



IHRE KUNDENGELD- ABSICHERUNG FÜR PAUSCHALREISEN



Wer die Ferien bei einem Teilnehmer des Garantiefonds der Schweizer Reisebranche bucht, ist im Falle einer Insolvenz des Reiseanbieters abgesichert.



WAS GILT RECHTLICH ALS PAUSCHALREISE?

Eine Pauschalreise liegt vor, wenn mindestens zwei Reiseleistungen über einen Anbieter (Reisebüro/Veranstalter) kombiniert werden und die Reise mindestens 24 Stunden dauert oder eine Übernachtung beinhaltet. Beispiele sind:

- Eine Woche Badeferien: Flug und Hotel
- Zwei Wochen «fly & drive»: Flug und Mietfahrzeug
- Rundreise: Zug / Flug, Hotel und Transfer

Per Gesetz sind Anbieter von Pauschalreisen verpflichtet, Kundenzahlungen abzusichern. Für Einzelleistungen (etwa Nur-Flug) gilt dies nicht.

WIE SICHER IST MEINE PAUSCHALREISE?

Wer eine Pauschalreise bucht, sollte darauf achten, dass der Anbieter Teilnehmer des Garantiefonds der Schweizer Reisebranche ist. Das Gütesiegel «Reisegarantie» belegt, dass ein Reiseunternehmen professionell arbeitet und eine solide finanzielle Basis hat. Zudem garantiert es, dass Gelder, welche Kundinnen und Kunden für ihre Reise bezahlt haben, abgesichert sind. Im Fall einer Insolvenz des Anbieters haben die Reisenden das Recht auf Rückerstattung und nötigenfalls die Organisation ihrer Rückreise.



WIE KANN ICH EINEN «GARANTIEFONDS» REISEANBIETER ERKENNEN?



Das Gütesiegel «Reisegarantie» findet sich meist im Reisebüro (z.B. am Schaufenster), im Katalog, auf der Website oder in den Buchungsunterlagen. Die Teilnehmer sind zudem auf garantiefonds.ch aufgeführt. Oder: Fragen Sie einfach proaktiv nach! Achten Sie darauf: Aus den Vertragsbedingungen muss hervorgehen, wer bei einer allfälligen Insolvenz verantwortlich ist.

WER IST MEIN VERTRAGSPARTNER?

Je nach Buchung kann der Vertrag mit unterschiedlichen Anbietern bestehen:

- dem Reisebüro, wenn es die Reise selbst organisiert oder keinen Veranstalter nennt
- dem Veranstalter, wenn das Reisebüro nur vermittelt
- den Leistungsträgern wie z.B. Hotels, Airlines, Bahnunternehmen, Autovermietung

Diese Stelle ist der erste Ansprechpartner bei unvorhergesehenen Ereignissen.

Während der Reise: Bei Schwierigkeiten hilft die Reiseleitung, ein lokaler Ansprechpartner oder ein 24-Stunden-Helpdesk. Der Kontakt wird in den Reiseunterlagen genannt.

WANN HILFT DER GARANTIEFONDS UND WANN NICHT?

Der Garantiefonds wird erst aktiv, wenn einer der teilnehmenden Reisebüros oder Veranstalter **zahlungsunfähig** wird. Dann ist er verantwortlich:

- vor Reisebeginn für die Rückerstattung bereits bezahlter Beträge
- während der Reise für die Organisation und Bezahlung der Rückreise, falls nötig

Wichtig: Der Garantiefonds deckt nur Leistungen im Rahmen einer bei seinen Teilnehmern gebuchten Pauschalreise. Einzelleistungen wie einzelne Flüge, Hotels oder Mietwagen sind nicht geschützt. Auch Zusatzkosten, etwa Transport- und Kommunikationskosten, Versicherungen oder Visagebühren, werden nicht übernommen.

Der Vertragspartner muss die Reisenden für bezahlte, aber nicht erbrachte Leistungen entschädigen und ist immer der erste Ansprechpartner (allenfalls via Reisebüro).

Bei einer Pauschalreise müssen Leistungen erbracht werden, auch wenn die Leistungsträger noch nicht bezahlt wurden. Reiseveranstalter, die am Garantiefonds teilnehmen, müssen vereinbarte Leistungen auch dann erbringen, wenn ein vermittelndes Reisebüro zahlungsunfähig wird.



IM INSOLVENZFALL DES REISE- VERANSTALTERS WICHTIG ZU WISSEN



Anspruch möglichst schnell bei der Geschäftsstelle des Garantiefonds melden (spätestens 60 Tage nach Ende der Reise).



Buchungsbestätigung, Rechnung, Zahlungsbelege und relevante Korrespondenz aufbewahren. Forderungen werden nur anhand dieser Nachweise geprüft.



Der Anspruch ist auf den bezahlten Reisepreis begrenzt. Zusatzkosten oder Folgeschäden werden nicht übernommen.



Die beim Garantiefonds angeschlossenen Veranstalter verpflichten sich, die Leistungen einer Pauschalreise auch bei Insolvenz des Reisebüros zu erbringen.



Übernimmt der Garantiefonds eine Leistung, gehen die entsprechenden Ansprüche gegenüber Dritten auf ihn über.

WARUM GIBT ES DEN GARANTIEFONDS?

Der Garantiefonds der Schweizer Reisebranche wurde 1994 vom Schweizer Reise-Verband (SRV) unter Mithilfe der grössten Schweizer Reiseveranstalter gegründet. Er funktioniert als unabhängige Stiftung der Schweizer und liechtensteinischen Reisebranche. Seit seiner Gründung wurden über 20 Millionen Franken eingesetzt, um mehr als 30 000 betroffene Reisende nach Konkursfällen zu unterstützen.

Finanziert wird der Fonds durch Beiträge der teilnehmenden Unternehmen und durch Anlageerträge. Ein sehr kleiner Anteil des Reisepreises fliesst deshalb in diese Absicherung. Dieser Betrag kann explizit und separat ausgewiesen werden, in der Buchungsgebühr enthalten oder implizit im Gesamtpreis der Reise einberechnet sein.

OMBUDSSTELLE DER SCHWEIZER REISEBRANCHE

Zu den Leistungen des Garantiefonds gehört auch die Ombudsstelle der Schweizer Reisebranche. Diese steht Konsumentinnen und Konsumenten für Streitigkeiten mit dem Reisebüro oder mit dem Reiseveranstalter zur Verfügung.

ombudsman-touristik.ch





Auf der Website des Garantiefonds der Schweizer Reisebranche sind alle teilnehmenden Reisebüros oder Reiseveranstalter nach Ort und Namen aufgeführt.

Bitte wenden Sie sich in einem ersten Schritt direkt an Ihr Reiseunternehmen. Dieses ist Ihre erste Anlaufstelle für Fragen zu Ihrer Buchung oder zur weiteren Abwicklung.

Sollte dort keine abschliessende Klärung möglich sein oder wurden Sie vom Reiseunternehmen an den Garantiefonds verwiesen, steht Ihnen unsere Geschäftsstelle gerne zur Verfügung.

GARANTIEFONDS DER SCHWEIZER REISEBRANCHE

Etzelstrasse 42
8038 Zürich
+41 44 488 10 70
info@garantiefonds.ch
www.garantiefonds.ch