

TRAVEL IUS

Ausgabe 2, 4. Februar 2014

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. Annullierungsbedingungen

2. Haftung für Hilfspersonen

3. "Tippfehler-Domains"

4. Einreisevorschriften und Pizza-Kurier

5. Reiserecht-Workshops 2014

6. Reiserecht-Broschüren der Elvia/Allianz Global Assistance und SRV-Handbuch

7. Und zum Schluss: Hühnerhof und Hühnerstall

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Annullierungsbedingungen bei Pauschalreisen sind eine schwierige Sache. Gerade bei individuellen Pauschalreisen ist deren Formulierung nicht einfach. Und da kommen Reisebüros schon zu "kreativen" Lösungen, die nicht nur von Reiseversicherungen kritisch betrachtet werden, sondern auch vor Gericht kaum Stand halten würden. Lesen Sie dazu mehr in diesem Newsletter.

Ein weiteres Problem ist die Haftung für Leistungsträger. Um einen besseren Profit zu machen, kaufen Reisebüros vermehrt direkt bei den Leistungserbringern im Ausland ein und "basteln" dann eine Pauschalreise. Wie weit die Haftung für Leistungsträger geht, zeigt ein Urteil über einen Kameltreiber. Diese gilt aber auch für sämtliche sportliche Aktivitäten und Ausflüge.

Dazu einen Beitrag zur Einreise in die Schweiz und Pizza-Kuriere.

Viel Freude mit "Travel ius".

Rolf Metz

1. Annullierungsbedingungen

In der Beratungspraxis haben wir vermehrt mit Annullierungsbedingungen bei Pauschalreisen zu tun. Gegenüber früher ist die Situation für Reisebüros schwieriger geworden.

Vor Jahren gab es einfach die in Prospekten publizierten vorgefertigten Pauschalreisen. Der Reiseveranstalter kannte seine Einkaufspreise und die Annullierungsbedingungen der Leistungsträger und konnte daraus seine Annullierungskosten berechnen. Die Tabellen mit Prozentsätzen sind bestens bekannt.

Heute ist die Situation eine völlig andere. Jedes, noch so kleine Reisebüro handelt als Mikro-Touropertor und ist auch aufgrund des Bundesgesetzes über Pauschalreisen als solcher einzustufen.

Bei individuellen Pauschalreisen ist das Berechnen der Annullierungskosten schwierig. Wird doch für jeden Kunden individuell die Reise zusammengestellt. So werden die Flugleistungen einmal auf einem Charterflug gebucht, ein anderes Mal ist ein Linienflug. Oder das Hotel wird bei einem Schweizer Veranstalter reserviert, dessen Annullierungsbedingungen klar sind. Und dann wieder direkt beim Hotel.

In dieser für das Reisebüro schwierigen Situation versuchen sie das Risiko auf den Kunden abzuwälzen und vergessen, dass sie Reiseveranstalter sind. Das heisst, die Vereinbarung Reisebüro – Leistungserbringer hat nichts mit dem Vertrag zwischen Reisebüro und Kunde zu tun. So sieht man Annullierungsbedingungen, die auf den Einkauf verweisen. Oder es wird eine übliche Prozentstaffelung aufgeführt und unten steht: "Linienflugscheine werden zu 100% verrechnet." Eine solche Klausel dürfte vor Gericht kaum Stand halten.

Linienflug: Früher war die Unterscheidung. Linienflug – Charterflug klar. Heute ist dem nicht mehr so. So können auf einem "Linienflug" Charterpassagiere sein und umgekehrt. Für einen normalen Reisenden nicht immer erkennbar, um was für einen Flug es sich handelt.

Preis: Wenn der Preis des Flugscheines nicht bereits in der Offerte ausgewiesen worden ist, ist der Preis des Tickets nicht Vertragsbestandteil. Der Kunde kann nicht wissen, was der Flugschein kostet. – Erhält er dann die Annullierungskostenabrechnung, kann das Reisebüro einen x-beliebigen Preis für den Flugschein einsetzen. Hier dürfte die notwendige Transparenz fehlen.

Gemäss dem Bundesgesetz über den unlauteren Wettbewerb, Art. 8 sind missbräuchliche Geschäftsbedingungen ungültig. In der Literatur finden sich Hinweise, dass auch Klauseln über pauschalisierten Schadenersatz darunter fallen können.

Zudem ist auf **den** entscheidenden Punkt hinzuweisen: Gemäss Artikel 4 des Pauschalreisegesetzes sind sämtliche Vertragsbedingungen dem Reisenden **vor** Vertragsabschluss mitzuteilen. Das bedeutet: Werden die Annullierungsbedingungen erst auf der Bestätigung aufgeführt. Ist dies zu spät. Und sie sind nicht Vertragsinhalt. – In diesem Fall ist das Reisebüro auf Schadenersatz angewiesen. Und den Schaden hat

es zu beweisen. D.h. es muss nachweisen, welche effektiven Kosten es wirklich gehabt hat.

2. Haftung für Leistungsträger

Der Reiseveranstalter und Mikro-Reiseveranstalter ist für seine Leistungserbringer haftbar. Das heisst, der Veranstalter muss nicht nur die vereinbarten Leistungen erbringen, sondern auch für die Handlungen und Unterlassungen seiner Leistungserbringer einstehen. Auch dann, wenn er die einzelnen Personen vor Ort nicht kennt. Dies sei an einem Beispiel eines Kamelrittes erläutert (Urteil OLG Koblenz vom 4.11.2013).

Das Ehepaar A hatte eine Pauschalreise mit einem Kamelritt gebucht. Beim Aufsteigen auf das Kamel verunfallte der Ehemann und machte den Reiseveranstalter dafür verantwortlich.

Im Prozess war erwiesen worden, dass der Kameltreiber den Ehemann angewiesen hatte, auf das am Boden sitzende Kamel aufzusteigen. Dann entfernte sich der Kameltreiber. Während des Aufsteigens erhob sich das Kamel und es kam zum Unfall. – Der Kläger erlitt einen Beckenbruch mit weiteren Verletzungen (was in der Folge zu mehreren Operationen führte).

Die Frage war nun, haftet der Veranstalter für einen solchen Unfall.

Der Kamelritt war Teil der Pauschalreise. Der Kameltreiber ist somit Erfüllungsgehilfe des Reiseveranstalters. Der TO hat das Verhalten der Erfüllungsgehilfen zu verantworten, Art. 14 Abs. 1 PauRG.

Daher war zu klären, ob das Verhalten des Kameltreibers eine Pflichtverletzung darstellte (oder ob ein solcher Unfall zum allgemeinen Lebensrisiko gehört). Das Gericht führt dazu Folgendes aus: "Der Kläger, als Mitteleuropäer, war erkennbar im Umgang mit Reitkamelen und deren offensichtlichen Besonderheiten, wie u.a. der Tatsache, dass diese, anders als Pferde, zunächst mit dem Hinterteil aufstehen und somit eine zwangsläufige Bewegung des Reiters bzw. des Aufsteigenden nach vorne erzwungen, unerfahren. In dieser Situation kommt die Beklagte, bzw. deren Erfüllungsgehilfe, den Kläger nicht "seinem Schicksal überlassen", sondern hätte ihn vielmehr zuverlässige Hilfestellung bis zum Zeitpunkt des sicheren Aufsitzens auf dem Kamel geben müssen."

Das Wichtige steht am Anfang der Begründung: Der Reisende war unerfahren und die Art wie Kamele aufstehen ist uns Mitteleuropäern nicht geläufig. In seiner solchen Situation kommt die Fürsorgepflicht des Veranstalters zu tragen. Er hat dafür zu sorgen, dass die versprochenen Reiseleistungen gefahrlos und unfallfrei in Anspruch genommen werden können. – Da der Kameltreiber den Reisenden aufforderte aufzusitzen, den Vorgang aber nicht mehr überwachte, beging er eine Sorgfaltsverletzung. Diese musste der Veranstalter verantworten.

Der Veranstalter wurde verurteilt, den nachgewiesenen Schaden zu bezahlen, zusätzlich 15'000 € Schmerzensgeld und 1'110 € für vertane Urlaubszeit.

Die Begründung des Gerichtes ist für alle Reiseveranstalter, die Aktivitäten anbieten, Eventveranstalter, Bergführer usw. wichtig: Es wird nämlich auf das Wissen und die Erfahrung des Reisenden verwiesen. Es macht einen Unterschied, ob die Teilnehmer unerfahren sind oder über die entsprechenden Kenntnisse verfügen. Bei unerfahrenen Reisenden ist der Veranstalter, Bergführer usw. verpflichtet, Hilfestellung zu geben und dafür zu sorgen, dass der Teilnehmer unbeschadet an der Aktivität teilnehmen kann. Das heisst u.a. genaue Instruktionen geben, allenfalls Prüfung der Kleidung und Schuhe auf deren Geeignetheit, Hilfestellung bieten, Sicherheitsvorkehrungen (vorausschauend) treffen. – Das sind gerade die Gründe, weshalb man beim Veranstalter, Bergführer usw. solche Aktivitäten bucht.

(Urteil OLG Koblenz vom 4.11.2013, 12 U 1296/12)

3. " Tippfehler-Domains "

Das ist Ihnen vielleicht auch schon geschehen. Beim Eintippen eines Domain-Namens machen Sie einen kleinen Schreibfehler und schon landen Sie auf einer ganzen anderen Webseite. Der Betreiber dieser Webseite hat den betreffenden Domainnamen bewusst gewählt, um mögliche Kunden abzufangen. Darf man das?

Der Deutsche Bundesgerichtshof hat dazu am 22. Januar 2014 ein Urteil gefällt. Die Klägerin betreibt unter www.wetteronline.de einen Wetterdienst. Der Beklagte hatte www.wetteronlin.de registriert. Von dieser Webseite wurde man auf eine Internetseite für private Krankenkassen weitergeleitet.

Der Bundesgerichtshof hat das Begehren auf Löschung des Namens "wetteronlin.de" abgewiesen. Denn "wetteronline.de" hat einen rein beschreibenden Charakter und kann namensrechtlich so nicht geschützt werden. – Dagegen kann ein Verstoss gegen den unlauteren Wettbewerb vorliegen.

Das Urteil zeigt, dass man gegen "Trittbrettfahrer" nur schwer vorgehen kann. In der Praxis empfiehlt es sich, solche Domains selber anzumelden, um sie zu blockieren. So z.B. .ch-Adressen auch unter .com und .li anmelden. Die Kosten sind niedrig und dadurch kann viel Ärger erspart werden.

Urteil BGH vom 22. Januar 2014, I ZR 164/12

4. Einreisevorschriften und Pizza-Kurier

20minuten hat am 1. Februar 2014 einen Artikel über "Deutsche Pizzas bleiben am Zoll hängen" veröffentlicht. Über 400(!) Kommentare sind eingegangen. Diese zeigen, dass punkto Einreise in die Schweiz, Zoll usw. grosse Missverständnisse bestehen, die auch Reisende betreffen. Dies hat mit "Schengen" zu tun.

"Schengen" hat zwar das Reisen in Europa erleichtert, aber – und hier liegt der Hase begraben – nur in einem sehr kleinen Punkt: Es werden beim Grenzübertritt keine **systematischen** Personenkontrollen mehr durchgeführt. Punkt. Das ist alles.

Personenkontrollen zur Abklärung der Identität einer Person werden ausdrücklich vorbehalten. Solche Kontrollen können an der Grenze oder irgendwo im Land stattfinden. Kann sich die Person nicht ausweisen, kann sich auf die zuständige Dienststelle verbracht werden. Konkret heisst dies, auch im Schengenraum ist Reisen nur mit einem gültigen Personaldokument möglich.

Von dieser Regelung sind die **zollrechtlichen Bestimmungen** klar zu unterscheiden. Die Schweiz ist nicht Mitglied der EU-Zollunion. Bei der Einreise in die Schweiz sind die schweizerischen Zoll- und Einfuhrbestimmungen einzuhalten. Im Reiseverkehr (z.B. nach Rückkehr aus den Ferien) und zum Privatgebrauch bestehen Freimengen und eine Wertfreigrenze (CHF 300). Siehe dazu auch www.ezv.admin.ch unter Information Private.

Sobald aber Waren zu geschäftlichen Zwecken eingeführt werden, müssen diese am Zoll angemeldet werden. Und Pizzakuriere betreiben ja ein Geschäft, sodass die Pizzas anzumelden sind. Das Problem besteht "nur" darin, dass die meisten Pizzas gegessen werden, wenn der Zoll geschlossen ist.

5. Reiserecht-Workshops "Reiserecht von A bis Z" und "Reiserecht Plus"

Die Ausschreibungen und die Daten für die neuen Reiserecht-Workshops sind aufgeschaltet. Die Programme und online-Anmeldung finden Sie auf www.reisebuererecht.ch

"Reiserecht von A bis Z"-Workshops von am 11. und 18. März 2014 finden jeweils von 13:30 bis ca. 17:30 Uhr zentral in Zürich (beim Hauptbahnhof) statt. Hier erfahren Sie alles Wichtige für Reisebüros und Reiseveranstalter. Wichtig ist ja zu wissen, dass alle Reisebüros heutzutage auch Reiseveranstalter sind. Auch Fotografen mit Fotoreisen, Kameltrekking-Veranstalter, Malkurs-, Tanzkursveranstalter, Astrologieschulen, die die Inkas besuchen usw. sind Reiseveranstalter und haben sämtliche Pflichten eines ganz normalen Veranstalters nach dem Pauschalreisegesetz.

"Reiserecht Plus" ist für Teilnehmer gedacht, die Grundkenntnisse des Reiserechts haben und einzelne Themen vertieft behandeln möchten. "Reiserecht Plus" findet am 25. März 2013 von 13:30 bis ca. 17:30 Uhr in Zürich statt.

Einzelheiten und Anmeldung direkt auf www.reisebuererecht.ch .

6. Reiserecht-Broschüren der Elvia/Allianz Global Assistance und das SRV-Handbuch "Marketing, Recht, Gründung, Kauf und Verkauf eines Reisebüros"

Haben Sie bereits die neuen Reiserechtbroschüren der Elvia (Allianz Global Assistance) bestellt? "Reiserecht, Aktuelle Informationen 2013, Einkauf von Reise-

leistungen – Was ich als Reisebüro und Mikro-Veranstalter wissen muss". Diese können Sie hier gratis bestellen: www.reisebuerorecht.ch

Wichtige Fragen rund ums Reisebüro beantwortet das SRV-Handbuch: "**Marketing, Recht, Gründung, Kauf und Verkauf eines Reisebüros**", Einzelheiten und Bestellung: <http://www.reisebuerorecht.ch/srv-handbuch.html>

7. Und zum Schluss: Hühnerhof und Hühnerstall

Bewertungsplattformen geben immer wieder Anlass zu juristischen Streitigkeiten. Das Oberlandesgericht Stuttgart (Urteil vom 11.9.2013) hatte zu entscheiden, wie weit ein Wortspiel gehen darf.

So ist "Hühnerstall" vom Recht auf freie Meinungsäußerung gedeckt. Insbesondere wenn es sich um ein Wortspiel handelt. Das beurteilte Hotel heisst "Landhotel Hühnerhof" und in der Kritik stand "Nicht Hühnerhof, sondern Hühnerstall". Gemäss Urteil ist dies hinzunehmen. (anwaltonline vom 3.2.2014)

Mit freundlichen Grüssen

Ihr Rolf Metz

Wir beraten Sie in allen rechtlichen Fragen. Insbesondere bei Gründung eines Reisebüros, Ausarbeiten von Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der rechtlichen Gestaltung von Internetseiten und Vertragsabschlüssen.

© Rolf Metz, 2014

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