

## Aktuelle Corona-Krise

### Wie gehen wir bei Annullationen und Umbuchungen vor Abreise vor?

*Gebühren bei Annullationen für Abreisen bis 19. April 2020 – Wie gehen wir bei der aktuellen Empfehlung des Schweizer Bundesrates vor, zurzeit auf nicht dringliche/wichtige Auslandsreisen zu verzichten?*

Szenario: Kunde möchte anhand der Empfehlung des Bundesrates annullieren. Bei Juristen herrscht Unklarheit, ob in einer solchen Situation die Ausnahmeregelung gemäss Bundesgesetz über Pauschalreisen (Art. 15 c) zur Anwendung kommt. Der Schweizerische Reise Verband (SRV) hat ein Gutachten in Auftrag gegeben, welches diese Version stützt. Wir fühlen uns verpflichtet, dem Kunden die Kosten zurückzuzahlen, allerdings abzüglich der uns möglicherweise entstandenen Stornogebühren bei den Leistungsträgern. Die Bearbeitungsgebühr und Auftragspauschalen sind nicht rückerstattbar.

*Wie gehen wir bei Situationen vor, bei welchen die Behörden eine Einreise verbieten?*

Szenario: Kunden können eine Reise aufgrund eines staatlichen Einreiseverbotes nicht antreten. Bei Juristen herrscht Unklarheit, ob in einer solchen Situation die Ausnahmeregelung gemäss Bundesgesetz über Pauschalreisen (Art. 15 c) zur Anwendung kommt. Der Schweizerische Reise Verband (SRV) hat ein Gutachten in Auftrag gegeben, welches diese Version stützt. Wir fühlen uns verpflichtet, dem Kunden die Kosten zurückzuzahlen, allerdings abzüglich der uns möglicherweise entstandenen Stornogebühren bei den Leistungsträgern. Die Bearbeitungsgebühr und Auftragspauschalen sind nicht rückerstattbar.

**Zur Erklärung:** Bundesgesetz über Pauschalreisen, Artikel 15, «Ausnahmen»

1- Der Veranstalter oder der Vermittler haftet dem Konsumenten nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages zurückzuführen ist:

- a. auf Versäumnisse des Konsumenten;
- b. auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter, die an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht beteiligt sind;
- c. auf höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches der Veranstalter, der Vermittler oder der Dienstleistungsträger trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte.

2- In den Fällen nach Absatz 1 Buchstaben b und c muss sich der Veranstalter oder der Vermittler, der Vertragspartei ist, darum bemühen, dem Konsumenten bei Schwierigkeiten Hilfe zu leisten.

---

## Aktuelle Corona-Krise

### **Fortsetzung - Wie gehen wir bei Annullationen und Umbuchungen vor Abreise vor?**

#### *Gebühren bei Umbuchungen auf ein späteres Reisedatum*

In diesem Fall verzichten wir auf Bearbeitungsgebühren und lassen die Auftragspauschale bestehen. Allfällig anfallende Kosten, die durch Leistungsträger belastet werden, gehen zu Lasten des Kunden.

#### *Gebühren bei Annullationen und Umbuchungen für Abreisen ab 20. April 2020*

Annulliert ein Kunde seine gebuchte Reise oder bucht diese um, ohne dass ein Behördenentscheid zugrunde liegt, kommen die normalen Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen vollumfänglich zur Anwendung.

### **Wie gehen wir bei Abbruch oder Umbuchungen während der Reise vor (unabhängig des Grundes)?**

Hier kommt die Ausnahmeregelung gemäss dem Bundesgesetz über Pauschalreisen zur Anwendung, welches besagt, dass nach Abreise der Reiseveranstalter Hilfestellung leisten muss. Die Mehrkosten und allfällige nicht bezogene Leistungen gehen zu Lasten der Reisenden respektive deren Reiseversicherung, mit welcher der Kunde sich umgehend in Verbindung setzen muss, um von der Versicherung eine allfällige Kostengutsprache zu erhalten. Die Bearbeitungsgebühr und Auftragspauschalen sind nicht rückerstattbar.

### **Bearbeitungszeiten**

Aufgrund der besonderen Lage dauern Abklärungen mit Fluggesellschaften und Leistungsträgern länger als gewohnt. Aus diesem Grund bitten wir Kunden um Verständnis, dass die Bearbeitungen der vielen annullierten und umbuchten Dossiers eine gewisse Zeit in Anspruch nehmen werden.