

# Das Wichtigste zum Reiserecht

## Buchung

- Buchungsauskünfte sind ohne eine vorhergehende andere Vereinbarung kostenlos.
- Sobald ein Kunde zu verstehen gibt, dass er buchen will, und der Anbieter die Buchung bestätigt, ist sie verbindlich. Das gilt auch, wenn Anfrage und Bestätigung mündlich erfolgen.

## Pauschalreisegesetz

### Anwendbarkeit

- Das Pauschalreisegesetz gilt nur für eine in der Schweiz gebuchte Reise, die
  - aus mindestens zwei Leistungen besteht: Beförderung und Unterbringung oder eine andere – touristische – Leistung (zum Beispiel Tauchkurs, Skischule, Automiete)
  - länger als 24 Stunden dauert bzw. eine Übernachtung enthält und
  - zu einem Gesamtpreis angeboten wird.

### Informationspflicht

- Der Reiseanbieter ist verpflichtet, Kunden schriftlich auf Folgendes aufmerksam zu machen:
  - Einreisebestimmungen
  - Fristen, um ein Visum einzuholenAndernfalls kann der Reiseanbieter schadenersatzpflichtig werden.

### Kundengeldsicherung

- Reisebüros, die eine Pauschalreise verkaufen, müssen die Kundengelder absichern. Geht der Reiseveranstalter Konkurs, erhalten die Kunden ihr vorausbezahltes Geld zurück. Ob eine Kundengeldabsicherung besteht, erfahren Sie bei den drei Absicherern:
  - [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch), Tel. 044 488 10 70
  - [www.star.ch](http://www.star.ch), Tel. 044 439 60 60
  - [www.tpassociation.ch](http://www.tpassociation.ch), Tel. 021 799 44 66

### Programmänderungen

- Ändert der Reiseveranstalter wesentliche Punkte des Reiseprogramms (Städte- statt Rundreise, Stadt- statt Strandhotel), können Kunden dies annehmen, bei teurerer Reise allenfalls mit Aufpreis, oder vom Vertrag zurücktreten. Treten Sie vom Vertrag zurück, haben Sie Anspruch auf
  - Teilnahme an einer anderen gleichwertigen oder höherwertigen Pauschalreise (ohne

- Aufpreis), wenn der Veranstalter oder der Vermittler eine solche anbieten kann
  - Teilnahme an einer anderen minderwertigeren Pauschalreise sowie auf Rückerstattung des Preisunterschieds
  - oder schnellstmögliche Rückerstattung aller vorausbezahlten Beträge.

## Reiseveranstalter/Reisevermittler

Der Reiseveranstalter organisiert die Reise, der Vermittler verkauft bloss eine von einem Reiseveranstalter zusammengestellte Reise.

- Tritt das Reisebüro als Veranstalter auf (das gilt auch, wenn es eine Zusatzleistung zu einem bestehenden Paket verkauft), haftet es für die richtige Erfüllung des Vertrages.
- Hat das Büro die Reise nur vermittelt, müssen sich unzufriedene Reisende an den Veranstalter richten.

## Annullierung durch den Kunden

- Nur-Flug-Buchungen sind Transportverträge und können frühzeitig entschädigungslos abgesagt werden. Auf Gegenteiliges muss der Anbieter ausdrücklich hinweisen. Zurückzuerstatten sind aber auf jeden Fall die Flughafen- und Sicherheitstaxen.
  - Es muss vor der Buchung klar sein, wie viel Kunden für eine Reise zahlen müssen, falls sie diese später annullieren. Das kann sich aus dem Vertrag oder den Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen ergeben. Ansonsten hat der Anbieter zu belegen, welcher Schaden ihm durch die Annullierung entsteht.
  - Wer eine Reise nicht antreten kann, hat ausserdem die Möglichkeit, eine passende Ersatzperson zu stellen, sofern dies rechtzeitig erfolgt. Bei Nur-Flug-Buchungen kann zudem eine Umbuchung ausgeschlossen sein.
- ### Annullierungskostenversicherung
- Der Abschluss einer solchen Versicherung ist freiwillig, aber meist zu empfehlen. Diese Versicherung deckt jene Kosten, die trotz Nichtantretens einer Reise bezahlt werden müssen. Gedeckt sind meist nur Absagen wegen schwerer Krankheit oder wegen eines Unfalls, je nach den Allgemeinen Versicherungsbedingungen.

- Wer eine Reise aus anderen Gründen nicht mehr antreten will (etwa weil er sich vom Partner getrennt hat), muss die Kosten selbst übernehmen.
- Achten Sie darauf, ob die Versicherung die Bearbeitungsgebühren des Reisebüros übernimmt. Wenn nicht, lohnt sich meist eine Jahres-Reiseversicherung, weil diese in der Regel die Bearbeitungsgebühr zahlt.
- Kann jemand die Reise laut Arzt voraussichtlich nicht antreten, sollte er dies umgehend dem Reisebüro und der Versicherung mitteilen.
- Wer beim Buchen bereits krank ist oder eine Operation geplant hat, sollte von der Versicherung eine schriftliche Bestätigung verlangen, dass sie bei einer Verschlimmerung der Krankheit oder bei Komplikationen nach der Operation die Kosten übernimmt, sonst wird die Versicherung nicht zahlen.

## Höhere Gewalt

- Kann eine Reise beispielsweise wegen Naturkatastrophen, Unruhen oder Epidemien nicht stattfinden, müssen Kunden die Reise grundsätzlich dennoch bezahlen. Grössere Reiseveranstalter verzichten zum Teil freiwillig darauf.
- Wenn das Eidgenössische Amt für auswärtige Angelegenheiten oder das Bundesamt für Gesundheit von einer Reise ins entsprechende Land abrät, übernimmt die Annullierungs-kostenversicherung in der Regel die Kosten.

## Flugannullierung

- Die EU-Verordnung (EG 261/2004) gilt seit dem 1. Dezember 2006 auch in der Schweiz. Die Ansprüche bei einer Flugannullierung, bei Überbuchung und Verspätung bestehen nur dann, wenn
  - der Flug in der Schweiz oder in der EU startet oder
  - wenn eine Schweizer oder EU-Airline in die Schweiz oder in die EU fliegt.
- Muss die Airline den Flug annullieren und liegt der Grund dafür in deren Verantwortungsbereich, haben die Passagiere die Wahl zwischen einer anderweitigen Beförderung

zum Reiseziel und der Erstattung des Ticketpreises.

- Hat die Airline die Annullierung zu verantworten, muss sie auch Mahlzeiten, Unterkunft (mit Transfer) und Telekommunikation zahlen.
- Nichts zuzugut haben Passagiere, wenn die Annullierung auf ausserordentliche Umstände zurückzuführen ist, die trotz zumutbarer Massnahmen nicht zu vermeiden waren (Wetter, Bombendrohung, technische Probleme aufgrund versteckter Fabrikationsmängel).
- Wer das Ticket erstattet haben möchte und bereits auf einem Umsteigeflughafen ist, hat Anspruch auf den Gratis-Rückflug.
- Werden Betroffene weniger als zwei Wochen vor Abreise über die Flugannullierung informiert, haben sie zudem folgende Ausgleichszahlung zuzugut:
  - Bei einer Flugdistanz unter 1500 km: 125 Euro, falls die Ankunftszeit des neuen Flugs weniger als zwei Stunden hinter der planmässigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt, sonst **250 Euro**.
  - Bei einer Flugdistanz von 1500 bis 3500 km: 200 Euro, falls die Ankunftszeit des neuen Fluges nicht mehr als drei Stunden hinter der planmässigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt, sonst **400 Euro**.
  - Bei einer Flugdistanz ab 3500 km: 300 Euro, falls die Ankunftszeit des Alternativfluges nicht mehr als vier Stunden hinter der planmässigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt, sonst **600 Euro**.

### Überbuchung

- Wer trotz Flugticket, rechtzeitigen Eincheckens und Erscheinens am Flugsteig nicht mitfliegen kann, hat die gleichen Rechte wie bei der kurzfristigen Flugannullierung.

### Flugverspätung

- Die Fluggesellschaft muss für Mahlzeiten, Getränke, Telekommunikation sorgen und – wenn eine Übernachtung erforderlich ist – eine Unterkunft bereitstellen, falls bei einem Flug folgende Bedingungen erfüllt sind:
  - Bei einer Strecke von 1500 km oder weniger: ab zwei Stunden Verspätung
  - Bei Flügen über 1500 km innerhalb der EU

oder solchen zwischen 1500 und 3500 km ausserhalb der EU: ab drei Stunden Verspätung

- Bei Flügen über 3500 km ausserhalb der EU: vier Stunden oder mehr Verspätung
- Beträgt die Verspätung fünf Stunden oder mehr, dürfen Fluggäste den Ticketpreis zurückfordern. Wer schon auf einem Umsteigeflughafen ist, hat Anspruch auf einen kostenlosen Rückflug.

Zudem kann man eine Ausgleichsentschädigung verlangen, wenn die Verspätung mindestens drei Stunden beträgt und

- bei Flügen ab einem Schweizer oder EU-Flughafen passiert
- bei Flügen ab einem anderen Flughafen eintritt, sofern sie mit einer CH- oder EU-Airline in ein EU-Land oder die Schweiz führen. Konkret beträgt die Entschädigung bei Flügen

- bis 1500 km: **250 Euro**
- von 1500 bis 3500 km: **400 Euro**
- über 3500 km: **600 Euro**, aber erst bei einer Verspätung ab 4 Stunden.
- Wer einen zusätzlichen belegbaren finanziellen Schaden erlitten hat, kann von der Fluggesellschaft zudem Schadenersatz bis zu 4150 Sonderziehungsrechten (= XDR) fordern, 1 XDR = Fr. 1.365 (Stand 6. März 2015).

### Beschädigung, Verlust, Verspätung des Reisegepäcks

- Wird aufgegebenes Gepäck beschädigt, haftet die Fluggesellschaft mit bis zu 1131 XDR.
- Die Haftung ist unbeschränkt, wenn der Schaden grobfahrlässig oder absichtlich verursacht wurde. Voraussetzung: Der Verlust bzw. ein festgestellter Schaden wird innert 7 Tagen schriftlich gemeldet.
- Ist das Gepäck verspätet, kann der Passagier bis zu 1131 XDR Schadenersatz verlangen. Dasselbe gilt für Gepäck, das 21 Tage nachdem es hätte ankommen sollen, noch immer verschwunden ist. Gepäckverspätungen sind innert 21 Tagen seit Gepäckaufgabe schriftlich zu melden.

### Mangelhaftes Hotel

- Die im Reiseprospekt angepriesenen Leistungen müssen stimmen. Andernfalls können Sie

eine Reduktion des Reisepreises oder gar einen Hotelwechsel verlangen.

- Sind Sie mit dem Hotel oder Ihrem Hotelzimmer unzufrieden, wenden Sie sich umgehend an den Reiseveranstalter (lokale Reiseleitung, Reisebüro in der Schweiz) und verlangen sofort Abhilfe oder Ersatz.
- Können Sie das Zimmer nicht wechseln, bestehen Sie auf einer schriftlichen Bestätigung der Mängel und dokumentieren Sie diese mit der Kamera. Quittungen für Mehrausgaben aufbewahren.
- Bei der Rückkehr können Sie aufgrund der Mängel eine Teil-Rückerstattung verlangen. Die Höhe hängt von der Schwere der Mängel ab. Eine gute Orientierungshilfe bietet die «Frankfurter Tabelle» unter [www.rechtspraxis.de/frankfurt.htm](http://www.rechtspraxis.de/frankfurt.htm).

### Krankenkasse/Unfallversicherung

- Ohne Zusatzversicherung mit Auslandschutz zahlt die Krankenkasse bzw. die Unfallversicherung maximal das Doppelte dessen, was die Behandlung in der Schweiz gekostet hätte, deshalb Versicherungsschutz prüfen – speziell bei Reisen in die USA und in Drittweltländer.
- Achten Sie darauf, dass auch die Rücktransportkosten gedeckt sind, da diese nach einem Unfall oder bei schwerer Krankheit sehr hoch sein können.

### Beschwerdestellen

Wer ein Problem wegen der sogenannten Nichtbeförderung (Überbuchung), Annullierung oder grosser Verspätung hat, kann sich direkt mit der Airline in Verbindung setzen. Bleibt eine Antwort aus oder ist sie negativ, ist der Mediator des Bundesamts für Zivilluftfahrt die nächste Anlaufstelle:

**Bundesamt für Zivilluftfahrt  
Passagierrechte, 3003 Bern  
Passengerrights@bazl.admin.ch**

Bei allen anderen unlösbaren Streitigkeiten kann man sich an folgende Stelle wenden:

**Ombudsman der  
Schweizer Reisebranche  
Postfach, 8038 Zürich  
Info@ombudsman-touristik.ch**