

Erstattung oder nicht – es gibt keine Patentlösung

Das Problem der Kostenerstattung oder Verschiebung von Reisen stellt sich immer wieder. Es ist wahrscheinlich, dass die Reisebüros und TO nach den Stornierungen im Februar, März und April im Mai mit einer neuen Stornierungswelle konfrontiert werden. Manche TO, wie beispielsweise TUI, verschieben bereits die Reisen im Mai.

Damit stellt sich auch die Frage der Erstattung von Anzahlungen, der Stornierung von Flugtickets und natürlich der Liquidität, die dahinschmilzt wie die vom Klimawandel bedrohten Gletscher.

Auch wenn es für eine solche absolut neuartige Situation kein Handbuch gibt, möchten wir hier noch einmal auf einige Grundsätzlichkeiten hinweisen:

Was Pauschalreisen angeht, ist die Gesetzeslage eindeutig: vollständige Erstattung der nicht erbrachten Leistung.

Grundsätzlich: Beim Tour Operating ist das Reisebüro **Vermittler** zwischen dem Kunden und dem Dienstleister. Die Vertragsbeziehung besteht also zwischen dem Kunden und dem TO, ob ein Reisebüro als Vermittler im Spiel ist oder nicht. Das gilt allerdings nur, wenn das Büro die Pauschalreise zu dem Preis verkauft, der auf der Rechnung des TO angegeben ist. Andernfalls besteht der Vertrag zwischen dem Kunden und dem Reisebüro.

Nur dass diese gesetzliche Regel derzeit nicht immer umsetzbar ist. Während einige grosse TO (HP – DER – TUI) noch gemäss der Gesetzgebung erstatten, haben kleine TO und/oder Reisebüros, die als Micro TO fungieren, diese Möglichkeit nicht, weil für die meisten ihrer gebuchten Leistungen die entsprechenden Beträge bereits ganz oder teilweise an die Dienstleister geflossen sind, die an der Durchführung der Pauschalreise beteiligt sind. Flugtickets sind ausgestellt, Hotels und andere Rechnungen im Voraus bezahlt, und damit steht der TO vor demselben Problem wie das Reisebüro, das als Micro TO auftritt. Er ist nicht in der Lage, die Reisekosten zu erstatten! Weil die Dienstleister nicht erstatten, sondern im besten Fall (nicht übertragbare) Verschiebungen mit oder ohne Preisanpassung oder Änderungsgebühr anbieten oder sogar entgegen aller Logik Storno- und Bearbeitungsgebühren in Rechnung stellen. In diesem Fall ist weder der TO noch das vermittelnde Reisebüro finanziell in der Lage, irgendetwas zu erstatten.

Der einzige Weg besteht in diesem Fall darin, den Kunden davon zu überzeugen, dass eine Verschiebung derzeit die einzige Möglichkeit ist und dass nur sie das Überleben Ihres Reisebüros und des Dienstleisters seiner Wahl sichern kann. Eine Frage der Solidarität innerhalb der Wertschöpfungskette!

Wenn der TO Sie hingegen entschädigt hat oder eine Zahlung für eine stornierte Reise noch nicht erfolgt ist, dann zögern Sie nicht. **Nur wenn der Kunde darauf besteht**, erstatten Sie ihm den Reisepreis, eventuell abzüglich einer entsprechenden Bearbeitungsgebühr. Er wird Ihnen dafür dankbar sein und sicher zu einem späteren Zeitpunkt wieder buchen, wenn sich die Situation stabilisiert hat.

Was die anderen, «großen» TO und die Kreuzfahrtunternehmen angeht, die den Reisepreis für stornierte Reisen bereits erhalten, aber nicht wieder erstattet haben, so haben wir diese in der letzten Woche per Einschreiben an ihre Verpflichtung erinnert und verfolgen die Angelegenheit aufmerksam.

Wichtig: Der Antrag (des SRV) beim SECO, Kunden in Form von Gutschriften zu entschädigen, die von der Eidgenossenschaft garantiert werden, über den jedoch bisher nicht entschieden wurde, wird sicher noch Gegenstand von Diskussionen im Rahmen eines nächsten runden Tisches in dieser Woche sein. Auch wenn wir davon ausgehen, dass die Menge der Gutschriften bei den Reisebüros und TO im Nachhinein weitere Probleme verursachen werden, unterstützen wir die Haltung des SRV in dieser Sache.

Bei Individualreisen: Hier muss von Fall zu Fall entschieden werden.

Zunächst einmal können Sie den Artikel 15c des Pauschalreisegesetzes anführen, der im Wesentlichen Folgendes festlegt: «Der Veranstalter oder der Vermittler haftet gegenüber dem Konsumenten nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrags auf höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches der Veranstalter, der Vermittler oder der Dienstleister trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte, zurückzuführen ist.» Gemeint ist also ein Ereignis, das zum Zeitpunkt der Buchung der Reiseleistung(en) durch den Konsumenten nicht hätte abgewendet werden können. Wenn es eine Sache gibt, die weder Veranstalter noch Vermittler hätten abwenden können, dann ist es dieses Virus, das uns ein Pangolin beschert hat....

Da es aber Ihre Aufgabe ist, Ihre Kunden zu unterstützen, ist es an Ihnen, die verschiedenen beteiligten Dienstleister zu kontaktieren und herauszufinden, was mit oder ohne Gebühren storniert, verschoben oder erstattet werden kann. Am 28.03.2020 haben wir Ihnen bereits einige Musterschreiben zukommen lassen, die Sie nach Belieben verwenden können.

Sie tun bereits, was Sie können, trotzdem hier noch eine kleine Anleitung:

1. Entschädigen Sie die Kunden, wenn Sie selbst eine Erstattung des Dienstleisters erhalten haben und er auf Cash besteht.
2. Versuchen Sie, mit dem Kunden zu verhandeln, und bieten Sie ihm eine Verschiebung der Reise an, vor allem bei Reisen, bei denen sich Probleme ergeben, aber auch bei denen, die von kleinen TO angeboten werden, die in derselben Lage sind wie die Reisebüros. Achten Sie darauf vor allem bei TPA-Partnern. Unsere Partner haben sich in den letzten Jahren solidarisch gezeigt. Zeigen wir uns auch solidarisch.
3. Klären Sie, falls der Kunde das wünscht, mit dem TO oder anderen Partnern ab, ob gegebenenfalls das Reiseziel geändert werden kann. Prüfen Sie auch von Fall zu Fall die Möglichkeiten des Partners, die Kosten ganz oder teilweise zu erstatten.
4. Bieten Sie dem Kunden einen Gutschein an, der für alle Reisebuchungen innerhalb von 2 Jahren angerechnet werden kann, wenn der Dienstleister die Kosten erstattet hat.
5. Fordert der Kunde explizit eine Erstattung, **zahlen Sie nur den Teil aus, den Sie auch selbst vom Dienstleister erhalten haben, und erklären Sie dem Kunden die Problematik der Fluggesellschaften.**

Zur Erinnerung: Jeder Gutschein und jede Gutschrift ist ein Guthaben des Kunden gegenüber dem Reisebüro und wird früher oder später eingefordert.

In jedem Fall gilt...

Bewahren Sie **sich immer Ihre Liquidität**, denn es könnte noch eine ganze Weile dauern, bis das Geschäft wieder anläuft. Auch wenn die beantragten und bewilligten Kredite Ihnen kurzfristig finanziell Erleichterung verschaffen, behalten Sie diese Politik bei. Bei dieser Gelegenheit möchten wir Sie auch noch einmal an die Liquiditätstabelle erinnern, die wir Ihnen bereits vor einiger Zeit zugeschickt haben. Diese Tabelle kann Ihnen eine genaue Übersicht über Ihre Finanzlage geben.