keine Buchung zu Stande, ist auch keine Buchungsgebühr geschuldet.

Wenn die Leistungen gestaffelt gebucht werden. Z.B. muss der Flug schon gebucht werden, bevor alle Landleistungen feststehen, so muss der Kunde eine klare Anweisung zum definitiven Buchen geben. Das Reisebüro kann nicht von sich aus, ohne vorgängige Kundeninstruktion, Leistungen definitiv buchen. Und der Kunde ist vor der Buchung auf die Folgen einer Annullierung hinzuweisen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen; wenn das Reisebüro Allgemeine Geschäftsbedingungen hat, sind diese dem Kunden bereits mit der ersten Offerte zu unterbreiten. Man kann nicht erst in der Buchungsbestätigung auf die AGB hinweisen. Dies ist zu spät.

Flüge werden häufig bei Brokern eingekauft, die eigene AGB haben. Und da Flüge zu Spezialtarifen in aller Regel bei Buchung zu bezahlen sind und die Annullierungskosten 100% betragen, sind diese Informationen dem Kunden in eindeutiger und

klarer Sprache vor der Buchung mitzuteilen, sodass der Kunde in Kenntnis dieser Informationen über die Buchung entscheiden kann.

Ein Hinweis in den AGB, dass auf vermittelte Leistungen die AGB des vermittelten Unternehmens Anwendung finden, dürfte nicht ausreichen. Wenn es nämlich um eine Pauschalreise geht, dürften die Flüge nicht vermittelt sein. Das Reisebüro wird die Flüge in aller Regel als eigene Leistungen anbieten, auch wenn die Leistungen gestaffelt gebucht werden. Das heisst konkret, das Reisebüro hat die Buchungs- und Annullierungsbedingungen klar und eindeutig vor der Buchung mitzuteilen.

Und die zweite Falle in den eigenen AGB sind die Annullierungsfristen. Z.B. beginnen die Annullierungsfristen in den AGB mit 30 Tagen vor Reisebeginn. Wenn nun aber die Flüge früher gebucht werden müssen und sie dann vor Beginn der Annullierungsfrist annulliert werden, können keine Annullierungskosten verlangt werden. In solchen Fällen hat das Reisebüro bereits zu Beginn der Beratung auf die strengeren Annullierungsfristen zu verweisen. Es kann diese nicht erst in die Bestätigung aufnehmen.

Solche und viele weitere interessante Themen werden auch in den Reiserecht-Workshops "Reiserecht A bis Z", www.reisebuerorecht.ch behandelt.

2. Reiserecht-Workshops in Zürich

Die Beratungspraxis zeigt, dass individuell zusammengestellte Reisen rechtliche Fallstricke haben, über die sich die Reisebüros zu wenig Gedanken machen. Doch der Markt verlangt mehr und mehr Beratung, da sollte jeder Mitarbeiter auch über die rechtlichen Folgen seines Handelns informiert sein. Denn im Nachhinein ist es zu spät.

Reisebüros und Reiseveranstalter tun gut daran, über grundlegende Kenntnisse des Reiserechts zu verfügen und sich auf dem neuesten Wissensstand zu halten. Die Workshops im Frühling sind eine gute Möglichkeit.

"Reiserecht A bis Z" bietet die Grundlagen des Reiserechts. Wie der Titel sagt, werden sämtliche wichtige Gesetze wie das Pauschalreise-Gesetz, Montrealer Übereinkommen fürs Fliegen, die verschiedenen EU-Verordnungen behandelt.

Im Workshop "Reiserecht A bis Z" vom 19. März 2013 ist noch ein Platz frei. Am 12. März 2013 sind noch einige Plätze verfügbar.

"Reiserecht A bis Z", Dienstag, 12. oder 19. März 2013, von 13:30 bis ca. 17:30 Uhr in Zürich. Ausschreibung und Anmeldung:

<http://www.reisebuerorecht.ch/workshops.html>

Für Sie massgeschneidert "Reiserecht Plus", hier behandeln wir Ihre Wunschthemen und die neuesten Entwicklungen im Reiserecht:

"Reiserecht Plus", Dienstag, 09. April 2013, von 13:30 bis 17:30 Uhr in Zürich
Ausschreibung und Anmeldung: <http://www.reisebuererecht.ch/workshops2.html>

Online-Anmeldung und weitere Informationen unter www.reisebuererecht.ch

3. Elvia-Reiserecht-Broschüre 2012 und SRV-Handbuch

Die Elvia-Reiserecht-Broschüre 2012 hat zum Thema Werbung, Newsletter und individuelle Offerten sowie Bestätigungen. Die Broschüre ist auf Deutsch und Französisch gratis erhältlich: Bestellungen:

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

Der SRV hat sein **Handbuch "Marketing, Recht, Gründung, Kauf und Verkauf eines Reisebüros"** vollständig überarbeitet und erheblich erweitert. So haben das Internet und die Social Media ihren gebührenden Platz erhalten. Das Handbuch kann auf Deutsch und Französisch hier bestellt werden: <http://www.reisebuererecht.ch/srv-handbuch.html>

4. Verantwortung für Blog-Einträge - Persönlichkeitsrechte

Das Bundesgericht hat am 14. Januar 2013 ein wichtiges Urteil zu Blogs gefällt. Das Urteil wird auch auf andere Kommentarfunktionen auf Internetseiten Auswirkungen haben.

Es geht um den Blog auf der Internetseite der "Tribune de Genève". Jedermann kann dort seinen eigenen Blog eröffnen. In einem solchen Blog-Eintrag wurde ein Ex-Direktor der Genfer Kantonalbank attackiert. Dieser ging gegen den Autor des Beitrages und die Tribune de Genève vor. In letzter Instanz hat nun das Bundesgericht entschieden, dass jedermann, der zu einer Persönlichkeitsverletzung beigetragen habe, dafür belangt werden kann. Die "Tribune de Genève" musste den entsprechenden Blog-Eintrag löschen und die Gerichtskosten übernehmen.

Fazit für die Reisebranche: Das Reisebüro, der Reiseveranstalter ist für die auf seiner Internetseite veröffentlichten Kommentare usw. verantwortlich. Sind diese persönlichkeitsverletzend, sind sie umgehend zu entfernen. Urteil 5A-792/2011, www.bger.ch

5. Fotografien und Persönlichkeitsrechte

In die gleiche Kategorie gehört das Recht am eigenen Bild. Niemand muss sich gefallen lassen, dass sein Bild in Zeitungen, Büchern oder im Internet publiziert wird. Gemäss einer Meldung der Neuen Zürcher Zeitung vom 13.2.2013 musste diese Erfahrung auch ein Fotograf machen.

Der Fotograf hatte mit dem Einverständnis einer Freikirche diese während eines Jahres begleitet, um dann einen Fotoband herauszugeben. Zehn Tage nach der Veröffentlichung des Bildbandes haben 21 Mitglieder der Freikirche durch eine superprovisorische und dann provisorische Verfügung erreicht, dass der Fotoband vom Markt genommen werden musste. Sie machten das Recht am eigenen Bild resp. die Verletzung ihrer Persönlichkeit geltend.

Der Fall zeigt, es reicht nicht aus, wenn eine Organisation die Zustimmung zu Fotoaufnahmen gibt. Vielmehr ist die Zustimmung jeder einzelnen Person notwendig.

Die sich in seinen Persönlichkeitsrechten verletzt fühlende Person kann eine superprovisorische resp. provisorische Verfügung erreichen, wenn Gefahr in Verzug ist und ein nicht wieder gut zu machender Schaden entstehen könnte. Superprovisorische Verfügungen werden ohne Anhörung der Gegenseite erlassen. Sie ist somit eine sehr einschneidende Massnahme.

Wie der Name (super-)provisorische Verfügung sagt, handelt es sich um eine vorläufige gerichtliche Anordnung. In einem nachfolgenden ordentlichen Prozess ist dann zu klären, ob wirklich eine Persönlichkeitsverletzung vorliegt.

Doch wie das Beispiel zeigt, eine solche (super-)provisorische Verfügung kann Folgen wie Verkaufsstopp, Absage von Präsentationen usw. haben.

Reisebüros und Veranstalter, die Bilder von Reisenden auf ihren Internetseiten, in Katalogen usw. publizieren wollen, sollten immer vorgängig die schriftliche Zustimmung einholen und die zu publizierenden Fotos den abgebildeten Kunden vor deren Publikation vorlegen.

6. Facebook und Impressumspflicht

In Deutschland hat eine IT-Firma innert einer Woche 180 Abmahnungen an Konkurrenten verschickt, welche auf ihren Facebook-Seiten kein Impressum hatten (Legal Tribune vom 14.2.2013). – Weshalb ist dies für Sie wichtig?

Erstens gibt es deutsche Anwälte, die nichts anderen tun, als Verstösse im Internet zu suchen und die entsprechenden Unternehmen abzumahnern – diesen Briefen ist regelmässig eine saftige Rechnung beigelegt. Dabei machen die Anwälte auch nicht vor Landesgrenzen Halt.

Zweitens gibt es auch in der Schweiz eine Impressumspflicht. Wer auf Internetseiten Waren, Dienstleistungen usw. anbietet, muss klare und vollständige Angaben über seine Identität, seine Kontaktadresse einschliesslich der elektronischen Post machen, Art. 3 Abs. 1 Buchstabe s UWG. – Dies betrifft natürlich auch Seiten auf Facebook und Co.

7. Sammeln von Kundendaten – Customer Relationship Management

Unternehmen wird geraten, viele Daten über die Kunden zu sammeln, damit sie möglichst persönlich beraten werden können. Früher waren das Karteikarten, heute heisst dies "Customer Relationship Management".

Das Eidgenössische Büro für Konsumentenfragen hat in "Konsumentenpolitik – Newsflash" Dezember 2012 Januar 2013 vom 5.2.2013 einen interessanten Artikel zu diesem Thema publiziert. Der Artikel stützt sich auf eine Studie der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Bei diesen Customer Relationship Management Systemen ist immer der Datenschutz zu berücksichtigen. Kundendaten dürften nicht einfach so gesammelt werden. Vielmehr sind die Bedingungen des Datenschutzgesetzes zu berücksichtigen. Damit scheint es aber noch schlecht bestellt zu sein. Gemäss Studien würden die Unternehmen zwar den Datenschutz als "wichtig" oder "sehr wichtig" einstufen, doch die guten Absichten werden in der Praxis selten umgesetzt(!). Die Untersuchung zeigt, dass den Unternehmen generell das Wissen bezüglich Datenschutz fehlt. (www.konsum.admin.ch unter "Aktuell" – "News").

Informationen zum Datenschutz finden Sie auch auf der Seite des Eidg. Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten, <http://www.edoeb.admin.ch>

8. "Der missglückte Tunesien-Urlaub",

So betitelt anwaltonline.com vom 15.2.2013 ein Urteil des Amtsgericht Köln.

Hier seien einige Rosinen aus dem umfassenden Urteil herausgepickt, die auch für die Schweiz von Bedeutung sein können.

Die Reisenden hatten eine Vielzahl von Mängel ihrer Reise nach Djerba gerügt: Flugverspätungen, vertrocknete Käsesandwich, schlechtes Essen, verdreckter Pool, Lärm usw. usw.

Lärmbeeinträchtigung beim Ruhepool. Auf dem nahe gelegenen öffentlichen Strand wurde laut Musik abgespielt. Diese Musik war beim Ruhepool deutlich zu hören und wurde als Belästigung empfunden. Zeugen hatten dies bestätigt. Das Gericht hält feste, dass es sich nicht um einen hoteleigenen Strand handelte. Doch dies spielte keine Rolle. Denn wird von einem "Ruhepool" gesprochen, muss nicht mit lauter Musik gerechnet werden. Aufgrund der Katalogbeschreibung durfte man davon ausgehen, dass bei einem "Ruhepool" kein Musiklärm vorhanden ist.

Diese Ausführungen gelten auch für die Schweiz. Was der Veranstalter in seinem Prospekt schreibt, muss er auch einhalten. Der Pool ist Leistungspflicht des Veranstalters. Wenn er ihn als "Ruhepool" bezeichnet, ist dies eben eine Ruhezone ohne Lärm usw. – Die Haftung für Reisemängel ist eine objektive Haftung. Es kommt nur

darauf an, ob die Leistung vom Versprochenen abweicht. Ist dies der Fall, ist die Reise mangelhaft. Auf ein Verschulden des Veranstalters kommt es nicht.

Aus der Bezeichnung "Buffet" kann nicht auf eine grosse Auswahl an Köstlichkeiten geschlossen werden. Wenn von Frühstücks-, Mittags-, Abendbuffet gesprochen wird, ist kein reichhaltiges Frühstücksbuffet oder in überdurchschnittlich ausgestaltetes Abendbuffet geschuldet. – Und in Zeiten des Massentourismus muss mit Wartezeiten gerechnet werden und zwar, wie das Gericht ausführt, bis zu 30 Minuten, ohne dass ein Reisemangel gegeben wäre.

Zum Schluss sei allen Reisenden ins Stammbuch geschrieben: Wer in ein fremdes Land reist, muss auch die fremden Sitten akzeptieren. Die Kläger behaupteten, dass Hotelgäste den Pool in Strassenkleidung benutzt hätten. Doch das als Beweismittel vorgelegte Foto zeigte etwas anderes. Es war eine Frau in einem "Burkini" (Hasema), also einem Schwimmanzug für muslimische Frauen. Und dies sei in einem muslimisch geprägten Land üblich, so das Gericht. Und "Von einem Reisenden, der sich für ein Reiseziel ausserhalb Deutschlands entscheidet, sollte daher erwartet werden, dass er sich auch mit den jeweiligen kulturellen und religiös geprägten Unterschieden im Reiseland auseinandersetzt".

9. Praxis BAZL zur Passagierrecht-Verordnung 261/2004

Das Bundesamt für Zivilluftfahrt ist Aufsichtsbehörde gegenüber den Fluggesellschaften. Daher fällt in seine Zuständigkeit auch die Kontrolle über die korrekte Anwendung der Verordnung 261/2004. Zwar kann das BAZL keine Fluggesellschaft zur Zahlung der entsprechenden Entschädigungen zwingen, doch kann es im konkreten Fall administrative Massnahmen ergreifen.

Nun ist es ja so, dass auf der Webseite des BAZL (www.bazl.admin.ch) Informationen zur Verordnung aufgeschaltet sind und betroffene Passagiere mittels Formular auch Vorfälle melden können. Doch über die konkret ergriffenen Massnahmen usw. schwieg das BAZL mit Hinweis auf das Amtsgeheimnis.

Der K-Tipp hat diese Praxis nicht akzeptiert und einen Sieg errungen, wie er in der Ausgabe vom 16. Januar 2013 schreibt. In einem Fall gegen Easyjet wollte K-Tipp Akteneinsicht haben. Doch dies verweigerte das BAZL. K-Tipp wendete sich in der Folge an den Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (www.edoeb.admin.ch). Dieser entschied, dass das BAZL nach Abschluss des jeweiligen Verfahrens aufgrund des Bundesgesetzes über das Öffentlichkeitsprinzip der Verwaltung Akteneinsicht gewähren muss.

Und zum Schluss: Wenn die Piloten schlafen

Fliegen ist zwar das sicherste Verkehrsmittel der Welt, doch ist es manchmal gut, wenn die Passagiere nicht mitkriegen, was vorne im Cockpit geschieht.

Gemäss einer Meldung der NZZ vom 8.2.2013 und der Vereinigung Cockpit flog am 20. September 2012 eine in der Niederlande registrierte Boeing 737-800 in der Nähe von Kreta. Der Kapitän verliess das Cockpit, um die Toilette aufzusuchen. Als er zurückkehrte, öffnete ihm der Co-Pilot die Türe zum Cockpit nicht. Auch Anrufe über das Bordtelefon fruchteten nichts. Erst gemeinsam mit der Kabinenbesatzung konnte die Türe geöffnet werden. – Sie fanden den Co-Piloten schlafend im Cockpit.

Die niederländischen Behörden haben den Vorfall als schwere Störung eingestuft und eine Untersuchung eingeleitet.

Mit freundlichen Grüssen

Ihr Rolf Metz

© Rolf Metz, 2013

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.

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