

TRAVEL IUS

Ausgabe 9, 11. September 2013

Rolf Metz, Rechtsanwalt

Auszug aus "Travel ius" Nr. 9

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 strandet 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 Ge-

rechtspraxis 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).

© 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.