
"Travel ius"

2014, Nr. 4

8. April 2014

Herausgegeben von Rolf Metz, Rechtsanwalt, 6614 Brissago

"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

Diesen "Travel ius"-Letter hier als PDF-Datei herunterladen:

<http://www.reisebuerorecht.ch/fileadmin/download/2014/travel-ius-2014-4.pdf>

1. Ausländisch Internetanbieter mit CH-Adresse

2. Datenschutz

3. Internetseiten und Impressumspflicht

4. Wann man reklamieren muss

5. Zusatz-Workshop "Reiserecht von A bis Z" vom 20. Mai 2014

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

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Wie bieten Ihnen am 20. Mai einen Zusatz-Workshop "Reiserecht von A bis Z" an, damit alle Interessenten, die im Frühling aus terminlichen Gründen nicht teilnehmen konnten, noch vor dem Sommer, das Neueste zum Reiserecht erfahren. Hier geht es zur Ausschreibung und Anmeldung, www.reisebuerorecht.ch .

In Fachzeitschriften und Konsumentensendungen sind die Themen ausländische Internetanbieter und Datenschutz thematisiert worden. Hier finden Sie einige wichtige Hinweise zu diesen Fragen.

Und wann muss der Kunde reklamieren? Kann er auch noch den Ferien seine Reklamationsliste zücken?

Viel Freude mit "Travel ius".

Rolf Metz

1. Ausländische Internetanbieter mit CH-Internetadresse

Ausländische Reiseanbieter treten auf dem Schweizer Markt häufig mit einer CH-Internetadresse auf. Diese erscheint vertrauenswürdiger als eine ausländische Adresse. "CH" suggeriert, dass sich das Unternehmen in der Schweiz befindet, was Vertrauen erweckt. – Dem ist leider nicht so.

Eigentlich ist es überraschend, wie den Angaben im Internet blindlings vertraut wird. Ohne Zögern werden auch von Akademikern auf unbekanntem Webseiten Reiseleistungen gebucht. Und wenn es dann nicht klappt, fällt man aus allen Wolken.

Reisende lassen sich von tiefen Preisen blenden und "buchen wild drauf los". Es wird auch vergessen, vor der Buchung das "Impressum" anzuklicken. Denn dort finden sich die entscheidenden Informationen: Sitz des Unternehmens und weitere wichtige Angaben. Von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen reden wir hier mal gar nicht: Alle akzeptieren sie durch Anklicken und niemand liest sie.

Wenn dann etwas nicht klappt und man irgendwo ins Ausland anrufen muss, ist die Überraschung gross (und die Telefonrechnung entsprechend hoch).

Was viele Kunden nicht wissen (und die Anbieter verschweigen), ausländische Anbieter, die Schweizer Kunden bewerben, können in der Regel in der Schweiz eingeklagt werden (davon ausgenommen sind reine Beförderungsverträge). Und es kommt Schweizer Recht zur Anwendung. Solche Urteile werden in meisten europäischen Ländern aufgrund des Lugano Übereinkommens auch vollstreckt.

2. Das "leidige" Thema: Datenschutz

"Travel Inside" hat kürzlich darauf hingewiesen, dass wir Schweizer mit dem Datenschutz etwas large umgehen. Seit Jahren haben wir ein Datenschutzgesetz, und weitere Bestimmungen finden sich im Bundesgesetz über den Unlauteren Wettbewerb.

Wer eine Internetseite besucht, hinterlässt "Spuren". Und diese sind für den Webseiten-Betreiber von Nutzen. Es werden sämtliche Besuche statistisch ausgewertet. Und hier beginnt der Datenschutz. Diese "Spuren" sind nämlich Daten und wer die sammelt und auswertet (rechtlich heisst dies "bearbeitet"), muss auf seiner Internetseite darüber Aufschluss geben. Es ist anzugeben, welche Daten gesammelt werden, zu welchem Zweck, wie sie ausgewertet werden und was man damit tut.

Wenn sich die Internetseite an ausländische Kunden richtet (z.B. Incoming-Veranstalter), sollten diese Bestimmungen besonders erst genommen werden. Im Ausland ist man mit der Durchsetzung von Datenschutzbestimmungen erheblich konsequenter und strenger als in der Schweiz. Zudem ist davon auszugehen, dass auch Klagen im Ausland möglich sind.

3. Internetseiten und Impressumspflicht

Wer Leistungen im Internet anbietet, ist verpflichtet, ein Impressum auf seiner Seite zu veröffentlichen. Dieses muss über seine Identität Aufschluss geben und seine Kontaktadresse samt E-Mail-Adresse enthalten (Art. 3 Abs. 1 Buchstabe s Bundesgesetz über den Unlauteren Wettbewerb). Seine Identität bedeutet, dass der Name des Unternehmens sowie er im Handelsregister eingetragen ist, anzugeben ist. Dazu kommt die Anschrift, an welche Post zugestellt werden kann. Im weiteren ist eine funktionierende E-Mail-Adresse zu publizieren. Ein Kontaktformular reicht nicht aus, da hier keine E-Mail-Adresse veröffentlicht wird.

Im europäischen Ausland werden regelmässig auch die Handelsregisternummer und die Unternehmens-Identifikationsnummer verlangt – nicht aber in der Schweiz. Doch wer sich an ausländische Kunden richtet, sollte auch diese Angaben machen.

Nicht anzugeben sind Bankverbindungen. In der heutigen Zeit des Identitätsdiebstahls (darüber hat die Neue Züricher Zeitung kürzlich einen ausführlichen Artikel publiziert) sollte man sich gut überlegen, ob solche Daten publiziert werden.

Obwohl nach dem UWG nur Unternehmen, welche konkret Dienstleistungen zum Kauf oder Buchen anbieten, der Impressumspflicht unterliegen, sollten alle Reisebüros und Reiseveranstalter auf ihrer Internetseite klar über ihre Identität usw. Auskunft geben. Reisebüros und Reiseveranstalter verkaufen Vertrauen und klare Angaben über sein Geschäft schaffen Vertrauen.

4. Wann man reklamieren muss

Der Ombudsman der Schweizer Reisebranche weist in seinem Jahresbericht 2013 darauf hin, dass Kunden vermehrt mit dem Notizblock die Ferien verbringen, um allfällige Mängel zu notieren. Da stellt sich dann die Frage, wann sie reklamieren müssen.

Darauf gibt das Bundesgesetz über Pauschalreisen Auskunft. Art. 12 bestimmt, dass der Reisende vor Ort und so bald wie möglich den Mangel beim Leistungserbringer und beim Veranstalter beanstanden muss. Und zwar schriftlich oder in anderer geeigneter Form.

Hier interessieren uns:

- vor Ort und
- so bald wie möglich.

"Vor Ort" ist im Gesetz nicht erwähnt, ergibt sich aber aus "so bald wie möglich". Und "so bald wie möglich" ist von den Umständen abhängig. Wer sein Hotel bezieht und feststellen muss, dass er über der Hotel eigenen Diskothek schläft, die bis morgens um 5 Uhr geöffnet hat, kann mit Reklamieren nicht zu warten. Hier ist am nächsten Tag die Reiseleitung zu informieren und Abhilfe zu verlangen. Etwas anderes ist es, wenn an einem Tag das Zimmer nicht gemacht worden ist. Dies kann ein Versehen sein. Da darf der Reisende zuwarten und schauen, ob auch am nächsten Tag kein Service besteht.

Was nun, wenn der Kunde erst nach der Rückkehr beim Veranstalter reklamiert? Dann hat er in vielen Fällen Pech gehabt. Als Erstes muss der Kunde den Mangel beweisen. Beweisen ist mehr als behaupten. Er hat mit Fotografien, Zeugenaussagen usw. nachzuweisen, dass der Mangel bestanden hat und zwar im behaupteten Ausmass und wie lange. – Die Gerichtspraxis in Deutschland zeigt, dass sehr viele Reisende diesen Beweis nicht erbringen können.

Als Zweites muss er begründen, weshalb er nicht schon während der Reise reklamiert hat. Hätte er während der Reise reklamieren können und hat es aber unterlassen, hat er gegen die Schadensminderungspflicht verstossen. Der Geschädigte (= Reisender) ist verpflichtet, den Schaden möglichst klein zu halten. Wenn also der Kunde mit dem Zimmer über der Diskothek nicht vor Ort reklamiert, und erst nach Rückkehr den Veranstalter kontaktiert, hat er gegen die Schadensminderungspflicht verstossen. Denn hätte er vor Ort reklamiert, hätte man ihm ein anderes Zimmer zuweisen können und der Mangel wäre beseitigt gewesen. Der Veranstalter muss ihm also nur eine Minderung für die erste Nacht (allenfalls noch die 2. Nacht) geben. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

In der Literatur wird die Meinung vertreten, der Reisende müsse in den folgenden Fällen nicht reklamieren:

- der Mangel kann nicht beseitigt werden oder
- der Veranstalter kennt den Mangel (und beseitigt ihn nicht).

5. Zusatz-Workshop "Reiserecht von A bis Z"

Wir bieten dieses Jahr einen Zusatz-Workshop "Reiserecht von A bis Z" am Dienstag, 20. Mai 2014 in Zürich an.

In diesem Kompaktworkshop erfahren Sie alles Wichtige für Reisebüros und Reiseveranstalter.

Mikroveranstalter sowie Dynamic Packaging und deren Folgen für das Reisebüro werden im Detail besprochen.

"Reiserecht von A bis Z"-Workshop vom Dienstag, 20. Mai 2014, von 13:30 bis ca. 17:30 Uhr zentral in Zürich (beim Hauptbahnhof) statt.

Einzelheiten und online-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 Reiseleistungen – Was ich als Reisebüro und Mikro-Veranstalter wissen muss". Diese können Sie hier gratis bestellen: www.reisebuererecht.ch

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

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