

TRAVEL IUS

Ausgabe 7, 14. Mai 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. Kassensturz: Die missratene Kreuzfahrt**
 - 2. Fluggast-Verordnung 261/2004 – nur Ausdauer macht sich bezahlt**
 - 3. Reiserecht-Workshops, Herbst 2013**
 - 4. Elvia Reiserecht-Broschüre 2012 und SRV-Handbuch**
 - 5. Bundesamt für Zivilluftfahrt verhängt Bussen**
 - 6. Und zum Schluss: Wo ist mein Kofferinhalt?**
-

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Seit dem letzten "Travel ius" ist im Reiserecht etliches geschehen. Der Kassensturz hat über eine misslungene Kreuzfahrt berichtet. Im Tagesanzeiger und Der Bund ist eine ausführliche Geschichte über einen Prozess gegen Air Berlin nachzulesen. Das Zürcher Handelsgericht hatte über eine Hochzeitsreise zu urteilen. Auf dieses Urteil kommen wir in einem der nächsten "Travel ius" zu sprechen. Und das Bundesamt für Zivilluftfahrt hat über seinen Kampf gegen Verstösse gegen die Fluggast-Verordnung orientiert.

Viel Spass mit "Travel ius".

Rolf Metz

1. Kassensturz: Die missratene Kreuzfahrt

Der Kassensturz vom 30. April 2013 hat von einer Familie berichtet, welche eine Kreuzfahrt im Roten Meer unternehmen wollte, doch in Wien gestrandet war. Was war geschehen?

Der Hinflug von Zürich nach Ägypten ging über Wien. Umsteigen in Wien. Doch der Flug Zürich – Wien verspätete sich, sodass die Familie den Weiterflug verpasste. Es nahm mit dem Reiseveranstalter Kontakt auf, der ihm eine Ersatzlösung vorschlug

(Übernachten in Wien, Flug nach Tel Aviv, umsteigen und Weiterflug nach Eliat). Die Familie sollte die Zusatzkosten (deren Höhe nicht bekannt waren) selber bezahlen, so die Auskunft des Veranstalters. Die Familie wollte diese Zusatzausgaben nicht tätigen und flog zurück in die Schweiz. Wo sie dann die Rückzahlung des Reisepreises verlangte. Der Veranstalter weigerte sich zuerst und zahlte nur seine Einsparungen zurück.

Das Vorgehen des Veranstalters mag überraschen. Für einmal ist das Pauschalreisegesetz klar. Sobald die Reise begonnen hat, untersteht jede Programmänderung oder jeder Leistungsausfall Art. 12 f. PRG. Art. 13 PRG besagt nun, dass wenn vereinbarte Leistungen nicht erbracht werden können, der Veranstalter angemessene Vorkehrungen zu treffen hat, damit die Pauschalreise weiter durchgeführt werden kann (Art. 13 Abs. 1 Bst. a PRG). Das bedeutet, der Veranstalter muss von sich aus aktiv werden. – Im vorliegenden Fall also einen Ersatzflug buchen, allenfalls eine Hotelübernachtung in Wien organisieren.

Und zur Tragung der zusätzlich entstehenden Kosten findet sich die Lösung in Absatz 3 von Art. 13 PRG. Die Massnahmen (zur Beseitigung des Mangels, Fortsetzung der Reise) begründen keinen Preisaufschlag. Das heisst, die Kosten der Umbuchung auf einen anderen Flug, zusätzliche Flug-, Übernachtungskosten usw. gehen zu Lasten des Veranstalters. – Diese Kostentragungspflicht kann auch in den AGB nicht anders geregelt werden (Art. 19 PRG).

Somit stellt sich nur noch die Frage, durfte das Ehepaar einfach die Reise abbrechen oder hätte es die Zusatzkosten vorschliessen müssen? Auch darauf gibt das Gesetz eine Antwort. Können die Ersatzmassnahmen nicht getroffen werden oder lehnt der Reisende diese aus wichtigen Gründen ab, kann der Kunde den Vertrag kündigen und der Veranstalter hat ihn an den Ausgangspunkt zurückzubefördern.

Gemäss Fernsehsendung verlangte der Veranstalter, dass die Kunden die Zusatzkosten bezahlen müssen, zudem erschien es den Reisenden nicht gesichert, dass sie das Kreuzfahrtschiff wirklich erreichen würden. Bei einer solch unsicheren Lage und ohne Kostengutsprache durch den Veranstalter, war es den Reisenden kaum zumutbar, so zu sagen ins Blaue, mal nach Eliat zu reisen. Eine Kündigung mit Rücktransport erscheint hier durchaus angemessen.

Was muss den Reisenden zurückbezahlt werden? Die Kunden haben ja einen Teil der Leistungen bezogen.

Nun, ein normaler Flugtransport hat keinen Eigenwert. Man fliegt nicht, weil das Fliegen so schön ist. Sondern man fliegt, um an der Destination Ferien zu verbringen. Wird der Hinflug abgebrochen und erfolgt die Rückreise, hat dieser Transport keinen Wert, da für den Reisenden wertlos. Das heisst, es ist der gesamte bezahlte Reisepreis zurückzubezahlen.

2. Einmal mehr Fluggast-Verordnung 261/2004 – nur Ausdauer macht sich bezahlt

Wenn man in den Reiserecht-Workshops (www.reisebuerorecht.ch) auf die EU-Fluggast-Verordnung zu sprechen kommt, ist die Reaktion der Teilnehmer immer gleich: Entmutigung.

Der Tagesanzeiger und Der Bund haben einen umfangreichen (Leidens-)Bericht einer Passagierin von Air Berlin geschildert, der mit einem Urteil des Amtsgerichtes Charlottenburg vom 15.4.2013 endet (Ausgaben vom 7.Mai 2013).

Die Leidensgeschichte begann am 6. Juni 2010, als der Abendflug der Air Berlin von Berlin-Tegel nach Zürich annulliert wurde. Die Passagierin verlangte hierauf von Air Berlin die Ausgleichsleistung von je 250 Euro für sich und ihren Partner. Air Berlin antwortet umgehend, dass die Angelegenheit geprüft und man sich "schnellstmöglich" wieder mit ihr in Verbindung setzen würde. Dann war Funkstille.

Die Kundin wendete sich im Juli 2010 an das deutsche Luftfahrt-Bundesamt als Aufsichtsbehörde. Dieses teilte im November 2011 mit, man habe ein Ordnungswidrigkeitsverfahren eingeleitet, welches zum Schluss kam, dass Air Berlin mehrfach gegen die EU-Verordnung verstossen habe. Air Berlin und die Passagierin wurden im April 2012 über den Ausgang des Verfahrens informiert. – Man hätte nun annehmen können, dass Air Berlin von sich aus, die geschuldete Entschädigung bezahlen würde. Doch weit gefehlt. Erneute Eingabe bei Air Berlin – keine Antwort.

Dann wurde ein auf das Inkasso von solchen Forderungen spezialisiertes Unternehmen eingeschaltet. Dieses beauftragte einen Anwalt, der Air Berlin einklagen musste. Und nun im Frühling 2013 das Gerichtsurteil zu Gunsten der Passagiere.

Fazit: Nur wer Ausdauer hat, kommt zu seinem Recht. Auch ein entsprechender Entscheid der Aufsichtsbehörde führt nicht unbedingt zum Ziel. Und es kann durchaus fast 3 Jahre dauern, bis man Geld sieht.

3. Reiserecht-Workshops, Herbst 2013

Die Daten der Reiserecht-Workshops im Herbst 2013 sind nun publiziert und die Seminare können direkt online gebucht werden. Hier die Daten

"Reiserecht von A bis Z"

Dienstag, 12. November 2013 in Zürich, von 13:30 bis ca. 17:30 Uhr oder

Dienstag, 19. November 2013 in Zürich, von 30:30 bis ca. 17:30 Uhr

Detailliertes Programm unter www.reisebuerorecht.ch/workshops10.html

Direkt zur Anmeldung: www.reisebuerorecht.ch/anmeldung.html

"Reiserecht Plus"

Dieser Workshop richtet sich an Teilnehmer, die Grundkenntnisse des Reiserechts haben und einzelne Themen vertieft besprechen möchten. Einzelheiten zum

Programm unter www.reisebuerorecht.ch/workshops2.html

Datum: Dienstag, 26. November 2013 in Zürich, von 13:30 bis ca. 17:15 Uhr
Direkt zur Anmeldung: www.reisebuerorecht.ch/anmeldung.html

4. 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.reisebuerorecht.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.reisebuerorecht.ch/srv-handbuch.html>

5. Bundesamt für Zivilluftfahrt verhängt Bussen

Die EU-Fluggast-Verordnung 261/2004 gilt auch in der Schweiz, und dass nicht alles zum Besten bestellt ist, zeigt die Pressemeldung des BAZL vom 7. Mai 2013.

Das BAZL hatte im Frühling 2011 gegen 14 Fluggesellschaften ein Verwaltungsstrafverfahren wegen möglicher Verstösse gegen die Fluggast-Verordnung eingeleitet. Nun hat das BAZL Bilanz gezogen:

- Die Verfahren waren gegen eine Schweizer Airline, neun europäische und vier aussereuropäische Fluggesellschaften eingeleitet worden.
- In der Zwischenzeit haben drei Airlines Konkurs gemacht.
- 5 Fluggesellschaften mussten Bussen bezahlen.
- 3 Airlines haben sich keinen Verstössen schuldig gemacht.
- Und gegen 2 Luftfahrtunternehmen sind die Verfahren noch in Gange.

Auch für diese Verfahren gilt, das BAZL ist Aufsichtsbehörde und als solche, kann es Fluggesellschaften nicht zur Bezahlung der Entschädigungen usw. verurteilen. Zahlt die Fluggesellschaft nicht freiwillig, bleibt nur der Weg zum Zivilrichter. Wie mühsam dieser sein kann, zeigt das vorgestellte Beispiel mit der Air Berlin.

www.bazl.admin.ch unter Medienmitteilungen

Für die Fluggastrechte: www.bazl.admin.ch unter Fluggastrechte

6. Und zum Schluss: Wo ist denn mein Kofferinhalt?

Sie fliegen in die Ferien. Alles scheint perfekt zu sein. Erst beim Öffnen ihres Koffers im Hotel stellen Sie fest, dass Wertsachen fehlen. Wo sind sie geblieben? Vielleicht bei den 90 Kofferdieben, die die italienische Polizei verhaftet hat. Die Ermittler hatten während eines Jahres mit Spezialkameras die Verloader überwacht und gesehen, wie

Koffer durchwühlt wurden. Schmuck, Uhren, Kleidung Elektronik, nichts war vor den Dieben sicher. Der häufigste Tatort war der Flughafen Lamezia Terme in Kalabrien. Doch auch Rom, Mailand und Neapel wurden heimgesucht. Quelle: www.20min.ch

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