

TRAVEL IUS

Ausgabe 3, 19. Februar 2013

Rolf Metz, Rechtsanwalt

1. Individuelle Offerten

In den letzten Wochen haben wir einige Anfragen zu individuellen Offerten und Annullierungskosten gehabt. Die Fälle spielen sich in etwa so ab: Der Kunde lässt sich eine individuelle Offerte für eine (Pauschal-)Reise erstellen. Diese möchte er dann noch etwas abändern, z.B. Hotels oder Zusatzleistungen wie andere Mietwagenkategorie oder einen anderen Golfplatz, andere Abschlagszeiten.

Damit die Reise termingerecht durchgeführt werden kann, müssen dann mal die Flüge "reserviert" werden. Und am Schluss sagt der Kunde, dass er nun doch nicht in die Ferien gehen will. – Was die Gründe auch immer sein mögen.

Das Reisebüro sieht sich dann unter Umständen mit Stornokosten von Leistungserbringern konfrontiert und hat selber viel Zeit für Nichts aufgewendet. Es möchte nun die Stornokosten der Leistungserbringer vom Kunden erstattet haben und auch seine Zeit bezahlt bekommen. – Wie sieht das aus?

Wir müssen feststellen, dass Reisebüros zu Beginn der Verhandlungen den Kunden zu wenig informieren. Erst im Verlaufe der Verhandlungen oder bei der Buchungsbestätigung für die Flüge, heisst es dann: "Flüge 100% Annullierungskosten".

Gerade bei individuellen Offerten ist noch gar nicht klar, ob der Kunde überhaupt buchen wird. Das Reisebüro ist dafür verantwortlich, dass es dem Kunden alle Informationen über seine Beratungskosten und mögliche Annullierungskosten ganz am Anfang mitteilt.

Es kann eine pauschale Entschädigung von X Franken vereinbaren oder seine Tätigkeit nach Zeitaufwand abrechnen. – Die Vereinbarung kann auch lauten, dass dieses Honorar bei definitiver Buchung an den Reisepreis angerechnet wird.

Vielleicht sagen Sie jetzt, wir verlangen ja eine Buchungs-, Dossiergebühr usw. Da ist aber zu prüfen, ob diese nicht erst geschuldet ist, wenn auch wirklich gebucht wird. Mit anderen Worten, kommt keine Buchung zu Stande, ist auch keine Buchungsgebühr geschuldet.

Wenn die Leistungen gestaffelt gebucht werden. Z.B. muss der Flug schon gebucht werden, bevor alle Landleistungen feststehen, so muss der Kunde eine klare Anweisung zum definitiven Buchen geben. Das Reisebüro kann nicht von sich aus, ohne vorgängige Kundeninstruktion, Leistungen definitiv buchen. Und der Kunde ist vor der Buchung auf die Folgen einer Annullierung hinzuweisen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen; wenn das Reisebüro Allgemeine Geschäftsbedingungen hat, sind diese dem Kunden bereits mit der ersten Offerte zu unter-

breiten. Man kann nicht erst in der Buchungsbestätigung auf die AGB hinweisen. Dies ist zu spät.

Flüge werden häufig bei Brokern eingekauft, die eigene AGB haben. Und da Flüge zu Spezialtarifen in aller Regel bei Buchung zu bezahlen sind und die Annullierungskosten 100% betragen, sind diese Informationen dem Kunden in eindeutiger und klarer Sprache vor der Buchung mitzuteilen, sodass der Kunde in Kenntnis dieser Informationen über die Buchung entscheiden kann.

Ein Hinweis in den AGB, dass auf vermittelte Leistungen die AGB des vermittelten Unternehmens Anwendung finden, dürfte nicht ausreichen. Wenn es nämlich um eine Pauschalreise geht, dürften die Flüge nicht vermittelt sein. Das Reisebüro wird die Flüge in aller Regel als eigene Leistungen anbieten, auch wenn die Leistungen gestaffelt gebucht werden. Das heisst konkret, das Reisebüro hat die Buchungs- und Annullierungsbedingungen klar und eindeutig vor der Buchung mitzuteilen.

Und die zweite Falle in den eigenen AGB sind die Annullierungsfristen. Z.B. beginnen die Annullierungsfristen in den AGB mit 30 Tagen vor Reisebeginn. Wenn nun aber die Flüge früher gebucht werden müssen und sie dann vor Beginn der Annullierungsfrist annulliert werden, können keine Annullierungskosten verlangt werden. In solchen Fällen hat das Reisebüro bereits zu Beginn der Beratung auf die strengeren Annullierungsfristen zu verweisen. Es kann diese nicht erst in die Bestätigung aufnehmen.

Solche und viele weitere interessante Themen werden auch in den Reiserecht-Workshops "Reiserecht A bis Z", www.reisebuererecht.ch behandelt.

Auszug aus "Travel ius" Nr. 3, 19. Februar 2013

© Rolf Metz, 2013

Rolf Metz, Rechtsanwalt
Postfach 509, CH-6614 Brissago
Telefon 091 793 03 54, Telefax 091 793 03 55
[info\[at\]reisebuererecht.ch](mailto:info[at]reisebuererecht.ch)
www.reisebuererecht.ch

Sämtliche Angaben erfolgen ohne Gewähr.