

Vorwort

Vorgehen bei Annullierung von Pauschalreiseangeboten

Die schrittweise Wiedereröffnung der Grenzen führt dazu, dass sich viele Fragen zu den Rechten von Reisenden wie auch zu den Pflichten von (Reise-)Anbietern stellen.

Auch wenn wir wissen, dass Sie Reiseprofis sind, wollen wir Sie mit diesen FAQ im Hinblick auf rechtliche Fragen, welche sich im Zusammenhang mit Stornierungen von Reisen während dieser ausserordentlichen Corona-Zeit stellen, unterstützen. Insbesondere sollen die Annullierung seitens der Kunden sowie die Rückerstattungspflichten im Falle der Annullierung oder einer wesentlichen Vertragsänderung seitens der Anbieter beleuchtet werden.

Hinweis: Diese nachfolgenden Ausführungen gelten nur für Reisen, welche dem Pauschalreisegesetz unterstehen (Pauschalreisen). Auf Einzelleistungen und Geschäftsreisen können anderen Regelungen anwendbar sein – in der Regel sind in dieser Hinsicht die vertraglichen Vereinbarungen zwischen den Parteien zu prüfen.

Die Ausführungen ersetzen jedoch nicht die sorgfältige Prüfung des Einzelfalls!



Übersicht über das bei einer Reisesannullierung geltende Recht

Stornierung durch den Kunden im Allgemeinen:

Der Reisende kann seine Buchung vor Antritt der Reise jederzeit annullieren. In diesem Fall ist der Reisende aber verpflichtet, für die entsprechenden Annullierungskosten aufzukommen. Diese sind in der Regel im Reisevertrag bzw. in der dazugehörigen Allgemeinen Reisebedingungen (auch AGB oder AVR B genannt) geregelt. Auf diese ist der Reisende hinzuweisen.

Die Rechte des Reisenden bei wesentlicher Vertragsänderungen:

Muss der Anbieter die Reise ändern, weil sich zum Beispiel die Bedingungen vor Ort geändert haben, so kann es sein, dass der Reisende vom Vertrag zurücktreten kann (und seine geleisteten Zahlungen zurückfordern oder eine Ersatzreise akzeptieren kann).

Der Reisende hat das Recht, seine Buchung vor Antritt der Reise kostenlos zu annullieren, wenn der Anbieter die Reise wesentlich verändert (bzw. verändern muss). Eine wesentliche Änderung kann zum Beispiel sein, wenn vor Ort gewisse Sehenswürdigkeiten nicht besucht werden können oder die Bewegungsfreiheit des Reisenden eingeschränkt wird. Eine generelle Antwort, wann eine Einschränkung oder Massnahme eine wesentliche Vertragsänderung vor Abreise darstellt, gibt es nicht - allenfalls lassen sich aber gewisse Reise(arte)n kategorisieren. Es ist jeweils abzuschätzen, ob die Quarantäne, der geschlossene Strand oder welche Einschränkung es für den Kunden immer gibt (z.B. geschlossene Sehenswürdigkeiten, eingeschränkte Bewegungsfreiheit bezüglich Regionen, Bluttest, etc.), eine 'wesentliche Vertragsänderung' gemäss Art. 8 PRG darstellt. Dabei ist der Einzelfall massgebend und ob dem Kunden die Reise noch zugemutet werden kann. Was die Konkretisierung der Zumutbarkeitskriterien anbelangt, so ist "auf den Reisezuschnitt, Art und Ausmass der Modifikation des Vertragspunktes und die Schwere des durch die Änderung des verursachten Mangels abzustellen". Welche Leistung wurde dem Kunden versprochen und welche allenfalls nicht? Weiter unten werden einige Beispiele aufgeführt.

Liegt eine wesentliche Vertragsänderung vor, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten und die Rückerstattung des Reisepreises verlangen. Ist die wesentliche Vertragsänderung auf höhere Gewalt zurückzuführen, hat der Reisenden keinen Anspruch auf eine zusätzliche Entschädigung (Schadenersatz nebst der Rückerstattung).

Damit der Reisende kostenlos annullieren bzw. vom Vertrag zurücktreten kann, muss also eine wesentliche Vertragsänderung vorliegen.

Annullierung durch den Kunden: Liegt keine wesentliche Vertragsänderung vor, kann der Kunde gemäss den Annullationsbedingungen annullieren. Er hat keinen Anspruch auf einen kostenlosen Rücktritt vom Reisevertrag. Liegt eine wesentliche Vertragsänderung vor kann er kostenlose annullieren (bzw. vom Vertrag zurücktreten und die Rückerstattung verlangen).

Annullierung durch den Anbieter: Der Anbieter kann auch von sich aus die Reise annullieren und vom Reisevertrag zurückzutreten, wenn er weiss, dass er die verkauften Dienstleistungen nicht erbringen kann. In diesem Fall stehen dem Kunden ebenfalls die Rechts nach Art. 10 Abs. 3 PRG zu (Ersatzreise oder Rückerstattung). Ist die Annullierung auf höhere Gewalt zurückzuführen, ist der Anbieter nicht schadenersatzpflichtig.

In welcher Form kann der Reisende die Erstattung der Reisekosten in beantragen?

Kann der Reisende die Reise kostenlos annullieren, hat er grundsätzlich Anspruch auf schnellstmögliche Rückerstattung seiner Reisekosten in Bar.

Sie können ihm auch eine Ersatzreise oder Gutscheine anbieten, diese muss er aber nicht akzeptieren.

Was tun im Falle einer Annullierungsanfrage, wenn nicht sicher, ob eine Reise stattfinden kann?

Es ist nicht immer einfach vorauszusagen, ob die Durchführung der Reiseleistungen beeinträchtigt sein werden, wenn Ihre Kunden die Annullierungsanfrage lange vor dem Abflug stellen. Die Lage im Zusammenhang mit dem Coronavirus ändert sich derzeit wöchentlich. Ob dann allenfalls eine wesentliche Vertragsänderung vorliegt oder nicht, kann teilweise im Zeitpunkt der Anfrage nicht eingeschätzt werden.

Das Kriterium (ob eine wesentliche Vertragsänderung vorliegt) bestimmt jedoch, ob der Kunde das Recht auf eine kostenlose Annullierung hat oder nicht. Bitten Sie Ihren Kunden daher am besten um Geduld bis Sie feststellen können, ob sein Aufenthalt möglich ist oder nicht. Auch der Kunde hat Ihnen gegenüber eine Treuepflicht und sollte so lange wie möglich zuwarten können.

Es gilt:

Wenn der Aufenthalt möglich ist und keine wesentlichen Einschränkungen bestehen, welche einer wesentlichen Vertragsänderung gleichkommen, kann Ihr Kunde wie geplant reisen. Er kann nicht kostenlos annullieren.

Wenn der Aufenthalt nicht möglich ist (bzw. derart eingeschränkt wird, dass diese Einschränkungen einer wesentlichen Vertragsänderung gleichkommen), hat Ihr Kunde Anspruch auf den kostenlosen Rücktritt vom Vertrag sowie auf volle Rückerstattung des Reisepreises.

Möglicherweise kann dem Reisenden eine kostenlose Annullierung angeboten werden bzw. der Verzicht auf die Annullationsgebühren, wenn der Kunde von sich aus annulliert ohne dass eine wesentliche Vertragsänderung vorliegt, wenn mit Ihm eine andere Lösung gefunden werden kann. Wie zum Beispiel eine Verschiebung der Reise oder das Ausstellen von Gutscheinen. Wobei diese Möglichkeiten allenfalls auch von weiteren Leistungserbringern abhängt. Eine kostenlose Verschiebung der Reise ist faktisch nur möglich, wenn auch die weiteren Leistungsträger eine solche akzeptieren.

Mögliche Stornierungsszenarien

- I. **Die Reisedienstleistungen können gemäss den vertraglichen Vereinbarungen erbracht werden. Zum Beispiel ermöglichen es die hygienischen Zustände am Bestimmungsort (Abstände, Maskentragpflicht, etc.), den Kunden ohne Weiteres unterzubringen.**

Der Reisende möchte seine Reise aus persönlichen Gründen annullieren (Alter / Gesundheitszustand, Krankheit, Urlaub verweigert, Angst vor Reisen im Allgemeinen). In diesem Fall muss er die entsprechenden Annullierungskosten bezahlen.

Der Kunde, der von sich aus annullieren möchte, trägt die im Vertrag vorgesehenen Annullationskosten.

Der Reisende kann aber seinen Vertrag an einen Dritten abtreten bzw. einen Ersatzreisenden stellen. Er haftet aber mit dem Ersatzreisenden solidarisch für die Reisekosten sowie die Mehrkosten im Zusammenhang mit dem Ersatzreisenden.

Dem Kunden sollte empfohlen werden zu prüfen, ob allenfalls folgendes möglich ist:

- ***Geltendmachung der Annullationskosten bei der Reiseversicherung; oder***
- ***Im Falle einer Bezahlung mit Kreditkarte kann der Kunde möglicherweise die Annullationskosten beim Kreditkarteninstitut geltend machen.***

- II. **Reisedienstleistungen können trotz geringfügiger Änderungen gemäss den Vertragsbestimmungen erbracht werden. Die hygienischen Zustände am Bestimmungsort ermöglichen es, die Leistungen ohne grosse Einschränkungen zu erbringen.**

Der Reiseanbieter darf geringfügige und unwesentliche Änderungen an der Reise vornehmen, ohne dass dem Kunden ein Rücktrittsrecht zusteht. Diese müssen dem Kunden aber zumutbar sein (z.B. Social Distancing oder das Tragen von einer Maske in der Öffentlichkeit). Die Zumutbarkeit ist wie oben erläutert im Einzelfall einzuschätzen.

Nur wesentliche Vertragsänderungen führen zum Rücktrittsrecht und Rückforderungsanspruch des Kunden. Geringfügige Änderungen muss er akzeptieren.

- III. **Ein wesentlicher Teil des Reiseangebots kann nicht erfüllt werden.**

Der Anbieter muss dem Reisenden die Wahl zwischen einer Ersatzreise (sofern möglich) oder kostenloser Annullierung (und Rückerstattung der bezahlten Reisekosten) anbieten.

Von Gesetzes wegen gilt die Faustregel, dass wenn die Vertragsänderung mehr als 10% des Gesamtreisepreises ausmacht, von einer wesentlichen Vertragsänderung auszugehen ist. Ansonsten ist wie oben ausgeführt zu prüfen, ob eine wesentliche Vertragsänderung vorliegt und die Reise dem Kunden zumutbar ist.

Kann ein wesentlicher Teil des Reiseangebots nicht erfüllt werden, liegt eine wesentliche Vertragsänderung vor, welche zum Rücktrittsrecht und Rückforderungsanspruch des Kunden führt.

IV. Die gebuchten Angebote befinden sich in einem eindeutig identifizierten Infektionsherd.

Eine solche Situation hindert den Anbieter de facto daran, die im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen zu erbringen, was zur Annullierung der Reise führt (Grenzschiessung, geschlossene Infrastruktur usw.). Der Kunde hat Anspruch auf Rückerstattung, da der Anbieter die Leistungen nicht erbringen kann. Können die Leistungen aufgrund höherer Gewalt nicht erbracht werden, hat der Kunde aber kein Anspruch auf Schadenersatz.

V. Das Zielland schreibt bei Ankunft der Reisenden für zwei Wochen eine Quarantäne vor:

Diese Situation führt de facto dazu, dass der Anbieter dem Reisenden die im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen nicht erbringen kann. Der Reisende und / oder der Anbieter können die Reise annullieren. Der Kunde kann vom Vertrag zurücktreten und hat Anspruch auf Rückerstattung.

Im Einzelfall ist aber zu prüfen, ob eine Quarantäne nicht doch zumutbar wäre (Kunde würde die z.B. ersten 2 Wochen so oder so die Familie besuchen).

VI. Das Zielland (Region) ist zugänglich und von einer Reise wird vom EDA nicht explizit abgeraten.

Reisedienstleistungen können vertragsgemäss erbracht werden. Wenn der Kunde, die Reise annullieren möchte, trägt er die im Vertrag vorgesehenen Annullierungskosten.

Der Reisende kann aber seinen Vertrag an einen Dritten abtreten bzw. einen Ersatzreisenden stellen. Er haftet aber mit dem Ersatzreisenden solidarisch für die Reisekosten sowie die Mehrkosten im Zusammenhang mit dem Ersatzreisenden.

VII. Die Behörden raten Reisenden ab eines bestimmten Alters grundsätzlich vom Reisen ab.

Wenn der Anbieter die im Vertrag vorgesehenen Leistungen erbringen kann und die hygienischen und sonstigen Zustände am Bestimmungsort die Reise grundsätzlich ermöglichen, kann der Kunde nur gemäss den Annullationsbedingungen annullieren und hat die entsprechenden Annullierungskosten zu bezahlen.

Der Reisende kann aber seinen Vertrag an einen Dritten abtreten bzw. einen Ersatzreisenden stellen. Er haftet aber mit dem Ersatzreisenden solidarisch für die Reisekosten sowie die Mehrkosten im Zusammenhang mit dem Ersatzreisenden.

VIII. Im Gastland sind bestimmte Orte oder Einrichtungen, die nicht im Reisevertrag enthalten sind, und auch in der Beschreibung der Reise nicht explizit hervorgehoben sind, nicht geöffnet (z.B. Museen, Denkmäler usw.).

Können die Reisedienstleistungen gemäss den vertraglichen Bestimmungen erbracht werden, kann der Kunde nur gemäss den Annullationsbedingungen annullieren. Die versprochenen Leistungen sind massgebend. Wurde der Besuch eines bestimmten Ortes oder einer bestimmten Einrichtung nicht versprochen, kann der Kunde sich nicht darauf berufen.

IX. Die Dienstleistungen und Einrichtungen des Hotels sind verfügbar, ihre Nutzung ist jedoch eingeschränkt

Die Tatsache, dass die Nutzung bestimmter Einrichtungen beschränkt ist (Besuche nur auf Vorreservierung, Zeitfenster zur Gewährleistung von Hygienemassnahmen, etc.), um die

Gesundheitssicherheit aller zu gewährleisten, gibt dem Reisenden nicht automatisch das Recht, seinen Aufenthalt kostenlos zu annullieren.

Eine Einzelfallanalyse muss durchgeführt und die folgenden Kriterien eingeschätzt werden:

- **Grad der Zugänglichkeit bzw. Einschränkung der Besichtigung der Einrichtungen;**
- **ob diese Einrichtungen als wesentlicher Bestandteil des Vertrags zu betrachten ist oder nicht (wurden sie versprochen?).**

Es ist also jeweils zu prüfen, ob die Einschränkungen zumutbar sind.

Auf jeden Fall aber ist der Reisende über die Einschränkungen zu informieren. Die gilt auch geringfügige Änderung. Der Wortlaut könnte wie folgt lauten:

„Unsere Leistungsträger vor Ort haben die notwendigen Massnahmen getroffen, um die Sicherheit Ihrer Reise zu gewährleisten. Daher kann der Zugang zu bestimmten Dienstleistungen und Einrichtungen während Ihres Aufenthalts angepasst werden. Vielen Dank, dass Sie die vom Hotel und anderen Einrichtungen festgelegten Regeln befolgen, damit die Sicherheit und den Komfort aller gewährleistet werden kann.

Im Idealfall sollten Sie in der Lage sein, die geringfügigen Änderungen dem Kunden zu beschreiben, die am Ziel auftreten können. Diese Informationen können per E-Mail erfolgen oder mit dem Versenden der Reiseunterlagen.

Bei Neubuchungen empfiehlt es sich, auf diese ausdrücklich hinzuweisen oder diese Informationen direkt in den Reisevertrag zu integrieren, damit der Kunde den Reisevertrag im Wissen darum abschliesst. Waren die Einschränkungen dem Kunden vor Buchung bekannt und hat er die Buchung im Wissen um die Einschränkungen bestätigt, so kann eine solche in der Regel keine Vertragsänderung darstellen. Er hat die Reise mit dem konkret eingeschränkten Leistungsversprechen gebucht. Aber das Reisebüro muss darauf hinweisen (Informationspflicht).

X. Die Behörden des Gastlandes verhängen Gesundheitsmassnahmen, wie Social Distancing oder das Tragen von Masken im öffentlichen Raum.

Der Anbieter kann die im Vertrag vorgesehenen Leistungen erbringen, es liegt keine wesentliche Vertragsänderung vor.

Der Reisende, der annullieren möchte, trägt die im Vertrag vorgesehenen Annullationskosten. Der Reisende kann aber seinen Vertrag an einen Dritten abtreten bzw. einen Ersatzreisenden stellen. Er haftet aber mit dem Ersatzreisenden solidarisch für die Reisekosten sowie die Mehrkosten im Zusammenhang mit dem Ersatzreisenden.

Es ist bei den im Reiseland zu befolgenden Gesundheitsmassnahmen jeweils einzuschätzen, ob diese dem Kunden zumutbar sind oder ob sie eine wesentliche Vertragsänderung darstellen. Das Tragen von Masken im öffentlichen Raum sowie die Einhaltung von Social Distancing Regeln sind dem Kunden nach vorliegender Einschätzung zumutbar.

XI. Das Gastland verlangt ein ärztliches Attest von Reisenden.

Der Anbieter kann die im Vertrag vorgesehenen Leistungen erbringen, das Attest hindert nicht an der Erfüllung des Vertrags.

In diesem Fall muss der Anbieter den Reisenden über die gesundheitspolizeilichen Formalitäten informieren, die für die Einreise in das Bestimmungsland zu erledigen sind. Es liegt aber in der Verantwortung des Reisenden, diese Formalitäten zu erledigen und zu erfüllen;

Der Reisende, der annullieren möchte, trägt die im Vertrag vorgesehenen Annullationskosten.

Der Reisende kann aber seinen Vertrag an einen Dritten abtreten bzw. einen Ersatzreisenden stellen. Er haftet aber mit dem Ersatzreisenden solidarisch für die Reisekosten sowie die Mehrkosten im Zusammenhang mit dem Ersatzreisenden.

XII. Ein Screening-Test für Reisende oder eine Temperaturmessung wird am Abflugs- oder Ankunftsflughafen oder von einem Auftragnehmer verlangt (zum Beispiel am Flughafen, von der Fluggesellschaft oder Kreuzfahrtgesellschaft).

Der Anbieter kann die im Vertrag vorgesehenen Leistungen erbringen, es liegt keine wesentliche Vertragsänderung vor.

- Es wird empfohlen, den Reisenden frühzeitig schriftlich über die Verfahren zu informieren, denen er sich voraussichtlich während seiner Reise unterziehen muss;

- Der positive oder negative Status des Reisenden zum Zeitpunkt der Tests liegt nicht in der Verantwortung des Anbieters, der auch die im Reisevertrag vorgesehenen Leistungen erbringen kann.

Diese Umstände/Versäumnisse fallen in sein Risikobereich und der Anbieter muss nicht dafür aufkommen, wenn der Kunden in der Folge nicht reisen kann.

Der Anbieter muss aber dem allenfalls in Schwierigkeiten befindlichen Reisenden angemessene Unterstützung bieten; indem er ihm z.B. Kontaktinformationen zu Gesundheitsdiensten, lokalen Behörden und konsularischer Unterstützung zur Verfügung stellt oder ihn bei der Buchung einer Alternativ- oder Rückreise hilft.

Gegebenenfalls sind die Kosten für Ersatzreisedienstleistungen und eine etwaige Rückkehr in die Schweiz vom Kunden oder seiner Reiseversicherung zu tragen (Art. 15 Abs. 1 lit. c PRG).

XIII. Ein Reisender, der die Anwendung „stopCovid“ heruntergeladen hat, erhält eine Nachricht, in der er darüber informiert wird, dass er Kontakt zu einer Covid 19 infizierten Person hatte.

Vor der Abreise: Der Reisende, der annullieren möchte, trägt die im Vertrag vorgesehenen Annullationskosten. Allenfalls wird dieser Fall von der Versicherung gedeckt was im Einzelfall abgeklärt werden muss.

Der Reisende kann seinen Vertrag auch an einen Dritten abtreten bzw. einen Ersatzreisenden stellen. Er haftet aber mit dem Ersatzreisenden solidarisch für die Reisekosten sowie die Mehrkosten im Zusammenhang mit dem Ersatzreisenden.

Während des Aufenthalts vor Ort: Der Anbieter muss aber dem allenfalls in Schwierigkeiten befindlichen Reisenden angemessene Unterstützung bieten; indem er ihm z.B. Kontaktinformationen zu Gesundheitsdiensten, lokalen Behörden und konsularischer Unterstützung zur Verfügung stellt oder ihn bei der Buchung einer Alternativ- oder Rückreise hilft.

Gegebenenfalls trägt der Kunde die Kosten für Ersatzreisedienstleistungen und Kosten im Zusammenhang mit der Rückreise in die Schweiz. Für die Mehrkosten haftet grundsätzlich der Kunde (Art. 15 Abs. 1 lit. c PRG).

Nota Bene: Der Zweck dieser Ausführungen besteht darin, Ihnen als Mitglied Informationen zur Verfügung zu stellen, damit Sie Ihre rechtlichen Verpflichtungen gegenüber Ihren Kunden besser verstehen.

Sämtliche Aussagen basieren auf rechtlichen Einschätzungen nach heutigem Kenntnisstand. Ob ein Gericht die Rechtslage im Streitfall gleich einschätzen würde, kann nicht vorausgesagt werden – die Rechtslage ist in vielen Fällen (noch) unklar, da eine entsprechende Rechtsprechung fehlt.

Diese Ausführungen wurden unter rein rechtlichen Aspekten verfasst. Jeder Anbieter kann und soll wo möglich auf den Kunden eingehen und mit ihm eine gemeinsame Lösung finden. Manchmal benötigt dies kreative Ansätze.

Viele Situationen, mit welchen Sie sich täglich konfrontiert sehen, werden sich als komplexer erweisen als die oben beschriebenen „typischen“ Ausgangslagen. Daher sind flexible und lösungsorientierte Ansätze vorzuziehen, wobei auch immer die Verpflichtungen gegenüber den Leistungsträgern in die Überlegungen einbezogen werden müssen

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen stellen keine Rechtsberatung für den konkreten Fall dar. Falls nötig, ist eine auf den Einzelfall zugeschnittene Rechtsberatung einzuholen.

Und natürlich stehen wir Ihnen in diesen ausserordentlichen Situationen weiterhin gerne zur Seite.