

So reist man sicher

Service Geht ein Reisebüro oder ein Veranstalter in Konkurs, ist auf Kundenseite die Sorge um verlorenes Geld gross. In solchen Fällen springt der Garantiefonds der Schweizer Reisebranche ein - aber nur bei Pauschalreisen.

Die Pleite der FTI Touristik GmbH 2024 schockierte nicht nur die Tourismusbranche, sondern auch Reisende aus der Schweiz. Ihr Glück: Die Schweizer FTI-Ableger FTI Touristik AG und Big Xtra Touristik AG waren Mitglied beim Garantiefonds der Schweizer Reisebranche. Damit hatten Betroffene, die bei den beiden Anbietern eine Pauschalreise gebucht hatten, Anspruch auf die Rückerstattung der geleisteten Zahlungen. Auch zusätzliche Kosten vor Ort, etwa wenn das Hotel nochmals Geld für Übernachtungen verlangte, waren finanziell abgesichert.

«Der Garantiefonds hat im Rahmen des Konkurses der FTI-Gruppe deutlich über eine Million Franken an Rückerstattungen geleistet. Insgesamt wurden fast 600 Forderungen und Rückerstattungsanträge eingereicht. Bis Ende Dezember waren alle bearbeitet», sagt Marco Amos, Geschäftsführer Garantiefonds der Schweizer Reise-

branche. Einen grossen Schaden trug der Garantiefonds nicht davon. Eine von der FTI Touristik AG hinterlegte Garantiesumme deckte die geleisteten Auszahlungen vollständig.

Kunde muss sich informieren: Der Fall FTI zeigt, wie wichtig es für Reisende ist, bei Anbietern zu buchen, die über eine Kundengeldabsicherungsverfügen. Marco Amos klärt auf, was es dabei zu beachten gibt.

Pauschalreisegesetz: Wer eine Pauschalreise bucht, ist dank des Pauschalreisegesetzes (PRG) gut geschützt. Dieses soll sicherstellen, dass Pauschalreisende insbesondere im Falle von Änderungen oder Ausfällen der Reiseleistungen oder aufgrund der Zahlungsunfähigkeit des Veranstalters geschützt sind.

Kundengeldabsicherung abklären: Wichtig ist, immer abzu-



Foto: Getty Images

klären, ob der Vertragspartner über eine Kundengeldabsicherung verfügt. «Ist dies bei einem Reisebüro oder bei einem Veranstalter nicht klar ersichtlich, rate ich von einer Buchung ab», sagt Amos. Jedoch handelt es sich hierbei um eine Holschuld. Ein Hinweis auf eine Kundengeld-

absicherung ist zum Beispiel das Logo «Reisegarantie». Der Garantiefonds hat zudem eine Informationsbroschüre herausgegeben, die während des Beratungsgesprächs abgegeben wird.

Nachweis verlangen: Alle Reisewilligen haben das Recht, beim



Auf das Logo «Reisegarantie» achten: Marco Amos, Geschäftsführer Garantiefonds der Schweizer Reisebranche.

Reisebüro oder beim Reiseveranstalter einen Nachweis über die Kundengeldabsicherung zu verlangen. Amos rät sogar eindringlich dazu. «Ist der Nachweis nicht zufriedenstellend, kann man schriftlich jederzeit und kostenlos vom Vertrag zurücktreten.»

In diesen Fällen greifen PRG und Kundengeldabsicherung: Beide treten in Kraft, sobald jemand zwei elementare touristische Dienstleistungen zusammen bucht. Das können zum Beispiel Flug und Hotel sein. Eine Einzelleistung, etwa nur ein Flug, ist hingegen nicht abgesichert. Bei einer Buchung einer Pauschalreise bei einem Veranstalter aus der EU ist die Chance gross, dass das PRG des jeweiligen Landes Schutz bietet. Wichtig zu wissen: Wer online bei verschiedenen Anbietern einzelne Leistungen bucht, ist häufig auf sich allein gestellt. Viele Plattformen agieren nur als Wiederverkäufer und nicht als Veranstalter. «Daher ist es in solchen Fällen besonders wichtig, zu klären, wer der eigentliche Veranstalter der Reise ist, um den Schutz durch das PRG oder die Kundengeldabsicherung sicherzustellen», sagt Amos.

Markus Fässler
www.garantiefonds.ch