

TRAVEL IUS

Ausgabe 13, 10. Dezember 2013

Rolf Metz, Rechtsanwalt

1. Programmänderungen per E-Mail (Auszug aus Travel ius Nr. 13)

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.

© 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.