

TRAVEL IUS

Ausgabe 11, 14. November 2023

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: <https://www.reisebuererecht.ch/newsletter-travel-ius>

1. Fehlendes WLAN, blaue Lagune, 5 Sterne Resort (Urteil)

2. Rechtslage in der Schweiz

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

WLAN in den Ferien und wenn es nicht funktioniert – was dann? Dann kann es teuer werden. Wir stellen Ihnen ein entsprechendes Urteil vor und zeigen, wie wichtig Prospektbeschreibungen sind. Prospektbeschreibungen, Fotografien und Leistungsbeschreibungen in Reisevorschlägen sind nicht eine «warme Luft», nein, sie sind rechtlich verpflichtend. Seien Sie also vorsichtig, was Sie schreiben, es könnte teuer werden. Das vorgestellte Urteil dokumentiert dies eindrücklich. Und dann zeigen wir Ihnen, wie die Rechtslage in der Schweiz ist.

Viel Vergnügen mit diesen "Travel ius".

Rolf Metz, Rechtsanwalt

Sie dürfen diesen Newsletter gerne an interessierte Leserinnen und Leser weiterleiten, hier kann man «Travel ius» [abonnieren](#). Wer den Newsletter als PDF-Datei downloaden möchte, [hier der Link](#).

Wir beraten Sie bei der rechtlichen Gestaltung von Websites, Anmeldeformularen, Flyern, Prospekten, Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Datenschutzbestimmungen usw. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf. Hier geht es zum Formular: <https://www.reisebuererecht.ch/kontakt>

1. «5 Sterne Luxus-Resort» ohne WLAN, Wasserflugzeuge und Prospektbeschreibungen

Wer Prospektbeschreibungen verfasst weiss, die Reise muss attraktiv, einladend beschrieben werden. Der Interessent soll die Reise ja buchen. Da fallen schon schnell Worte wie «Luxus-Resort», «gratis WLAN», «eigener Sandstrand», «umgeben von wundervollen, weissen Sandstränden und einer türkisblauen Lagune».

Die klagende Familie hatte auf den Malediven eine Familien-Villa in einem «5 Sterne Luxus-Resort» gebucht. Preis 14'632 Euro. Doch sie war unzufrieden und klagte (Urteil Landgericht Frankfurt a.M. vom 22.5.2019, Az. 2-24 O 149/18)

Vor ihrer Villa starteten und landeten von 6 bis ca. 18 Uhr stündlich Wasserflugzeuge. Von den beiden versprochenen Pools, war einer nur für Erwachsene und das 7-jährige Kind durfte diesen nicht benutzen. Das «gratis WLAN» funktionierte gar nicht oder nur mit einem sehr schwachen Signal, sodass sich weder Webseiten aufbauen konnten noch E-Mails möglich waren. Der Kläger reklamierte den unhaltbaren Lärm der startenden und landenden Wasserflugzeuge, dass der eigene Strand nicht genutzt werden konnte, da die Flugzeuge das Meer unmittelbar diesen benutzten und das fehlende WLAN.

Die Reiseleitung offerierte als Ersatzlösung ein Hotelzimmer, welches abgelehnt wurde. Und die Familie buchte selbstständig eine Ersatzunterkunft. Sie klagte nun die Kosten der Ersatzunterkunft und Minderungsansprüche usw. ein (Ersatzunterkunft 13'102 Euro).

Wie sieht das rechtlich aus?

Bei **Mängel, also mangelhaft erbrachten Leistungen** wird zwischen

- zugesicherten Eigenschaften und
- vorausgesetzten Eigenschaften unterschieden.

Zugesicherte Eigenschaften müssen immer erfüllt werden. Zugesicherte Eigenschaften sind z.B. die Hotelbeschreibung und dokumentierende Fotos.

Im vorliegenden Fall was **das «gratis WLAN» zugesichert**, da ausdrücklich erwähnt. Und Sie sehen «gratis» ist nicht etwa ein «Geschenk», «gratis» ist auch eine Leistungspflicht. Für das fehlende WLAN gab es 15% des Tagespreises.

Lärm der startenden und Wasserflugzeuge: In der Ausschreibung stand dazu nichts. Welchen Lärm muss noch akzeptieren? Es handelt sich um eine vorausgesetzte Eigenschaft und ob diese beeinträchtigt, wird anhand eines **«Durchschnittstouristen»** ermittelt. Musste ein Durchschnittstourist, der ein «5 Sterne Luxus-Resort» bucht, mit einer Lärmbelästigung unmittelbar vor seiner Villa rechnen? Nein, kommt das Gericht zum Schluss. Aufgrund der Hotelbeschreibung und Bilder musste man nicht damit rechnen. Auch wenn ein Hinweis auf Anreise mittels Wasserflugzeug (Flugzeit 30 Minuten) vorhanden war. Daraus war nicht zu ersehen, dass die Flugzeuge gerade vor der Villa landeten und starteten.

Strandbenützung: Durch diesen Flugbetrieb konnte die Familie auch den zugesicherten Strand nicht benutzen, denn es war nie vorzusehen, wann Flugzeuge landeten und starteten, sodass Schwimmen usw. nicht möglich war.

Für Lärm und fehlende Strandbenützung, Preiserminderung: 50% des Tagespreises.

Ersatzunterkunft: Die Reiseleitung hatte als Ersatz ein ruhig gelegenes Hotelzimmer angeboten, welches abgelehnt worden war. Hierauf übte die Familie Selbsthilfe, indem sie selbst eine Ersatzunterkunft buchte. Das Gericht stellt fest, dass ein Hotelzimmer keine angemessene Abhilfe für eine mangelhafte Villa ist. Daher mussten die Kosten der Ersatzunterkunft von 13'102 Euro vom Reiseveranstalter bezahlt werden.

2. Wie sieht die Rechtslage in der Schweiz aus?

Prospekte sind verbindlich, steht in Art. 3 Bundesgesetz über Pauschalreisen. Das bedeutet, dass objektive Leistungsbeschreibungen Vertragsinhalt werden. Dazu gehören auch Fotos, Pläne usw., die die Leistungen dokumentieren, veranschaulichen sollen. Mit anderen Worten sind Prospekte nicht reine unverbindliche Werbung, sie sind für die Leistungspflichten des

Veranstalters von grosser Bedeutung. Zu Prospekten gehören auch Webseiten und andere Werbemassnahmen z.B. auf Social Media usw.

Gleiches gilt für individuelle Reisevorschläge und Offerten. Auch hier sollte man vorsichtig mit Superlativen und dergleichen sein.

Und wenn diese Grundsätze auf den Gerichtsfall angewendet werden, so ergibt sich folgendes Bild:

- **WLand** und der wunderschöne eigene Sandstrand sind zugesicherte Eigenschaften und müssen geliefert werden. Kurze Ausfälle des WLans dürften keine Probleme darstellen, doch wenn dieses grundsätzlich nicht oder nur sporadisch zur Verfügung steht, liegt ein Mangel vor.
- Der **eigene Sandstrand** ist – logischer Weise – zu Benützung, also Sonnenbaden, Schwimmen usw. Das heisst auch, er muss benutzbar sein. Wenn nun startende und landende Wasserflugzeuge eine Gefahr für Leib und Leben darstellen, ist dies ein Mangel.
- Der **Lärm resp. die Ruhe** ist eine vorausgesetzte Eigenschaft. Auch in den Ferien kann man keine «Totenruhe» erwarten. Man ist ja in der Zivilisation und da gehört ein gewisser Lärm halt dazu. Also normaler Lärm ist kein Mangel. Doch aufgrund der Hotelbeschreibung und Beschreibung der Insel musste man nicht mit Fluglärm unmittelbar vor der eigenen Villa von 6 Uhr morgens bis 18 Uhr abends rechnen. Auch ein durchschnittlicher Reisender muss eine solche Beeinträchtigung nicht akzeptieren.

Ersatzunterkunft: Im Pauschalreisegesetz steht nichts von eigenen Ersatzmassnahmen. Doch in der Literatur ist unbestritten, dass der Reisende Selbstabhilfe ausüben darf, wenn es sich um einen gravierenden Mangel handelt und der Reiseveranstalter keine angemessene Abhilfe innert nützlicher Frist leistet. Das heisst, auch nach **Schweizer Recht, wäre die Ersatzunterkunft vom Veranstalter zu bezahlen gewesen.**

Sind Sie sicher, dass Ihre Prospektbeschreibungen, Ausschreibungen usw. rechtliche korrekt sind? Möchten Sie, dass wir diese durchsehen und überprüfen? Dann nehmen Sie mit uns Kontakt auf, E-Mail: info@reisebuerorecht.ch

Wir beraten Sie gerne in allen rechtlichen Fragen rund ums Reisen, beim Verfassen von Reisebedingungen, Datenschutzhinweisen, Gestaltung von Websites, Katalogen, korrekte Preisbekanntgabe usw.

Wir wünschen Ihnen eine gute Zeit

Rolf Metz, Rechtsanwalt

© Rolf Metz, 2023

Rolf Metz, Rechtsanwalt

Postfach 509, CH-6614 Brissago

Telefon 091 793 03 54

[info\[at\]reisebuerorecht.ch](mailto:info[at]reisebuerorecht.ch)

<https://www.reisebuerorecht.ch>

Sämtliche Angaben erfolgen ohne Gewähr.

Wenn Sie sich aus der Mailing-Liste austragen wollen, nutzen Sie den Link auf dem E-Mail-Newsletter.