

TRAVEL IUS

Ausgabe 8, 26. August 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.reisebuererecht.ch/newsletter_anmeldung.html

- 1. Sicherstellung der Kundengelder**
 - 2. Sorgfaltspflicht des Vermittlers**
 - 3. Daten der Workshops "Reiserecht von A bis Z" und "Reiserecht Plus" – Herbst 2014**
 - 4. Wir speichern unsere Daten in der Wolke**
 - 5. Reiserecht-Broschüren der Elvia/Allianz Global Assistance und SRV-Handbuch**
 - 6. Betrug "Social Engineering Methoden"**
 - 7. Und zum Schluss: "Kantonspolizist fährt Prunkfahrzeug kaputt"**
-

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Die Kundengeldabsicherung gibt immer wieder zu reden. Der Schweizer Reise-Verband hat beim Bundesrat interveniert. Dazu mehr in diesen "Travel ius". Dazu Informationen zu einer neuen Betrugsmasche und Daten in der Wolke.

Streichen Sie in Ihrer Agenda den 18. September und 30. Oktober rot an. An diesen Tagen halten wir am TTW in Lausanne (18.9.) und TTW in Zürich (30.10.) zwei interessante Workshops.

Viel Freude mit "Travel ius".

Rolf Metz

1. Sicherstellung der Kundengelder

Vor zwanzig Jahren, als das Pauschalreisegesetz in Kraft getreten ist, war noch klar, wer Reiseveranstalter ist. Dem ist zutage nicht mehr so.

Nur der Veranstalter ist sicherstellungspflichtig. Doch wer ist Reiseveranstalter? Vermehrt bieten Fotografen, Weinhändler, Fortbildungsinstitute usw. usw. Reisen an. Dass sie damit Reiseveranstalter nach dem Pauschalreisegesetz werden, ist den meisten nicht bewusst. Doch dem ist so. Im Kanton Zug wurde eine Astrologieschule als Reiseveranstalterin eingestuft, weil sie regelmässig **einmal im Jahr** eine Reise durchführte. Auch sie muss die Kundengelder sicherstellen.

Die heute bestehenden Lösungen sind aber auf solche Mini-Mikro-Veranstalter nicht eingestellt. Was tun? Travel Inside hat kürzlich das Thema aufgegriffen und keine Lösung präsentiert.

Doch Pauschalreisen ohne Sicherstellung durchzuführen, hat rechtliche Folgen:

- Wenn auf Kundenfrage keine Sicherstellung vorgelegt werden kann, darf der Kunde kostenlos die Reise stornieren und bezahlte Kundengelder sind zurückzubezahlen.
- Und es kann unlauterer Wettbewerb vorliegen. Die Nationalrätin Christa Markwalder hat auf Betreiben des Schweizer Reise-Verbandes eine Interpellation beim Bundesrat eingereicht und das Vollzugsdefizit bei der Sicherstellung moniert (www.parlament.ch, Geschäftsnummer 14.3187). Die Antwort des Bundesrates fiel aus, wie sie ausfallen musste: Das Parlament habe im Gesetzgebungsverfahren zum Pauschalreisegesetz die Strafbestimmungen gestrichen.

Doch eine Bemerkung lässt aufhorchen: "Ausserdem ist darauf hinzuweisen, dass sowohl die Mitbewerber als auch die betroffenen Wirtschaftsverbände gestützt auf Artikel 2 UWG die gesetzliche Sicherstellungspflicht mit einer Zivilklage durchsetzen können, wenn ein Wettbewerber durch die Nichtbeachtung der Sicherstellungspflicht einen ungerechtfertigten und damit unlauteren Wettbewerbsvorteil erzielt." Zitat aus der Antwort des Bundesrates.

2. Sorgfaltspflicht des Vermittlers

Was verkauft eigentlich der Vermittler? Eben nicht die touristische Leistung, sonst würde er Reiseveranstalter werden. Er verkauft sein Wissen, seine Beratungskompetenz. Und dazugehört auch, dass er die Reiseabläufe korrekt plant. Der Kunde also in der Lage ist, beim normalen Gang der Dinge die Leistungen in der zeitlich festgelegten Abfolge zu beziehen.

Es mag fast banal erscheinen: "die Daten" und Zeitzonen sind eine "Organisationsfalle". Langstreckenflüge, lange Schiffs- und Zugfahrten können mehrere Zeitzonen betreffen. Da kann es schon auch zu Datumswechseln kommen. Diese hat das vermittelnde Reisebüro beim Zusammenstellen der Reise zu berücksichtigen. – Das vermittelnde Reisebüro kann sich dabei nicht blindlings auf die Angaben ausländischer Anbieter verlassen. Deren Angaben können auch unvollständig.

Wenn aufgrund falscher Zeitberechnung der Kunde Reiseleistungen nicht benützen kann, kann durchaus eine Haftung des vermittelnden Reisebüros entstehen.

3. Workshops "Reiserecht von A bis Z" und "Reiserecht Plus"

In Zeiten des Dynamic Packaging und der Mikroversteller sollten alle Reisebüros und ihre Angestellten über ihre Rechten und Pflichten informiert sein. Es mag zwar billiger sein, eine Reise selber zusammenzustellen als "fertig" bei einem Veranstalter zu kaufen, doch kennen Sie die Risiken?

Kompaktworkshop "Reiserecht von A bis Z", erfahren Sie alles Wichtige für Reisebüros und Reiseveranstalter in einem einzigen Nachmittag.

Der "Reiserecht von A bis Z"-Workshop vom Mittwoch, 12. November, von 13:30 bis ca. 17:15 Uhr findet zentral in Zürich (beim Hauptbahnhof) statt.

Einzelheiten und Online-Anmeldung direkt auf www.reisebuererecht.ch .

"Reiserecht Plus", für Teilnehmer die Grundkenntnisse des Reiserechtes haben und nun vertieft spezielle Themen behandeln möchten. Dabei werden die Wünsche der Teilnehmer berücksichtigt.

"Reiserecht Plus" am Dienstag, 2. Dezember 2014 in Zürich (beim Hauptbahnhof) von 13:30 bis ca. 17.15 Uhr, Einzelheiten und Anmeldung auf www.reisebuererecht.ch

4. Wir speichern unsere Daten in der "Wolke"

Daten in der Wolke zu speichern, ist praktisch – aber sicher? Auch wenn sie in der Wolke sind, sind sie irgendwo ganz handfest physisch auf einem Server gespeichert. Doch wo befindet sich der? Wer hat Zugang und Zugriff auf ihn?

Dass Wolke-Lösungen nicht ganz so sicher sind, wie wir uns das vorstellen, zeigen Beispiele aus der Wirtschaft. Es gibt Unternehmen, die an die Zusammenarbeit die Bedingung knüpfen, dass die Daten nicht in einer Wolke gespeichert werden. Diese Vorsicht hat damit zu tun, dass die Wolke "gehackt" werden kann, dass unklar ist, wer effektiven Zugriff hat und auch aus Versehen vom Betreiber der Wolke-Daten gelöscht werden können.

Dass solche Löschungen vorkommen können, zeigt eine Nachricht auf NZZ-online vom 12.8.2014, wonach ein Anbieter verschlüsselter E-Mail-Kommunikation versehentlich Nachrichten gelöscht hatte. – Konsequenz: Die Daten immer auch auf anderen Speichermedien sichern.

Die Anforderungen an die Archivierung von Geschäftsunterlagen sind auch gesetzlich geregelt. Leider nicht in einem einheitlichen Gesetz:

- Die Geschäftsbücherverordnung (GeBüV) ist sozusagen die Basis.
 - Dazu kommen u.a. Bestimmungen der Steuergesetzgebung (MWST und "normale" Steuern), Geldwäschereigesetz (z.B. Geldwechsel).
 - Auch das Datenschutzgesetz ist zu beachten, insbesondere wenn Daten durch Dritte und/oder im Ausland bearbeitet werden.
-

5. 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.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>

6. Betrug "Social Engineering Methoden"

Schon gehört? Die Melde- und Analysestelle Informationssicherung MELANI der Eidgenossenschaft meldet zunehmende Betrugsfälle, die sich der Social Engineering Methode bedienen. Da geht es nicht mehr um einfachen E-Mail-Betrug. Hier wird mit Akribie das mögliche Opfer ausspioniert, indem man seine Internetseite auswerte und sich weitere Informationen auf ganz legalem Weg beschafft. Z.T. werden die Firmen vorgängig kontaktiert, um weitere Angaben zu erhalten.

MELANI beschreibt das Vorgehen so (Zitat): "Anschliessend beginnt der eigentliche Angriff. In der Regel wird dabei eine E-Mail an einen Mitarbeitenden der Finanzabteilung versendet, welche vorgibt, von einem Mitglied des Kaders zu stammen. Während Absender Adressen mehrheitlich gefälscht werden, stammen E-Mails in vereinzelten Fällen tatsächlich von den Absender-Konten, welche durch die Angreifer zuvor gehackt wurden. Die versendete E-Mail handelt dann von laufenden, vertraulichen Finanzgeschäften und das Opfer wird mit der „juristischen Abteilung der Firma“ in Kontakt gebracht, welche mit den Angaben der Überweisung betraut sein soll. In einem weiteren Schritt geben sich die Betrüger dann als diese Abteilung aus. Die Betrüger betonen den einmaligen Charakter und die Vertraulichkeit des Auftrages, jedoch auch die Dringlichkeit, welche die Situation erfordere. In manchen Fällen versuchen, die Betrüger mit parallelen Telefonanrufen dem Szenario noch mehr Glaubwürdigkeit zu verleihen."

Also aufgepasst. Auf der Seite von MELANI <http://www.melani.admin.ch/dienstleistungen/archiv/01584/index.html?lang=de&printstyle=yes> finden sich auch Tipps, wie solchen Betrügern präventiv das Handwerk gelegt werden kann.

Mitteilung von MELANI vom 21.8.2014.

7. Und zum Schluss: "Kantonspolizist fährt Prunkfahrzeug kaputt"

So titelt die Neue Zürcher Zeitung vom 26.8.2014.

Sicherheit beim Fliegen wird gross geschrieben. Das erfahren wir jedes Mal, wenn wir auf dem Flughafen durch den Sicherheitscheck gehen, und nehmen naiverweise an, dass auch die Polizeikräfte auf dem Flughafen jederzeit einsatzbereit sind. Dem ist nicht so.

Da verursacht doch ein Polizist mit dem "New Eagle IV" – der "show of force" – die dank imposanter Erscheinung Terroristen abschrecken soll - einen Selbstunfall. Das Fahrzeug ist nun kaputt – monatelang ausser Gefecht. Das Prunkstück kostete eine knappe Million. Der Schaden beläuft sich auf 200'000 Franken.

Im letzten halben Jahr hat es auf dem Flughafen Zürich weitere Selbstunfälle bei dringlichen Einsatzfahrten gegeben. Da kann man nur hoffen, dass die eingeleiteten Massnahmen – die natürlich aus taktischen Gründen nicht veröffentlicht werden – unsere Sicherheit als Passagiere auch auf dem Vorfeld wieder garantieren.

Die Thurgauer Kantonspolizei hat der Flughafenpolizei aus der Patsche geholfen. Sie leiht ihr ihren "Piranha" aus. – Auch die Flughafenpolizei hatte über einen solchen "Piranha" verfügt, doch der befindet sich im Museum, nicht reaktivierbar. (Aus Neue Zürcher Zeitung vom 26. August 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