

# TRAVEL IUS

---

**Ausgabe 2, 4. Februar 2015**

**Rolf Metz, Rechtsanwalt**

---

"Travel ius", der Newsletter für die Reise- und Tourismusbranche, MICE, die Hotellerie und den Transport

---

Sie können "Travel ius" gratis abonnieren unter:

[http://www.reisebuererecht.ch/newsletter\\_anmeldung.html](http://www.reisebuererecht.ch/newsletter_anmeldung.html)

---

- 1. Reiserecht-Workshops 2015**
  - 2. Allgemeine Geschäftsbedingungen**
  - 3. AGB abändern**
  - 4. Annullierungsbedingungen sind zu kompliziert**
  - 5. Internet und Impressum**
  - 6. "Reiserecht in a nutshell"**
  - 7. MELANI warnt**
  - 8. Und zum Schluss: Wir haben Ihren Koffer gefunden**
- 

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

Aufgrund unserer Erfahrungen in den letzten Wochen haben wir Ihnen drei Artikel zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zusammengestellt. AGB machen in der Praxis immer wieder Probleme. Doch Reisebüros scheinen sich der möglichen Risiken nicht bewusst zu sein.

Und MELANI warnt vor Trojanern.

Die Frühlingsdaten der Reiserecht-Workshops sind publiziert, [www.reisebuererecht.ch](http://www.reisebuererecht.ch) und anmelden kann man sich ab sofort.

Viel Freude mit "Travel ius".

Rolf Metz

---

## 1. Reiserecht-Workshops 2015

Auch 20-Jahre nach Inkrafttreten des Pauschalreisegesetzes besteht Informationsbedarf. Viele Regeln sind den Reisebüros noch nicht bekannt. Dies auch dank der Tatsache, dass wir vernünftige Kunden haben, die nicht sofort vor Gericht ziehen. Doch sich erst über Rechtsregeln Gedanken machen, wenn Kundenreklamationen vorliegen, Leistungsträger schlecht geliefert haben, Kunden behaupten, nie gebucht zu haben usw. usw., ist zu spät. In Zeiten von Mikrotouroperating, Dynamic Packaging sollte man sich vorgängig über die eigenen Rechte und Pflichten informieren.

An einem einzigen Nachmittag alles Wichtige über das Reiserecht, Montrealer Übereinkommen, Athener Übereinkommen, Fluggastrechte-Verordnung usw. erfahren, ist ein gute Investition, die sich bestens lohnt. Hier die Daten (die Workshops finden in Zürich in unmittelbarer Nähe zum Hauptbahnhof statt):

Reiserecht von A bis Z

Dienstag, 10. März 2015 von 13:30 bis 17:30 Uhr

Dienstag, 17. März 2015 von 13:30 bis 17:30 Uhr

Hier die Detailausschreibung: <http://www.reisebuerorecht.ch/workshops.html>

Direkt online anmelden: <http://www.reisebuerorecht.ch/anmeldung.html>

Reiserecht Plus

Dienstag, 21. April 2015 von 13:30 bis 17:30 Uhr

Einzelheiten finden Sie hier: <http://www.reisebuerorecht.ch/workshops2.html>

Online-Anmeldung: <http://www.reisebuerorecht.ch/anmeldung.html>

---

## 2. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die Reisebranche, Hotels, Fluggesellschaften kommen nicht ohne Allgemeine Geschäftsbedingungen aus. Doch niemand mag sie. In Prospekten nehmen sie mehrere Seiten in Beschlag. Und im Internet sieht man immer wieder gekürzte oder "halbsseitige" (oder sonst wie unvollständige) AGBs

Allgemeine Geschäftsbedingungen haben rechtlich absolut keine Bedeutung, solange sie nicht Vertragsinhalt sind. Und Vertragsinhalt können sie nur werden, wenn der Kunde zustimmt. Ohne Zustimmung des Reisenden zu den AGB sind die AGB nichts wert.

Wie erhält man die Zustimmung des Kunden? Der Kunde muss bei Buchung den AGB zustimmen. Z.B. dass er vorher per E-Mail eine Reiseofferte und die AGB erhalten hat. Oder bei Buchung über das Internet, wenn er ein entsprechendes Kästchen anklickt. – Ein Verweis auf die AGB in der Bestätigung ist zu spät! Die Bestätigung, wie der Name sagt, bestätigt den bereits getätigten Vertragsabschluss. Und im Nachhinein können dem Reisenden keine AGB untergejubelt werden.

---

---

Bei Pauschalreisen verlangt das Gesetz zudem, dass die AGB vor der Buchung dem Kunden schriftlich übergeben werden. Schriftlich bedeutet auf Papier. Ohne Übergabe werden die AGB nicht Vertragsinhalt. – E-Mails, Internet sind nicht schriftlich. Um die grösstmögliche Sicherheit zu haben, sind bei E-Mail-Offerten die AGB als PDF-Datei beizulegen. Bei Internetbuchungen sind die AGB als PDF-Datei zu hinterlegen und der Kunde muss diesen durch Anklicken ausdrücklich zustimmen (dort ist ein Link auf die AGB zu machen, damit diese heruntergeladen und/oder ausgedruckt werden können). – Ob dieses Vorgehen ausreicht, wissen wir nicht. Aber es ist der einzig gangbare Weg.

Werden die AGB nicht Vertragsinhalt, so können keine Annullierungskosten verlangt werden. Man ist auf Schadenersatz angewiesen. Und der Veranstalter muss den Schaden beweisen. Zudem besteht eine unbeschränkte Haftung.

---

### **3. Allgemeine Geschäftsbedingungen abändern**

Der Reiseveranstalter kann jederzeit seine AGB abändern. Solche Änderungen gelten aber nur für zukünftige Kunden. Rückwirkend können bestehende Verträge nicht einseitig abgeändert werden.

Der Veranstalter hat auch die Möglichkeit, mit einzelnen Kunden von den AGB abweichende Regelungen zu treffen. Individuelle Vereinbarungen gehen den AGB vor.

Das Recht, Bestimmungen der AGB zu ändern, steht nur dem Veranstalter zu. Das vermittelnde Reisebüro als Agent des Veranstalters hat kein Recht, die AGB eigenmächtig zu abzuändern.

---

### **4. Annullierungsbestimmungen sind zu kompliziert**

Kürzlich haben wir folgende Annullierungsbestimmung vorgelegt bekommen. Ein Reiseveranstalter wollte seine Annullierungsregelung vereinfachen. Er ist bei einem Mitbewerber fündig geworden. Die Bestimmung lautete in etwa so: "Alle unsere Reisen sind Spezialreisen, Spezialangebote, Aktionsreisen. Bei Annullierung, Umbuchung betragen die Annullierungskosten 100%." – so einfach kann man es sich nicht machen! Das Pauschalreisegesetz regelt zwar die Annullierung der Reise durch den Kunden nicht, aber "vogelfrei" ist man gleichwohl nicht. Die Bestimmungen des Obligationenrechtes, des unlauteren Wettbewerbes usw. sind gleichwohl zu beachten.

Die Annullierungskosten sollen den Schaden, den der Veranstalter durch die Stornierung der Reise erleidet, ausgleichen. Die Annullierungskostenprozente haben sich daher dem durchschnittlichen Schadensverlauf zu orientieren. Generell 100% zu verlangen, läuft auf eine Konventionalstrafe hinaus. Und Konventionalstrafen können vom Richter herabgesetzt werden. Pech gehabt. Doch es kommt noch schlimmer. Art. 8 des Bundesgesetzes über den unlauteren Wettbewerb sanktioniert Bestimmungen, die in Treu und Glauben widersprechender Art und Weise Pflichten dem Kunden aufbürden. Und es gibt Stimmen, die Schadenspauschalen als unlauter ansehen. Dann sind die "100% Annullierungskosten" null und nichtig.

## 5. Internet und Impressum

Wer eine Geschäftsinternetseite betreibt ist gemäss dem Bundesgesetz über den unlauteren Wettbewerb verpflichtet, ein Impressum auf seiner Webseite zu haben. Das heisst, klare und vollständige Angaben über seine Identität und seine Kontaktadresse einschliesslich derjenigen der elektronischen Post zu machen.

Wir treffen in der Reisebranche immer wieder auf Webseiten, über welche zwar Reisen gebucht werden können, aber kein Impressum haben.

Dies verstösst nicht nur gegen das UWG, sondern schafft auch kein Vertrauen. Wie soll man zu einem Reisebüro Vertrauen haben, wenn es selber nicht eindeutig über seine Identität aufklärt.

---

## 6. Reiserecht – aktuelle Informationen "Reiserecht in a nutshell"

Die neue Reiserecht-Broschüre von Allianz global Assistance ist da! "Reiserecht in a nutshell" so ihr Titel. Das Bundesgesetz über Pauschalreisen feiert seinen 20. Geburtstag. Da ist es an der Zeit, die rechtliche Entwicklung der letzten 20 Jahre zusammenzufassen. "Reiserecht in a nutshell" orientiert über das Reiserecht und den neusten Stand.

Die Broschüre ist auf Deutsch und Französisch erschienen. Sie kann gratis hier bestellt werden <http://www.reisebuerorecht.ch/broschueren.html>

---

## 7. MELANI warnt

Die Melde- und Analysestelle Informationssicherung MELANI warnt vor e-banking Trojanern. Wie es scheint, schwappt wiederum einmal eine entsprechende Welle über die Schweiz. Die entsprechenden E-Mail scheinen von Geschäftspartnern zu kommen. Im Visier sind vermehrt auch KMUs.

Auf der Webseite von MELANI finden Sie weitere Informationen, auch über Software zur Prüfung Ihres Systems und Entfernen von Schadsoftware.

[www.melani.admin.ch](http://www.melani.admin.ch) , hier die gekürzte URL <http://tinyurl.com/kjpfugp>

---

## 8. Und zum Schluss: Wir haben Ihren Koffer gefunden

Gemäss SITA Report 2014 wurden 2013 weltweit 3,1 Milliarden Passagiere per Flugzeug befördert. Dabei wurden 21,3 Millionen Gepäckstücke falsch gehandhabt. Das heisst auf 1'000 Passagier kamen 6,96 "mishandled" Gepäckstücke. 81,2 dieser Gepäckstücke wurden verspätet ausgeliefert. 15,5% waren beschädigt und 3.3% verloren gegangen.

---

Glück hatte eine Passagierin, als man sie anrief, ihr Koffer sei gefunden worden – nach 20 Jahren(!). Bei der Reorganisation von Tuscon International Airport kam das Gepäckstück zum Vorschein.

Quellen: SITA, 2014 The Baggage Report, [www.sita.aereo](http://www.sita.aereo); TravelMole vom 22.12.2014, [www.travelmole.com](http://www.travelmole.com)

---

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, 2015

Rolf Metz, Rechtsanwalt  
Postfach 509, CH-6614 Brissago  
Telefon 091 793 03 54  
[info\[at\]reisebuerorecht.ch](mailto:info[at]reisebuerorecht.ch)  
[www.reisebuerorecht.ch](http://www.reisebuerorecht.ch)

Sämtliche Angaben erfolgen ohne Gewähr.

Wenn Sie sich aus der Mailing-Liste austragen wollen  
[http://www.reisebuerorecht.ch/newsletter\\_anmeldung.html](http://www.reisebuerorecht.ch/newsletter_anmeldung.html)