

Ausserordentliche Lösungsvorschläge in der Corona-Krise

Jetzt angesagt: Gegenseitige Kulanz bei Dienstleistungsverträgen

Reisen, Veranstaltungen, Fitnesscenter, Theater: In vielen Branchen ist es auf einen Schlag nicht mehr möglich, Dienstleistungen zu erbringen bzw. die Dienstleistungen so zu erbringen, dass der ursprünglich beabsichtigte Zweck des Vertrags erfüllt wird. Vielfach hat der Konsument seine Zahlungen bereits im Voraus geleistet, erhält dafür jetzt aber keine Gegenleistung mehr.

Die Rechtslage ist für Sie als Konsumentin, als Konsument eigentlich klar: **Bei einem gegenseitigen Vertragsverhältnis, bei welchem der Anbieter seine Leistung nicht oder nur teilweise erbringt, können Sie Ihre bereits geleistete Zahlung zurückfordern.**

Klauseln im Kleingedruckten, die das gesamte Kostenrisiko auf den Konsumenten überwälzen, sind nicht nur ein Vertrauensbruch der Kundschaft gegenüber, sondern dürften auch als zu einseitig ausgestaltet gegen das Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) verstossen.

Angesichts der schwierigen und aussergewöhnlichen Lage, die sehr viele Verträge des Konsumalltags betrifft, können Sie freiwillig auf Ihr Rückerstattungsrecht verzichten, auf Alternativangebote eingehen oder solche dem Anbieter selber vorschlagen. In der nachfolgenden Aufstellung findet sich eine kurze, nicht abschliessende Übersicht über mögliche – auch ungewöhnliche - Alternativen in einzelnen Branchen.

Dienstleistung (alphabetisch)	Kulanzlösungsvorschläge	Zu beachten
Einzelevents (z.B. fix gebuchter Fallschirmsprung oder Ballonfahrt)	<ul style="list-style-type: none"> - Durchführung zu einem späteren Zeitpunkt - Teilrückerstattung - Gutschrift*, allenfalls auch unpersönlich 	
Ferien-/Reisearrangements (sog. Pauschalreisen)	<ul style="list-style-type: none"> - Bereits das Pauschalreisegesetz bietet folgende Lösungsvorschläge an: Anspruch auf Teilnahme an einer anderen gleichwertigen Reise oder Teilnahme an einer anderen minderwertigen Reise sowie Rückerstattung des Preisunterschieds. - Kostenrückerstattung, falls die Alternativen nicht passend sind. 	Beim Akzeptieren einer später durchgeführten Ersatzreise besteht immer auch die Gefahr, dass diese nicht mehr durchgeführt werden kann, weil der Veranstalter in der Zwischenzeit insolvent geworden ist.

	<ul style="list-style-type: none"> - Gutschrift* des Reisewertes zur Einlösung zu späterem Zeitpunkt - Teilrückerstattung 	
Fitnessstudios	<ul style="list-style-type: none"> - Time out - Online-Fernkurse - Nächstes Abonnement enthält kostenlose Zusatzleistungen 	Ein Online-Fernkurs ist mit einer Teilrückerstattung zu verbinden, wenn das Fitnessabo die Gerätebenutzung im Studio einschliesst.
Flüge (individuell)	<ul style="list-style-type: none"> - Einmalige Umbuchung - Umbuchung auf andere Person 	Die Umbuchungsfrist sollte so lange wie möglich sein. Es lohnt sich zu prüfen, ob es sich um ein echtes Kulanzangebot handelt, oder ob sich das «Angebot» nicht bereits aus der Fluggastrechteverordnung ergibt.
Gutscheine (Restaurants, Kino, Wellness etc.)	<ul style="list-style-type: none"> - Verlängerung 	Wenn das Ablaufdatum eines Gutscheins in die Zeit des Lockdowns fällt, kann der Konsument dem Dienstleister vorschlagen, dass sich die Gutscheindauer um die entsprechende Zeitdauer verlängert. Zu beachten: Gutscheine sind, abhängig von der Leistung, 5 resp. 10 Jahre lang gültig.
Öffentlicher Verkehr	<ul style="list-style-type: none"> - Hinterlegung Abonnement - Verlängerung der üblichen Hinterlegungsfrist - Gutscheine, z.B. für Tageskarten/Einzelfahrten 	Hinterlegungen, die fixe Perioden von z.B. nur 4 Wochen vorsehen, sind nicht akzeptabel. Ein Abo muss so lange hinterlegt werden können, wie es nicht genutzt werden kann.
Reisen (individuell)	<ul style="list-style-type: none"> - Verschiebung - Rückerstattung in Raten - Gutschrift* 	Das Verschiebungsdatum sollte möglichst frei gewählt werden können.

Dienstleistung (alphabetisch)	Kulanzlösungsvorschläge	beachten
Veranstaltungen	<ul style="list-style-type: none"> - Durchführung zu einem späteren Zeitpunkt - Kostenloses Umbuchung auf anderes Event (Ticketpreis-Unterschied wird entweder von Konsument oder Veranstalter beglichen) - Teilrückerstattung 	Falls das Verschiebedatum vom Konsumenten nicht wahrgenommen werden kann oder anderweitig unzumutbar ist, muss eine Rückerstattung erfolgen.
Weiterbildungskurse	<ul style="list-style-type: none"> - Verschiebung - Gutschrift* für Neubuchung - Online-Videokurs - Schriftlicher Fernkurs 	

*Gutschriften/Gutscheine eher mit Zurückhaltung akzeptieren (bei einer allfälligen Insolvenz des Anbieters wird der Gutschein unter Umständen wertlos!). Darauf achten, dass Gutscheine eine möglichst lange Gültigkeitsdauer (5 resp. 10 Jahre; hängt von der Grösse der versprochenen Leistung ab) hat.

Weitere Informationen:

- [Unterstützung bei Problemen mit Reisen/Flügen.](#)
- [Unterstützung bei Problemen mit Veranstaltungen.](#)
- Falls für Sie keine Alternativlösung in Frage kommt, können Sie für Rückzahlungsforderungen dieses [Musterschreiben](#) verwenden.
- Bitte melden Sie uns Anbieter, die die gegenwärtige Situation ausnutzen, indem sie keine Rückerstattung vornehmen wollen und auch nicht bereit sind, über alternative Lösungen zu verhandeln: [Meldeformular](#).

Konsumentenschutz-Beratung:

Wir beraten Sie individuell per Telefon: [Zur Beratung](#).

Bern, 27.03.2020