

TRAVEL IUS

Ausgabe 9, 16. September 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. TTW Zürich: "20 Jahre Reiserecht – 10 Punkte, die Sie wissen müssen – andernfalls Sie verloren sind"**
 - 2. Ankunftszeit eines Flugzeuges**
 - 3. Daten der Workshops "Reiserecht von A bis Z" und "Reiserecht Plus" – Herbst 2014**
 - 4. Werbung mit Euro-Preisen**
 - 5. Reiserecht-Broschüren der Elvia/Allianz Global Assistance und SRV-Handbuch**
 - 6. Keine Internetseite korrekt**
 - 7. Und zum Schluss: Tiger-Brot wird Giraffen-Brot**
-

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Streichen Sie in Ihrer Agenda den 30. Oktober rot an. Am 30. Oktober um 11 Uhr halten wir am TTW in Zürich einen Workshop mit dem Thema "20 Jahre Reiserecht – 10 Punkte, die Sie wissen müssen – andernfalls Sie verloren sind" ab. Im November folgt "Reiserecht von A bis Z" – dies ist der umfassende Workshop, der Sie über alles Wichtige informiert.

Wann ein Flugzeug angekommen ist, wissen wir nun amtlich. Diese Frage ist nicht akademischer Natur, sie entscheidet über Tausende und aber Tausende von Entschädigungsforderungen. Dazu mehr in diesem Newsletter.

Viel Freude mit "Travel ius".

Rolf Metz

1. TTW Zürich: "20 Jahre Reiserecht – 10 Punkte, die Sie wissen müssen - andernfalls Sie verloren sind"

Dieser Workshop findet anlässlich des TTW in Zürich am Donnerstag, 30. Oktober von 11 bis 11.40 Uhr statt. Kommen Sie vorbei und nehmen Sie teil (Anmeldung ist nicht erforderlich). Der Eintritt ist im TTW-Ticketpreis inbegriffen.

Weitere Informationen zum TTW unter www.ttw.ch.

2. Ankunftszeit eines Flugzeuges

Wann ein Flugzeug angekommen ist, beschäftigt seit Langem die Juristen. Nicht nur auf eigenen Reisen, sondern auch für Ihre Klienten.

Die Ankunftszeit eines Flugzeuges ist für die Berechnung der Umsteigezeiten, aber auch für die Ausgleichszahlungen gemäss Passagierrechte-Verordnung 261/2004 von Bedeutung.

Die Schweiz hat die Passagierrechte-Verordnung 261/2004 im Luftverkehrsabkommen übernommen. Passagiere mit Abflug Schweiz sind daher auch geschützt.

Kommt ein Flugzeug mit mehr als drei Stunden Verspätung an, hat der Passagier Anspruch auf Ausgleichszahlungen (Pauschalentschädigungen). So die Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofes zur Passagierrechte-Verordnung 261/2004.

Nun, wann ist aber ein Flugzeug angekommen? In Leserforen wurde kolportiert, dass die Fluggesellschaften behaupteten, der Flug sei nur 2 Stunden und 58 Minuten verspätet gewesen. Dann konnten sie die Bezahlung der Ausgleichsleistungen verweigern.

Es wurden verschiedene Auffassungen zur Feststellung der Ankunftszeit vertreten: Der Flug dauert am kürzesten, wenn das Aufsetzen auf der Rollbahn ("Touchdown") als Ankunft betrachtet wird. Der zweite mögliche Zeitpunkt ist das Erreichen der Parkposition ("In-Block-Zeit"). Und am längsten dauert der Flug, wenn das Öffnen der Flugzeugtüren massgebend ist.

Der Europäische Gerichtshof hat nun am 4. September 2014 entschieden, dass das Öffnen mindestens einer Flugzeugtüre und der Möglichkeit der Passagiere das Flugzeug zu verlassen massgebend ist.

Dieser Zeitpunkt kann die Fluggesellschaft dokumentieren. Auch die Passagiere können diesen Zeitpunkt feststellen und allenfalls mit Zeugen (Mitpassagier) nachweisen.

Quellen: Urteil EuGH vom 4.9.2014 (C-452/13) und Prof. Ronald Schmid in DGfR Newsletter vom 4.9.2014

Diese Definition der Ankunftszeit hat auch auf die Flugpläne Auswirkungen. Denn die Fluggesellschaften werden die Flugpläne auf das Öffnen der Flugzeugtüren abstimmen müssen, andernfalls sie das Risiko in Kauf nehmen, Pauschalentschädigungen bezahlen zu müssen.

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. Werbung mit Euro-Preisen

Viele Reiseveranstalter kaufen ihre Leistungen in ausländischen Währungen ein. Reisevermittler vermitteln Produkte ausländischer Anbieter. Die Reisen werden dann in ausländischen Währungen beworben. Ist das zulässig? Nein.

Wer in der Schweiz Werbung für Reisen macht und einen Preis publiziert, muss die Vorgaben des Bundesgesetzes über den unlauteren Wettbewerb und der Preisbekanntgabe-Verordnung einhalten. Und nach diesen Bestimmungen darf in der Schweiz nur mit Schweizer Franken geworben werden. Zusätzlich darf auch eine ausländische Währung genannt werden. Aber Werbung mit ausschliesslich ausländischen Preisen verstösst gegen das UWG und die Preisbekanntgabe-Verordnung und kann bestraft werden. Und zwar mit Bussen bis zu Fr. 20'000.

Diese Vorschriften sind scheinbar noch nicht allgemein bekannt. Oder wie kann man sich sonst erklären, dass in der Mitgliederzeitschrift eines grossen Verkehrsclubs ein schweizerischer Anbieter touristischer Leistungen mit Euro-Preisen unter dem Logo des betreffenden Verkehrsclubs werben kann?

Die rechtlichen Bestimmungen zur Werbung mit Fremdwährungen finden sich beim SECO, www.seco.admin.ch – Spezialthemen – Preisbekanntgabe.

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 Reiserechthandbücher 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. Rechtliches zu Internetseiten – Keine Internetseite korrekt

Webshops sind rasch gemacht. Doch wie sieht es mit der rechtlichen Seite aus? Dass rechtlich korrekte Webseiten einigen Aufwand erfordern, zeigt eine deutsche Studie zu den Fussball-Bundesliga-Fanshops. Härtling Rechtsanwälte in Zusammenarbeit mit dem Sportbusinessmagazin Sponsors haben die Online-Shops von 36 deutschen Bundesliga-Vereinen (auch FC Bayern München usw.) auf ihre rechtliche Korrektheit untersucht.

Es wurden 10 Kriterien untersucht, die in der Praxis häufig abgemahnt werden. Niederschmetterndes Resultat: Keiner der 36 Vereine hat einen vollständig rechtskonformen Webshop!

Man kann sich fragen, was eine solche Studie mit Schweizer Unternehmen zu tun habe. Sehr viel.

Impressum und Datenschutzerklärungen sind auch bei vielen Schweizer Webseiten mangelhaft. Gleiches gilt für die Preisbekanntgabe.

Ein weiteres Thema sind die Social Media Plug-Ins. Hier werden nämlich Personendaten an einen Dritten weitergegeben. Das heisst, man muss eine entsprechende Datenschutzerklärung auf der eigenen Webseite haben, die dies regelt. Und da scheint es bei vielen Anbietern zu hapern.

Zudem – das ist besonders wichtig – wenn eine Webseite international ausgerichtet ist, müssen u.a. auch die wettbewerbsrechtlichen Bestimmungen des "Ziellandes" eingehalten werden. So gibt es in Deutschland die "Abmahnkultur", sei dies von Rechtsanwälten oder Verbraucherschutzvereinigungen. Diese "wachen" darüber, dass alles rechtlich korrekt läuft und wenn nicht, flattert eine Abmahnung mit Kostenforderungen ins Haus.

Moral der Geschichte:

Die Webseite sollte mindestens den schweizerischen Rechtsvorschriften entsprechen.

Wer einen ausländischen Markt gezielt bewirbt, sollte sich von einem Spezialisten beraten lassen. Im Ausland gelten strengere Bestimmungen als in der Schweiz, und diese werden häufig rigoros und mit uns unbekanntem Mitteln durchgesetzt.

Quellen: Legal Tribune online, 4.9.2014 und Härting, E-Commerce in der Fussball-Bundesliga – eine rechtliche Analyse von Dr. M. Schirnbacher

7. Und zum Schluss: Tiger-Brot wird Giraffen-Brot

Wie guter Kundendialog aussieht, dokumentiert der Blog-Eintrag bei Förster und Kreuz:

Da hat ein kleines Mädchen festgestellt, dass das Tiger-Brot von Sainsbury's eigentlich wie ein Giraffen-Brot aussieht und schreibt der britischen Supermarktkette (Sainsbury's Umsatz: Geschäftsjahr 2012/2013 rund 23 Milliarden Pfund Sterling). Was aus einem solchen Schreiben alles Gutes geschehen kann und wie Kundenbindung ernst genommen wird, lesen Sie bei Förster & Kreuz, Business-Querdenker, <http://home.foerster-kreuz.com/2014/09/giraffenbrot-cluetrain-manifest.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
