

Sehr geehrte TPA-Mitglieder,

Um Ihnen den Start in diese neue Woche zu erleichtern, finden Sie hier einige Dokumente und Informationen, die hoffentlich nützlich und zeitsparend sein könnten.

1. Standardbrief - Rückerstattung

TPA hat die Dienste einer Schweizer Anwältin, Me Sophie Winkler, einer Spezialistin unserer Branche, in Anspruch genommen, die uns [das beigefügte Dokument](#) mit einem Standardschreiben und einigen weiteren Aufklärungen zur Verfügung gestellt hat. Dieses Schreiben können Sie dann einsetzen, wenn ein Kunde den vollständigen Betrag einer von Ihnen zusammengeschnürten Pauschalreise zurückverlangt für welche Sie selbst noch keine oder nur eine teilweise Rückzahlung erhalten haben. Dies kann ebenfalls verwendet werden wenn ein TO Ihnen ein Guthaben statt einer Rückzahlung zur Verfügung stellt. (Beispiel MSC oder Club Med). **Dieses Schreiben muss von Fall zu Fall angepasst werden und sollte nur dann verwendet werden wenn der Kunde auf eine vollständige Rückzahlung besteht. Gerne helfen wir Ihnen bei Bedarf weiter.**

2. Neue Reservierungen:

Innerhalb des TPA-Vorstands stellte sich die Frage nach der Haltung, die bei Neubuchungen für den Zeitraum Sommer / Herbst 2020 einzunehmen ist. Fakt ist, dass man auf jeden Fall die Kunden auf die Stornobedingungen aufmerksam machen soll. Hingegen muss man ihn auch darauf hinweisen, dass es heute sehr schwierig ist, eine Reise zu garantieren, da es grundlegend unmöglich ist, vor auszusehen welche Flüge tatsächlich abheben werden und vor allem welche Grenzen zu dem Zeitpunkt geöffnet sein werden (und zu welchen Bedingungen). Sollten die Kunden trotz allem buchen wollen, wäre es vielleicht sinnvoll eine Entlastungserklärung unterzeichnen zu lassen. Wir klären diesen Punkt juristisch diese Woche ab und informieren Sie über den weiteren Verlauf mit einem Ad-ho Modell.

3. Niedrigere Mieten:

Wir hoffen, dass Sie alle Ihren Vermieter kontaktiert haben, um die Situation zu erklären und ihn um eine Mietminderung zu bitten, da Sie kein Einkommen mehr haben. Es ist zu hoffen, dass die Mehrheit der Vermieter Verständnis dafür aufbringen.

Gewisse Kantone haben bereits Maßnahmen zu diesem Thema ergriffen welche natürlich von Kanton zu Kanton verschieden ausfallen. Letzte Woche wurde dem Bundesrat neu die Problematik durch den Ständerat zugeschoben. Möglicherweise wird auf Bundesebene in den nächsten Tagen ein neuer Entscheid gefällt.

4. Rabatte für Swisscom-Abonnements:

Einige von Ihnen haben Swisscom bereits kontaktiert und einen Rabatt von 50% auf die Telefon und Internet Abonnemente erhalten (normalerweise für April und Mai). Dieser Rabatt wird nur Unternehmen und nicht Privatpersonen gewährt.

Daher empfehlen wir denen die noch keine Zeit gefunden haben, dass Sie umgehend Swisscom kontaktieren. (Nummer 0800 855 855) Im Anhang finden Sie ebenfalls [einen Musterbrief](#), den Sie an Swisscom senden können.

5. Informationen für die Presse:

TPA-Agenten wurden von der lokalen oder kantonalen Presse kontaktiert, um ihre Meinung zu ihrer aktuellen Situation zu äußern.

Es ist daher wichtig und vernünftig, dass unsere Botschaft einstimmig und gut verstanden wird und dass die Reisebranche - wenn sie bundesweit angehört werden möchte, was heute leider immer noch nicht der Fall ist - einheitlich auftritt. Sollten Sie daher kontaktiert werden, empfehlen wir Ihnen selbstverständlich zu antworten, allerdings aber eine Korrekturlesung des Artikels vor der Veröffentlichung anzufordern. In der Tat kennen die Journalisten nicht immer die genauen Wortlaute unserer Branche. Dies kann zu Missverständnissen bei den Konsumenten führen. Auch da, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Darüber hinaus steht TPA jedem Journalisten für weitere Einzelheiten zur Situation zur Verfügung.

Wenn Sie persönliche Kontakte auf regionaler oder kantonaler Ebene im politischen oder administrativen Bereich pflegen welche nützlich wären um die Stimme unserer Branche zu unterstützen, laden wir Sie ein, uns dies mitzuteilen. Jeder Kontakt kann in dieser - für unsere Branche katastrophalen Zeit - sinnvoll sein, um unsere Anfragen im Bund zu bestärken.

Zu guter Letzt, versichern wir Ihnen dass wir gemeinsam mit den anderen Verbänden weiterarbeiten um eine bundesweite Lösung zu erarbeiten, welche unsere Branche unterstützt, genauso wie der Schweizer Tourismus unterstützt wird.

Und selbstverständlich, sind wir jederzeit erreichbar um Ihre Fragen zu beantworten.

Guten Start wünschen wir für diese neue Coronawoche.

Ihr TPA Team

1. Einleitung:

Die Antwortschreiben an die Kunden müssen dem jeweiligen Einzelfall angepasst werden. In der Regel verweisen die Kunden auf Artikel 10 Abs. 3 PRG, welcher ein Rückerstattungsanspruch des Kunden bei Annullation einer Reise durch den Veranstalter vorsieht. Ob und in welchem Umfang dieser Artikel im Falle der Coronakrise zur Anwendung kommt, ist unklar. Aufgrund der unsicheren Rechtslage empfiehlt es sich, in einem ersten Antwortschreiben an die Kunden möglichst nicht auf Paragraphen verweisen.

Reagieren die Kunden jedoch mit weiteren juristischen Ausführungen (oder gar Schreiben von Anwälten oder Rechtsschutzversicherungen), so kann auf die juristischen Kurzausführungen im Anhang zurückgegriffen werden. Diese sind nicht abschliessend und können nicht eins zu eins übernommen werden. Sie müssen der Argumentation des Kunden angepasst und allenfalls weiter ausgeführt werden.

2. Vorlage Schreiben:

Sehr geehrte(r) Herr/ Frau XY

Besten Dank für Ihr Schreiben.

Wir befinden uns in einer aussergewöhnlichen Situation und es sind Wochen der Ungewissheit, mit vielen offenen Fragen, die uns alle beschäftigen. Die Auswirkungen des Coronavirus haben weitreichende Folgen für jeden einzelnen von uns, insbesondere aber auch für die Wirtschaft.

Wir bitten Sie deshalb um Verständnis, dass die Bearbeitungen und allfällige Rückerstattungen einige Zeit in Anspruch nehmen. Nicht nur wir, sondern auch unsere Partner wie die Fluggesellschaften und Landleistungsträger sind von dieser Ausnahmesituation betroffen und es sind Umstände eingetreten, die wir uns alle vor noch kurzer Zeit nicht hätten vorstellen können.

Die Anwendbarkeit der Pauschalreisegesetzes bzw. der Anspruch auf volle Rückerstattung Ihres Reisepreises gemäss Art. 10 Abs. 3 PRG ist in dieser ausserordentlichen Situation fraglich – ein solch weitreichendes Ereignis wie der weltweite Lockdown konnte vom Gesetzgeber nicht vorausgesehen werden. Selbstverständlich versuchen wir Ihnen so viel wie möglich des einbezahlten Reisepreises rückzuerstatten. Ob und in welcher Höhe dies möglich sein wird, ist zum jetzigen Zeitpunkt noch offen und hängt auch von den weiteren Leistungsträgern ab. Solange die Rechtslage nicht geklärt ist, werden wir Ihnen die Gelder rückerstatten, welche wir noch haben und welche wir von den weiteren Leistungsträger zurückbekommen.

Uns ist bewusst, dass juristische Ausführungen Ihre Reise nicht ersetzen können. Es ist uns jedoch ein Anliegen Sie dahingehend zu informieren, dass die Reisebranche hinter den Kulissen gemeinsam mit dem SECO bzw. dem Bund unter Hochdruck daran ist, Lösungen für die fehlenden Kundengelder in der Kette und die unsichere Rechtslage zu finden. Davon werden Kunden profitieren können, die über ein Schweizer Reisebüro gebucht haben.

Wir bitten um Ihr Verständnis in dieser ganz speziellen Situation.

Mit freundlichen Grüßen,



3. Anhang

Bei Absage vor der Reise:

Bei einer Absage einer Reise käme grundsätzlich Art. 11 i.V.m. Art 10 PRG zur Anwendung – auf diesen Artikel stützen sich die Anwälte und Rechtsschutzversicherungen der Kunden. Das PRG sieht bei einer Annullierung der Reise vor dem Abreisetermin «aus einem nicht vom Konsumenten zu vertretenden Umstand» vor, dass dem Kunden das Wahlrecht nach Art. 10 Abs. 3 PRG zusteht, also auch die volle Rückerstattung (Art. 10 Abs. 3 lit. c PRG). Das Argument der höheren Gewalt ist gemäss Art. 10 Abs. 4 und Art. 11 Abs. 2 lit. b PRG nur dann relevant, wenn aufgrund der Annullierung des Vertrages ein weitergehender, das heisst ein den Reisepreis übersteigender Schaden (d.h. Schadenersatz), geltend gemacht würde. In Bezug auf die Rückerstattung kann sich der Veranstalter wohl nicht auf höhere Gewalt berufen.

Nun kann aber argumentiert werden, dass die Corona-Krise auch aus juristischer Sicht eine ausserordentliche Situation darstellt und deshalb die (zwingenden) Vorschriften des PRG nicht zur Anwendung gelangen. Der Gesetzgeber hat eine solche Situation nicht geregelt, ein solches Ausmass wie der weltweite Lockdown war nicht vorhersehbar. Es liegt deshalb eine Gesetzeslücke vor, welche nun durch die Politik (oder dann durch den Richter) ergänzt werden muss.

Zudem hatte der Gesetzgeber 1994 wohl keine Absicht, das Annullations-Risiko derart einseitig dem Veranstalter zur Last zu legen, wenn er von den heutigen Zahlungsmechanismen gewusst hätte. Die heute gängigen Vorausleistungen der Kundengelder an die Fluggesellschaften und an weitere Leistungsträger, welche nun nicht an die Reiseveranstalter zurückfliessen, können nicht von den Reisebüros ausgeglichen werden. Es ist davon auszugehen, dass in einer solchen Krise jeder in der Reisebranche entlang der Leistungskette bis hin zum Kunden seinen Beitrag zur Bewältigung der Krise leisten muss. D.h. der Kunde kann nicht auf volle Rückerstattung pochen, wenn die Gelder in seinem Sinne weiterverwendet werden mussten.

Vielen Kunden berufen sich nebst dem Pauschalreisegesetz zusätzlich auf Art. 119 OR (objektive Unmöglichkeit) und verlangen gestützt darauf die Rückabwicklung des Vertrags. Hier kann entgegnet werden, dass dieser so nicht zur Anwendung gelangt, da eine Rückabwicklung wie in Art. 119 OR vorgesehen, bei einem Reisevertrag nicht möglich ist. Die Kundengelder mussten vom Reisebüro im Sinne des Kunden bereits an weitere Leistungsträger weitergeben werden. In Analogie zum Auftragsrecht (Art. 402 OR) muss der Kunde dem Reisebüro die Auslagen und Verwendungen grundsätzlich ersetzen und ihn von den eingegangenen Verbindlichkeiten befreien. Auf die vorliegende Ausgangslage angewendet bedeutet dies, dass der Kunde kein Rückerstattungsanspruch hat, so lange das Reisebüro selbst die Auslagen nicht zurückbekommt. Subsidiär und in Analogie zum Werkvertragsrecht, welches bei Reiseverträgen oft hinzugezogen wird, kann zusätzlich argumentiert werden, dass dieses ein Anspruch auf Vergütung und Auslagenersatz vorsieht, wenn der «Untergang eines Werks» der Risikosphäre des Kunden fällt. Die Reisebeschränkungen könnten einen solchen Fall darstellen und die nicht zurückholbaren Kundengelder fallen deshalb in die Risikosphäre des Kunden.

Die Rechtslage ist unklar und es muss auch bei Annullierung aufgrund des Coronavirus damit gerechnet werden, dass der Kunde vom Pauschalreise zurücktreten und sein ganzes Geld zurückverlangen kann bzw. stehen ihm die Wahlrechte nach Art. 10 PRG aufgrund zu. Es besteht das Risiko, dass ein Gericht im Sinne des «Konsumentenschutzes» entscheiden würde, wenn die Politik nun nicht einspringt.



Dieser politische Prozess wurde mit dem SECO nun angestossen und solange hier keine Lösung gefunden wurde muss versucht werden, den Kunden möglichst «hinzuhalten».

Bei Reiseabbruch bzw. nach Abreise:

Bei Ansprüchen bei Abbruch einer Reise bzw. nach Abreise, werden sich die Kunden auf Art. 13 PRG stützen. Art. 13 PRG sieht zusammenfassend vor, dass der Veranstalter bei Nichterfüllung des Reisevertrags nach Abreise (i) angemessene Vorkehrungen zu treffen hat, damit die Pauschalreise weiter durchgeführt werden kann und/oder (ii) dem Konsumenten den aus der Nichterfüllung des Vertrags entstandenen Schaden zu ersetzen hat (die Höhe des Schadenersatzes entspricht dem Unterschied zwischen dem Preis der vorgesehenen und jenem der erbrachten Dienstleistungen, d.h. dem Kunden steht ein Minderungsanspruch zu). In diesem Falls kann das Reisebüros darauf verweisen, dass die Reise nach Abreise abgebrochen werden musste und es nicht haftet, da es sich auf höhere Gewalt berufen kann (Art. 15 Abs. 1 lit. c PRG).

Aber auch hier ist die Rechtslage unklar, denn es ist fraglich, ob Art. 15 Abs. 1 lit. c PRG nur für Schadenersatz gilt oder auch auf die Erstattung für nichterbrachte Leistungen (Minderungsanspruch) angewendet werden kann. Als erste Antwort empfiehlt es sich aber, sich darauf und auf allfällige Ausschlüsse in den AGB zu berufen.

EINSCHREIBEN

Swisscom (Suisse) SA
Alte Tiefenaustrasse 6
3050 Berne

Ort – Datum

Betrifft: Ermäßigungsantrag für Swisscom-Abonnement-Kundennummer xxxxx

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich/Wir bin/sind der Eigentümer / Geschäftsführer des Reisebüros,, ein Unternehmen, welches ordnungsgemäß im Handelsregister des Kantons eingetragen ist (Auszug beigelegt).

Wir haben erfahren, dass Sie den KMU's in dieser schwerwiegenden COVID 19 Krise Unterstützung bieten indem Sie einen Rabatt auf dessen Swisscom Abonnemente gewährleisten und sind Ihnen für dieses Entgegenkommen in dieser Krisenzeit sehr dankbar. Daher erlauben wir uns, Sie diesbezüglich anzuschreiben.

Am 13. März 2020 hat der Bundesrat eine Notverordnung verabschiedet, in der die Maßnahmen zur Bekämpfung und Verhinderung von COVID-19 auf der Grundlage des Bundesgesetzes über Epidemien festgelegt ist. In dieser Verordnung hat der Bundesrat die Schließung aller Geschäfte bis auf weiteres festgelegt.

Aufgrund der COVID 19 Situation, sind Reiseunternehmen ganz besonders unter Druck geraten, wohl auf akuterer Weise als weitere KMU's. Aufgrund der Sperrung sämtlicher Grenzen, der internationalen Lage und der Stilllegung der meisten Fluggesellschaften, wissen wir nicht, zu welchem Zeitpunkt unser Wirtschaftszweig sich erholen wird. Dies wird kaum der Fall dieses Jahr sein. Daher wären wir Ihnen dankbar wenn Sie die o.e. Massnahme bis Ende Dezember für uns ausdehnen könnten.

Jetzt schon danken wir Ihnen für Ihr Entgegenkommen und erwarten Ihre Antwort.

Mit freundlichen Grüßen.

Beilage : erwähnt