

REISEGARANTIE

Konsumenteninformation zur Reisegarantie für Pauschalreisen

Wo bin ich geschützt? Bei wem und durch wen?

Achten Sie darauf, dass Ihr Reisebüro, bei dem Sie sich für Ihre Pauschalreise beraten lassen, diese reservieren und dafür Zahlungen leisten, die gesetzlich vorgeschriebenen Sicherheiten erfüllt. Verlangen Sie insbesondere den Nachweis, dass Sie bei einer allfälligen Zahlungsunfähigkeit oder einem Konkurs Ihres Vertragspartners keinen Schaden erleiden.

Wird die Sicherstellung Ihres Geldes nicht nachgewiesen, können Sie jederzeit von Ihrem Vertrag zurücktreten. Dieser Schritt muss dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro schriftlich mitgeteilt werden.

Sehr einfach und in transparenter Form ist dieser Nachweis durch das Signet des Garantiefonds der Schweizer Reisebranche erbracht. Sie finden dieses Gütesiegel in den Verkaufslokalitäten, in den Reisekatalogen, im Internet oder in den schriftlichen Unterlagen Ihres Reisebüros.

Der aktuelle Stand der Teilnehmer am Garantiefonds wird im Internet unter www.garantiefonds.ch publiziert.

Unser Logo signalisiert:

- professionelle Arbeitsweise
- gesunde finanzielle Basis mit angemessener Haftpflichtversicherung
- Sicherstellung Ihres einbezahlten Reisegeldes und der Kosten für die Rückreise bei allfälliger Insolvenz

Der Garantiefonds auf einen Blick

Der Garantiefonds ist eine Gründung des Schweizerischen Reisebüro-Verbandes SRV. Sie erfolgte 1994 unter Mithilfe der grössten Reiseveranstalter in der Form einer unabhängigen Stiftung. Seit seiner Gründung hat der Garantiefonds bereits mehr als 17 Millionen Franken aufgewendet, um über 25'000 von Konkursfällen betroffene Konsumenten zu unterstützen.

Am Garantiefonds nehmen eine Vielzahl von schweizerischen und liechtensteinischen Veranstaltern oder Vermittler von Pauschalreisen teil. Sie erfüllen die von der Stiftung festgelegten Anforderungen in Bezug auf Fachkompetenz und Solvenz.

Der Garantiefonds wird aus dem Ertrag der Anlagen sowie aus den Beiträgen der Teilnehmer finanziert. Die Systemkosten für die gesetzliche Reiseversicherung werden durch den Konsumenten mitgetragen. Die am Garantiefonds teilnehmenden Reiseveranstalter und Reisevermittler erheben dafür einen Beitrag auf den Preis der von Ihnen gebuchten Pauschalreise.

Das Bundesgesetz über Pauschalreisen

Das Bundesgesetz für Pauschalreisen regelt das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und seinem Vertragspartner für die Pauschalreise.

Das Gesetz regelt u.a. Vertragsform und -inhalt, die Haftpflichtfrage, die Sicherstellung der Kundengelder und der Kosten für die Rückreise bei Zahlungsunfähigkeit des Vertragspartners.

Die gesetzlichen Vorgaben des Bundesgesetzes über Pauschalreisen gelten auch für im Internet, in Wurfprospekten und Grossinseraten angebotene Pauschalreisen.

Wann handelt es sich um eine Pauschalreise?

Eine Pauschalreise besteht aus einer im Voraus festgelegten Verbindung von mindestens zwei der folgenden Reisekomponenten (Minimaldauer 24 Stunden oder eine Übernachtung):

- Beförderung
- Unterbringung
- andere touristische Dienstleistungen, die nicht Nebenleistung von Beförderung und Unterbringung sind und einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung ausmachen

Wer ist Ihr Vertragspartner?

1. **Das Reisebüro**, wenn es Ihnen bei der Reservierung Ihrer Pauschalreise den Reiseveranstalter nicht explizit bekanntgibt oder die Pauschalreise in eigener Regie oder nach Ihren Vorgaben organisiert.
2. **Der Reiseveranstalter**, wenn die Buchungsstelle als Vermittler handelt.
3. **Ihr Vertragspartner** kann sein: ein Reiseunternehmen, eine Transportgesellschaft, ein Broker, ein Hotel, ein Verkehrsbüro oder eine andere Person/Organisation die Pauschalreisen organisiert.

Was kann ich tun, um nicht geschädigt zu werden?

Fragen Sie bei der Buchung nach den Reisevertragsbedingungen. Jeder seriöse Pauschalreiseanbieter gibt Ihnen diese in schriftlicher Form ab. Es muss daraus ersichtlich sein, an wen Sie sich bei Insolvenz Ihres Vertragspartners wenden können.

Stellt ein Leistungsträger (Geschäftspartner Ihres Reisebüros/Reiseveranstalters, z.B. ein Transportunternehmen, Hotel, Mietwagenfirma, lokaler Betreuer oder andere Dienstleister) die Gültigkeit Ihrer Reisedokumente in Frage, so bestehen Sie auf die vorbehaltlose Erbringung der von Ihnen bezahlten Leistungen. Er ist grundsätzlich zur vereinbarten und bestätigten Leistung verpflichtet, unabhängig davon, ob ihm diese durch Ihr Reisebüro/Veranstalter bereits vergütet wurde.

Bei Schwierigkeiten wenden Sie sich an die in den Reiseunterlagen genannte Kontaktstelle; üblicherweise handelt es sich um Ihre Reiseleitung oder einen lokalen Vertreter, in vielen Fällen auch um einen 24-h-Telefonservice.

Unter Umständen kann Ihnen auch eine am Reiseziel vorhandene Vertretung eines anderen schweizerischen Reiseveranstalters (die grösstenteils dem Garantiefonds angeschlossen sind) behilflich sein; in Koordination mit unserer Geschäftsstelle.

Notfalls können Sie unsere Geschäftsstelle zu Bürozeiten telefonisch oder per E-Mail um Rat fragen.

Die Leistungspflicht des Garantiefonds

Ihr Vertragspartner muss Sie für die von Ihnen bezahlten, von ihm oder seinem Leistungsträger nicht erbrachten Leistungen entschädigen. Wenden Sie sich deshalb immer zuerst an ihn, allenfalls via Ihr Reisebüro. Eine allfällige Leistungspflicht des Garantiefonds beginnt erst mit dem Konkurs Ihres Vertragspartners.

Ist Ihr Vertragspartner Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche, erstattet Ihnen dieser im Falle der Insolvenz/Konkurses Ihres Vertragspartners vor Abreise die einbezahlten Gelder. Bei Zahlungsunfähigkeit nach Reisebeginn übernimmt der Garantiefonds die Rückreisekosten, sofern die Leistungsträger ihren Verpflichtungen nicht nachkommen.

Leistungen, für die der Garantiefonds nicht aufkommt

Der Garantiefonds übernimmt nur Kosten, die im Bundesgesetz über Pauschalreisen, Art. 18 unter dem Abschnitt Sicherstellung vorgesehen sind.

Durch den Garantiefonds nicht gedeckt sind z. B.:

- gebuchte Einzelleistungen wie z. B. Flug, Bahn, Fähre, Hotel, Ferienwohnung, Mietwagen etc.
- Gutscheine, Gutschriften, Wettbewerbspreise etc.
- Kommunikationskosten, Taxispesen und andere, nicht direkt für Reiseleistungen anfallende Spesen
- Annullationskosten und weitere nicht touristische Leistungen wie Versicherungen oder Visagebühren

Was muss ich im Schadenfall beachten?

1. Melden Sie der Geschäftsstelle des Garantiefonds sofort, aber nicht später als 60 Tage nach Reiseende, Ihre Forderungen an. Auf verspätete Forderungen kann nicht eingetreten werden.
2. Bewahren Sie die Original-Buchungsbestätigung/ Rechnung sowie alle Beweismittel über geleistete Zahlungen und relevante schriftliche Korrespondenz mit Ihrer Buchungsstelle auf. Wir können nur auf belegte Forderungen eingehen.
3. Ihr Anspruch ist auf den von Ihnen bezahlten Reisepreis beschränkt und gilt für Realersatz oder Geldleistung. Der Garantiefonds übernimmt keine Haftung für Zusatz- oder Folgekosten, die im Zusammenhang mit einem Schadenereignis entstehen können. Auch Schadenersatzforderungen wegen mangelhafter Vertragserfüllung sind ausgeschlossen.
4. Für die Bearbeitung der Anspruchsanträge kann der Garantiefonds eine Aufwandgebühr erheben.
5. Bei vom Garantiefonds abgegoltenen Kosten oder Leistungen treten Sie diesem Ihre Ansprüche gegen Dritte ab.

6. Reiseveranstalter, welche Teilnehmer am Garantiefonds sind, verpflichten sich, die im Rahmen einer Pauschalreise vertraglich vereinbarten Leistungen auch dann zu erbringen, wenn das vermittelnde Reisebüro (Agentur) zahlungsunfähig wird.

Der Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Die Stiftung Garantiefonds der Schweizer Reisebranche wählt und stellt den Ombudsman der Schweizer Reisebranche, der seine guten beratenden Dienste allen Konsumenten, die Unstimmigkeiten mit der Reisebranche im weitesten Sinne haben, zur Verfügung.

Ombudsman der Schweizer Reisebranche
Etzelstrasse 42
Postfach
8038 Zürich

Tel. 044 485 45 35
E-Mail info@ombudsman-touristik.ch
Internet www.ombudsman-touristik.ch

Wir wünschen Ihnen eine gute, sorgenfreie Reise!

Auf der Homepage des Garantiefonds finden Sie alle Teilnehmer nach Ort und nach Namen des Reisebüros oder Reiseveranstalters sowie weitere nützliche Informationen. Für weitere Auskünfte wenden Sie sich bitte in erster Linie an Ihr Reiseunternehmen. Sollten Sie keine Hilfe erhalten, steht Ihnen auch unsere Geschäftsstelle zur Verfügung:

Garantiefonds der Schweizer Reisebranche
Etzelstrasse 42
Postfach
8038 Zürich

Tel. 044 488 10 70
E-Mail info@garantiefonds.ch
Internet www.garantiefonds.ch

Mit dem hierunter versehenen Stempel bestätigt das Reisebüro/ Reiseveranstalter die Teilnahme am Garantiefonds: