

# TRAVEL IUS

---

**Ausgabe 9, 11. September 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](http://www.reisebuererecht.ch/newsletter_anmeldung.html)

---

- 1. TTW-Lausanne, 18. September 2013**
  - 2. Pauschalreise-Richtlinie, Passagierrecht-Verordnung 261/2004**
  - 3. Dynamic Packaging: Kundenbetreuung**
  - 4. Reiserecht-Workshops, Herbst 2013**
  - 5. Elvia Reiserecht-Broschüre 2012 und SRV-Handbuch**
  - 6. Reklamationsmanagement**
  - 7. Fluggepäck: Anzeigefristen**
  - 8. Und zum Schluss: Horrorflug**
- 

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Sommerzeit – Ferienzeit ist vorbei. Die Juristen haben diesen Sommer keine Ferien gemacht. Die Entwürfe der neuen Richtlinie über Pauschalreisen und Passagierrecht-Verordnung geben viel zu reden. Der TTW steht vor der Tür, auch dieses Jahr mit einem spannenden Workshop. Dazu mehr in diesem "Travel ius"-Newsletter.

Viel Spass mit "Travel ius".

Rolf Metz

---

## **1. TTW-Lausanne: Séminaire droit du voyage / Workshop-Reiserecht**

Mercredi 18 septembre 2013, de 16h00 – 17h00 (**attention**: seulement mercredi 18 septembre!)

"L'aspect juridique de l'achat de prestations – un sujet que d'actualité", ainsi s'intitulera la présentation pointue et utile au quotidien des agences de voyages. A l'heure du Dynamic Packaging et du micro-touroperating, les agents doivent conserver à l'esprit

---

l'importance de cet aspect, les achats étant le plus souvent faits à l'étranger" (Navigator TTW Lausanne).

Auch dieses Jahr werden wir am TTW einen Reiserecht-Workshop abhalten. Und zwar zum Thema "Einkauf von Reiseleistungen". Im Zeitalter von Dynamic Packaging und Mikrotouropoperating ist der Einkauf der Reiseleistungen von grosser Bedeutung. Die Praxis zeigt, dass wir sehr vertrauensselig gegenüber dem Internet sind. Wir kümmern uns kaum um die Fragen wie: Wer haftet, wenn etwas schief geht? Geht die Hotelbuchung in den USA nach Schweizer oder US-Recht? Usw. – Diesen und vielen weiteren Fragen gehen wir im Workshop nach.

Séminaire droit du voyage / Workshop-Reiserecht

**Seulement: Mercredi 18 septembre 2013, de 16h00 – 17h00**

TTW, Mövenpick Hotel, Lausanne

---

## **2. EU-Richtlinie über Pauschalreisen, Passagierrecht-Verordnung 261/2004**

Die EU hat die Entwürfe einer überarbeiteten Pauschalreise-Richtlinie und der Passagierrecht-Verordnung publiziert. Beide Entwürfe haben viel Staub aufgewirbelt. Insbesondere die Passagierrecht-Verordnung, weil die Rechte der Passagiere beschnitten werden sollen. Nun hat das EU-Parlament darüber zu beraten.

Welche Auswirkungen haben diese beiden Entwürfe für die Schweiz?

Die beiden Vorschläge sind unterschiedlich zu behandeln. Die Passagierrecht-Verordnung 261/2004 haben wir mit dem Luftverkehrsabkommen übernommen. Eine neue Passagierrecht-Verordnung gilt nicht automatisch für die Schweiz. Vielmehr muss sie durch den Gemeinsamen Ausschuss für die Schweiz übernommen werden.

Bei der Richtlinie über Pauschalreisen ist die Sache etwas komplizierter. Wie der Name "Richtlinie" sagt, ist sie ein Auftrag an die einzelnen Länder, ihre eigenen Gesetze gemäss der Richtlinie anzupassen. Die heute geltende Pauschalreise-Richtlinie ist Teil des Luftverkehrsabkommens. Und wir haben unser eigenes Bundesgesetz über Pauschalreisen.

Auch eine geänderte Richtlinie ist durch den Gemeinsamen Ausschuss für die Schweiz in Kraft zu setzen. Und dann ist zu prüfen, inwiefern die neue Richtlinie "self-executing" ist. Das heisst, ob die in der Richtlinie enthaltenen Bestimmungen bereits so bestimmt sind, dass sie als Rechtsnormen gelten können oder ob sie einen Auftrag an den Gesetzgeber enthalten, selber neues Recht zu erlassen. – Im zweiten Fall müsste das Parlament das Pauschalreise-Gesetz überarbeiten und anpassen.

---

## **3. Dynamic Packaging: Wer muss sich um die Kunden kümmern?**

In der Beratungspraxis erhalten wir vermehrt Anfragen zu gestrandeten Kunden. Modellfall: Kunde bucht beim Reisebüro z.B. Flug Zürich – Australien, Australien-Rundreise, Flug nach Hongkong, anschliessend Kreuzfahrt in Asien und Rückflug in

---

die Schweiz. Der Flug von Australien nach Hongkong verspätet sich oder fällt aus, der Kunde landet somit in Australien und nimmt mit dem Reisebüro in der Schweiz Kontakt auf. – Während der Kunde in Australien wartet, ruft uns das Reisebüro an und fragt: Haften wir für den Flugausfall, die Verspätung?

In Anbetracht von Dynamic Packaging erstaunt diese Anfrage. Es ist doch zwischen Hilfestellung des Reisebüros und Haftung für die Leistung zu unterscheiden.

Ein Reisebüro, das für mehrere Tausend Franken eine Reise verkauft hat, kann doch nicht dem gestrandeten Kunden sagen: "Die Leistungen sind vermittelt. Wir haften nicht für den Flugausfall. Schauen Sie selber, wie Sie nach Hongkong kommen." – Weshalb soll eine Kunde beim Reisebüro buchen, wenn es keine Unterstützung bei Schwierigkeiten bekommt? Dann kann der Kunde die Reise selber im Internet zusammenstellen und weiss, dass er auf sich angewiesen ist.

Das Reisebüro "verkauft" Know-How und Beratung. Selbst wenn das Reisebüro der Auffassung ist, es habe die Leistungen nur vermittelt, ist es aus Marketinggründen "verpflichtet" den Kunden zu unterstützen (was nicht heisst, dass es dann zahlen muss).

Rechtlich betrachtet ist die Sachlage nicht so einfach. Es kommt nämlich auf den Buchungsablauf an. Hat der Kunde dem Reisebüro klare Weisungen gegeben, welche Leistungen zu buchen sind, und das Reisebüro hat diese nur eins zu eins auszuführen, können die Leistungen schon vermittelt sein. Sofern - das Reisebüro die Leistungen als Einzelleistungen bestätigt, Originalpreise verrechnet usw. usw. hat. Und seine Dossiergebühr usw. separat ausweist. Dies gilt auch für Flugscheine. Sobald es aber Preise (z.B. rechnet es seine Bearbeitungsgebühr in den Flugpreis ein), Annullierungsbedingungen usw. ändert, wird es zum Veranstalter.

Hat das Reisebüro den Kunden beraten, ihm gewisse Leistungen empfohlen, die Einzelleistungen zu einer Reise kombiniert, muss es bei einer solch grossen Anzahl unterschiedlicher Leistungen damit rechnen, dass es als Veranstalter und somit Verantwortlicher für die Reise angesehen wird. Dann ist es auch rechtlich verpflichtet, den Kunden bei Schwierigkeiten zu unterstützen.

Das Bundesgesetz über Pauschalreisen ist ein Konsumentenschutz-Gesetz. Unter anderem wollte man gerade die "Vermittlerklausel" verhindern. Nach konstanter Gerichtspraxis wird die Unterscheidung "Vermittlung – Veranstaltung" aus der Sicht des Reisenden vorgenommen: Wie durfte und musste ein redlicher Kunde das Auftreten des Reisebüros interpretieren? – Und der Kunde will nicht eine Addition einzelner voneinander unabhängiger Leistungen, sondern eine Reise. So hat der Europäische Gerichtshof entschieden, dass ein Reisebüro, welches einen (individuellen) Flug nach Griechenland und Club-Ferien in Griechenland verkauft, zum Reiseveranstalter wird.

Werden mehrere Einzelleistungen zu einer Reise kombiniert, geht das Reisebüro besser davon aus, dass es als Veranstalter auftritt (selbst wenn es die Bestätigung aus der Sicht des Vermittlers formuliert).

---

#### 4. Reiserecht-Workshops, Herbst 2013

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

##### "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](http://www.reisebuerorecht.ch/workshops10.html)  
Direkt zur Anmeldung: [www.reisebuerorecht.ch/anmeldung.html](http://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](http://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](http://www.reisebuerorecht.ch/anmeldung.html)

---

#### 5. 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>

---

#### 6. Reklamationsmanagement – Wie gut funktioniert Ihre Webseite?

Dass Pannen eine Chance sind, zeigt eine Reklamation bei PostAuto Schweiz. Mehrere einzelne Kleinigkeiten führten dazu, bei PostAuto Schweiz zu reklamieren. PostAuto hat die Gelegenheit "am Schopf gepackt" und zufriedene Kunden gewonnen. Lesen Sie das Schreiben des Fahrgastmarketing Ostschweiz-Graubünden auf dem Blog der Konzeptchuchi, Gümligen, <http://blog.konzeptchuchi.ch> Blog-Eintrag vom 26. August 2013.

Wir stellen fest, dass sich Links auf Webseiten für Direktbuchungen usw. befinden, die dann mit mobilen Geräten (wie iPad) nicht funktionieren. Dies macht heutzutage eine schlechte "Figur". Immer wie mehr Benutzer erwarten, dass sie überall und mit jedem Gerät vollen Zugriff auf die Daten einer Webseite haben.

Oder E-Mails werden nur zu bestimmten Zeiten gelesen und bearbeitet. Dies sollte bereits bei der E-Mail-Adresse stehen und nicht erst mit der Empfangsbestätigung mitgeteilt werden. Wird nämlich die E-Mail mit einem mobilen Gerät versandt, heisst dies nicht, dass die Bestätigung auch auf das mobile Gerät erfolgt.

Die jederzeitige Verfügbarkeit stellt hohe Anforderungen an eine gute Kommunikationsstrategie.

---

## **7. Beschädigtes Fluggepäck, Anzeigefristen – Was nicht in einen Koffer gehört**

In der Praxis kommt es immer wieder vor, dass aufgegebenes Fluggepäck beschädigt oder gar nicht an der Destination ankommt. Da ist nicht zu trödeln, denn das Montrealer Übereinkommen kennt kurze Fristen. Und wenn die nicht eingehalten werden, verliert der Passagiere sämtliche Rechte.

Dies hat das Oberlandesgericht Frankfurt in einem Beschluss vom 25.6.2012 (Az. 16 U 66 / 12) unterstrichen.

Das Montrealer Übereinkommen unterscheidet beim eingecheckten Gepäck zwischen: Beschädigung, Zerstörung und Verlust. Diese drei Schadensarten werden unterschiedlich behandelt. Bei Zerstörung und Verlust gibt es keine Anzeigepflicht. Zerstörung liegt vor, wenn die Substanz des Reisegepäckes vernichtet wird oder das Reisegepäck nicht mehr seinem bestimmungsgemässen Gebrauch dienen kann (Reuschle). Verlust bedeutet, dass die Fluggesellschaft das Reisegepäck nicht mehr zurückgeben kann. Zerstörung und Verlust sind der Fluggesellschaft bekannt und müssen ihr somit nicht mehr angezeigt werden.

Im Gegensatz zur Beschädigung. Hier erhält man zwar das Reisegepäck, aber z.B. die Schlösser des Koffers sind abgerissen, der Koffer hat eine Beule, der Kofferinhalt ist durch unsachgemässe Behandlung beschädigt usw. Bei Beschädigungen muss die Fluggesellschaft unverzüglich informiert werden. Und zwar innerhalb von 7 Tagen nach Aushändigung des Koffers. Da aber vermutet wird, dass das Gepäck unbeschädigt ausgehändigt worden ist, ist eine sofortige Anzeige in der Gepäckrückgabe vorzunehmen. Reklamiert man später, muss man beweisen, dass der Schaden während des Flugtransportes eingetreten ist. In der Praxis ist dies kaum möglich.

Und: Der Schaden muss schriftlich angezeigt werden. Eine mündliche Mitteilung reicht nicht aus.

Diese beiden Formvorschriften werden streng angewendet. Art. 31 Abs. 4 MÜ sagt ausdrücklich, dass eine versäumte Frist zum Klageausschluss führt. D.h. man verliert sämtliche Rechte.

Da Beschädigung und Zerstörung schwer zu unterscheiden sind, ist in jedem Falle eine sofortige Anzeige vorzunehmen.

Und das Gericht hat noch einen "Packtipp" bereit: "Bei dem heutigen Massenverkehr muss der Reisende stets mit der Möglichkeit des Verlusts von aufgegebenem Gepäck rechnen. Es stellt deshalb einen groben Verstoss gegen die Sorgfalt in eigenen An-

gelegenheiten dar, wenn wertvolle Schmuckstücke im Reisegepäck und nicht im Handgepäck oder im eigenen Gewahrsam transportiert werden."

---

## **6. Und zum Schluss: Herr Cameron und der rote Koffer sowie Horrorflug**

Nicht nur wir haben mit Reisegepäck manchmal Probleme. Der britische Premierminister liess seinen roten Koffer für vertrauliche und geheime Staatspapiere in einem Zugabteil unbeaufsichtigt liegen, während er im Speisewagen sass. Der Koffer ist gross mit "Prime Minister" beschriftet. – Ein Passagier fotografierte den Koffer und sagte, er hätte mit diesem abhauen können. (20min.ch).

In der NZZ vom 26. August 2013 schildert eine Passagierin des Fluges ANC 132, wie es ist, wenn ein Fluggast während des Fluges einen Notausstieg öffnen will. Während des Nachtfluges von Anchorage über Portland nach New York wurde sie von einem durchdringenden Heulen geweckt. Ein stämmiger Mann versuchte einen Notausstieg zu öffnen und zerterte wie verrückt an der Notausgang-Verriegelung. Drei Passagiere brachten ihn zu Boden und ein Vierter half ihnen, den sich wehrenden Mann am Boden zu halten. Eine Flugbegleiterin flehte die Helfer an: "Bitte seien sie vorsichtig, sie dürfen ihn nicht verletzen." Dank Kabelbinder konnte der Mann gefesselt werden. Da aber ein Flugzeug nur laden darf, wenn alle Passagiere angeschnallt sitzen, musste der Hüne noch auf einen Sitz gehievt werden, was dank vereinten Kräften gelang. – Der schockierte Steward sah zu.

Und: Notausgänge können während des Fluges nicht geöffnet werden. Der Kabinendruck ist derart hoch (gegenüber dem Aussendruck), dass ein Öffnen unmöglich ist. – Diese Tatsache ist doch beruhigend.

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](http://www.reisebuerorecht.ch)

Sämtliche Angaben erfolgen ohne Gewähr.

Wenn Sie sich aus der Mailing-Liste austragen wollen  
[http://www.reisebuerorecht.ch/newsletter\\_anmeldung.html](http://www.reisebuerorecht.ch/newsletter_anmeldung.html)

---