



20.3157

Motion RK-N.**Rechtsstillstand im Betreuungswesen.
Ausnahmeregelung für die Reisebranche****Motion CAJ-N.****Suspension des poursuites.
Exception pour le secteur du voyage**

CHRONOLOGIE

NATIONALRAT/CONSEIL NATIONAL 06.05.20
STÄNDERAT/CONSEIL DES ETATS 06.05.20

Maitre Vincent (M-CEB, GE), pour la commission: Nous discutons aujourd'hui d'une motion traitée par la CAJ, qui vise tout simplement à prolonger le délai de suspension de poursuites qui pourraient être intentées par des clients d'agences de voyage, précisément contre lesdites agences.

Pourquoi ce secteur pourrait-il mériter une attention particulière? Tout simplement parce que les agences de voyage répondent d'une responsabilité accrue, étendue, auprès de leurs clients, y compris pour les faits ou les manquements d'autrui – c'est-à-dire des compagnies aériennes, des hôtels, des divers prestataires de services dans le domaine touristique. Il est ainsi courant en droit suisse pour un client, un consommateur, un voyageur, de pouvoir directement se retourner contre son agence de voyage locale pour exiger le remboursement d'une prestation qu'il a achetée, commandée, et qui n'a pas été fournie, ou n'a pas été fournie adéquatement.

C'est un avantage de notre droit suisse qui est tout à fait notable. En effet, à l'époque où chacun d'entre vous a probablement déjà acheté un billet d'avion directement sur Internet, ou fait une réservation d'hôtel directement sur Internet également, parfois via des sites qui, eux, sont basés à l'étranger, lorsque cela se passe mal et qu'il faut être remboursé, on se rend compte de l'ampleur de la tâche et des difficultés concrètes auxquelles tout consommateur, tout voyageur est confronté pour pouvoir être restitué dans ses droits. Or grâce à la loi sur le voyage à forfait, je le disais, une simple action contre votre voyageur vous permet d'obtenir satisfaction.

En effet, ces agences de voyage ont l'obligation de vous rembourser quasiment immédiatement, ou en tout cas dans des délais brefs, avant même d'avoir elles-mêmes pu se faire rembourser, par exemple par la compagnie aérienne qui n'a pas pu assurer le voyage convenu, ou qui a eu un retard extrême. On voit particulièrement bien combien cette difficulté est accrue pour les agences de voyage en cette période de crise du coronavirus, où tous les avions sont cloués au sol et où beaucoup d'hôtels dans le monde ont fermé. Pourtant, les voyageurs suisses sont obligés de rembourser leurs clients alors qu'ils n'ont pas encore eux-mêmes été remboursés par les compagnies aériennes et par les hôtels.

Il convient donc d'étendre la suspension, ou plutôt d'empêcher jusqu'au mois de septembre la possibilité, pour les clients, de pouvoir intenter des poursuites contre leur agence de voyage. Ceci protège bien entendu les agences de voyage elles-mêmes, mais, paradoxalement, aussi les consommateurs. Comme je le disais, cela peut paraître paradoxal – on peut avoir l'impression que le consommateur est lésé par le simple fait qu'il n'a pas la possibilité de se retourner contre son agence – mais en réalité, il y a tout intérêt, parce qu'il vaut mieux patienter quelques mois jusqu'à ce que l'agence de voyage ait pu elle-même se faire rembourser et dispose de nouvelles liquidités, plutôt que d'intenter immédiatement des poursuites contre une agence de voyage qui de toute manière aura fait faillite d'ici l'été. Dans ce cas, tant l'agence de voyage que le client seraient évidemment perdants: intenter des poursuites contre une société qui finit par faire faillite, eh bien, au final, cela n'apporte quasiment rien, voire rien du tout.

C'est pour cela que la majorité de la Commission des affaires juridiques vous recommande de soutenir cette motion.

Le Conseil fédéral a reconnu la problématique, sans y adhérer totalement, mais a considéré qu'effectivement c'était un secteur dans lequel, vu les circonstances, il y avait un problème. Les associations de défense des consommateurs reconnaissent, bien évidemment, la problématique et n'ont apparemment pas été satisfaites





de cette motion, contrairement à ce qui est dit dans les explications relatives à cette motion. Probablement reviendront-elles avec d'autres propositions, mais il fallait corriger cet élément factuel en précisant que non, en réalité, cette motion n'est pas l'objet d'un consensus.

La motion a néanmoins obtenu une large majorité à la Commission des affaires juridiques. C'est la raison pour laquelle nous vous invitons à la soutenir.

Hurter Thomas (V, SH): Cher collègue, vous avez développé votre argumentation au sujet des billets d'avion, mais savez-vous que toute la réglementation pertinente dépend du règlement européen CE 261/2004? Et est-ce que vous parlez des clients concernés par la loi fédérale sur les voyages à forfait ou non?

Maitre Vincent (M-CEB, GE), pour la commission: D'une façon générale, vous avez raison. Il n'est pas impossible – les voies de droit sont ouvertes pour quiconque, pour tout consommateur – de se retourner directement, comme vous le mentionnez, contre une compagnie aérienne qui aurait un site Internet basé à l'étranger. Mais c'est excessivement difficile et compliqué.

Nous connaissons le droit suisse, nous connaissons le fonctionnement des tribunaux suisses, et c'est à l'avantage des consommateurs de pouvoir trouver un for juridique ici, en Suisse, plutôt que de se débattre pendant des mois, et sans aucune garantie, dans des procédures excessivement coûteuses et excessivement longues à l'étranger.

Markwalder Christa (RL, BE), für die Kommission: Die gegenwärtige Corona-Krise trifft viele Branchen wirtschaftlich hart und bedroht Betriebe unmittelbar in ihrer Existenz. In den letzten Wochen hat sich der Bundesrat via Notverordnungsrecht, in den letzten zwei Tagen hat sich das Parlament via ordentliche Budgetbeschlüsse und Gesetzgebungsaufträge bemüht, die negativen wirtschaftlichen und sozialen Auswirkungen mit gezielten finanziellen Unterstützungen einzudämmen und Bürgschaften für Liquiditätshilfen mit Steuergeldern abzusichern.

Die Reisebranche befindet sich in einer besonders prekären Situation – sie ist momentan mitten im Auge des Corona-Hurrikans. Grenzen wurden geschlossen, Ein- und Ausreiseverbote verhängt, die Airlines haben ihre Flugzeuge parkiert und brauchen staatliche Hilfe. Die Reisebüros und Reiseveranstalter müssen all die für ihre Kunden getätigten Buchungen annullieren und die bereits überwiesenen Kundengelder meistens aus dem Ausland zurückzuholen versuchen, um sie gesetzeskonform an ihre Kunden zurückzuerstatten. Zudem haben sie kein Neugeschäft, denn wo buchen Sie, geschätzte Kolleginnen und Kollegen, derzeit Ihre Sommer-, Herbst- oder Winterferien, wenn Sie nicht wissen, ab wann Sie wieder wohin reisen können?

AB 2020 N 530 / BO 2020 N 530

Die Reisebranche befindet sich in einem grossen Trilemma: Doppelte Arbeit, nämlich die Annullation der zuvor getätigten Buchungen, muss ohne Verdienst geleistet werden, und zusätzlich bleiben neue Aufträge aus. Erschwerend kommt hinzu, dass Fluggesellschaften wie Swiss und Edelweiss die Kunden mit befristet gültigen Gutscheinen abspeisen wollen, wobei der Nationalrat richtigerweise die Kundengeldrückerstattung als Bedingung an die staatliche Hilfe für die Airlines eingebaut hat – wir hoffen sehr, dass sich der Ständerat heute hier auch noch einsichtig zeigt! Gleichzeitig sind Reisebüros gemäss Pauschalreisegesetz verpflichtet, die Kundengelder für Reisen, die nicht stattgefunden haben, bar zurückzuerstatten.

Eine kurzfristige Lösung zu finden, die dauerhaft gegenüber allen Interessen standhält, war in dieser kurzen Zeit während des Lockdowns nicht möglich. Doch es gibt Ideen und Vorschläge, wie sich die Reisebranche – mit einem glücklicherweise aus der Schweiz davonziehenden Virus-Hurrikan – erholen könnte. Dafür brauchen aber alle Beteiligten etwas Zeit. Und genau diese Zeit will ihnen die Kommission für Rechtsfragen mittels eines branchenspezifischen Rechtsstillstandes für Kundengeldforderungen gegenüber den Reisebüros und -veranstaltern, also gegenüber ihren direkten Vertragspartnern, gewähren.

Konkret bedeutet dies, dass bis zum 30. September 2020 Reisebüros und -veranstalter nicht aufgrund von Kundenforderungen betrieben und keine gerichtlichen Verfahren gegen sie eingeleitet werden können. Dieser Betreibungsstillstand gilt jedoch nicht für andere Forderungen wie zum Beispiel für Löhne oder Miete. Deshalb hat die Kommission für Rechtsfragen des Nationalrates mit 19 zu 3 Stimmen bei 2 Enthaltungen entschieden, den Rechtsstillstand zugunsten der Reisebranche in Bezug auf die Forderungen von Kundinnen und Kunden an Reisebüros und -veranstalter bis zum 30. September zu verlängern. Für die rund 1300 Reisebüros mit ihren 8000 Arbeitsplätzen ist dies eine überlebenswichtige Massnahme, damit in der Zwischenzeit konstruktive Lösungen zwischen allen Akteuren ausgearbeitet werden können. Entsprechende Verhandlungen haben bereits stattgefunden.

Die Kommission für Rechtsfragen Ihres Rates ist Ihnen dankbar, wenn darauf aufgebaut werden kann, anstatt



dass kurzfristig destruktive Wege via Betreuung und Konkursrichter gewählt werden. Denn dann hätten wir eine Lose-lose-Situation, die wir unbedingt verhindern wollen. Mit jedem Konkurs eines Reisebüros oder -veranstalters würden gleichzeitig auch Kundengelder respektive die Möglichkeit zu deren Rückerstattung verloren gehen.

Deshalb empfiehlt Ihnen Ihre Kommission für Rechtsfragen mit 19 zu 3 Stimmen bei 2 Enthaltungen, die Motion 20.3157, "Rechtsstillstand im Betreuungswesen. Ausnahmeregelung für die Reisebranche", anzunehmen. Damit danach für alle Betroffenen vernünftige Lösungen gefunden werden können, habe ich gestern ein offenes und lösungsorientiertes Postulat (20.3320) eingereicht, das hoffentlich in diesem Rat auch breite Unterstützung findet.

Fehlmann Rielle Laurence (S, GE): En effet, la majorité de la Commission des affaires juridiques était consciente qu'il y a un certain nombre d'emplois en jeu dans le secteur des voyagistes, néanmoins on nous a dit qu'une table ronde avait rassemblé tous les partenaires, y compris les représentants des consommateurs et des consommatrices, et qu'il y avait un consensus sur cette proposition. En fait, on a appris par la suite qu'il n'en était rien, que les consommateurs n'étaient pas vraiment convaincus et qu'il n'y avait pas de consensus sur cette proposition.

De plus, les représentants des consommateurs et des consommatrices avaient fait la proposition de créer un fonds de garantie qui puisse arranger tout le monde, c'est-à-dire à la fois ménager les intérêts des voyagistes mais aussi des consommateurs et des consommatrices, qui auraient pu se faire rembourser sans que cela cause préjudice aux voyagistes.

Pensez-vous, Madame Markwalder, que si cette motion est acceptée, ce qui sera probablement le cas, on pourrait imaginer une solution qui puisse aller dans ce sens, dans le courant de l'été, et qui puisse répondre aux intérêts de tous?

Markwalder Christa (RL, BE), für die Kommission: Besten Dank, Frau Präsidentin der Kommission für Rechtsfragen, für Ihre Frage!

Es gibt widersprüchliche Informationen, wie weit der Konsens ging bzw. bei welchen Themen man sich einig war und wo Differenzen bestanden am runden Tisch, wo einerseits die Verwaltung, sprich SECO und EJPD, andererseits auch der Konsumentenschutz der Deutsch- und Westschweiz, aber auch der Schweizer Reise-Verband eingebunden waren. Tatsache ist, dass es im Interesse aller Beteiligten ist, dass wir diesen Rechtsstillstand bis am 30. September beschliessen, damit Lösungen gefunden werden können. Da könnte eine solche Lösung, wie jetzt von Ihnen skizziert, eine Möglichkeit sein. Es liegt, wie auch mein Vorredner gesagt hat, durchaus im Interesse der Konsumentinnen und Konsumenten, dass die Reisebüros und Reiseveranstalter nicht jetzt kurzfristig in den Konkurs geschickt werden, denn dann wären ihre Kundengelder ebenfalls verloren. Wir wollen, dass am Schluss auch die Kundengelder gesetzeskonform zurückerstattet werden können, und dafür brauchen wir jetzt einfach mittels dieses Rechtsstillstands etwas Zeit.

Ich danke Ihnen für die Unterstützung dieser Kommissionsmotion. Nochmals: Sie hat in der Kommission mit 19 zu 3 Stimmen bei 2 Enthaltungen eine breite Akzeptanz gefunden.

Keller-Sutter Karin, conseillère fédérale: Je me réjouis d'être parmi vous aujourd'hui et me réjouis aussi que le Parlement siège, même si les conditions sont un peu spéciales, que la distance sociale est assez grande et qu'elle ne permet pas des contacts vraiment personnels. Mais je me réjouis quand même d'être parmi vous.

Nun zu dieser Motion der RK-N: Der Bundesrat ist sich bewusst, dass sich innerhalb der Reisebranche die Reisebüros und Reiseveranstalter in einer besonderen Situation befinden und vergleichsweise stark von der gegenwärtigen Krise betroffen sind.

Grundsätzlich sollten die allgemeinen Instrumente genutzt werden, die der Bundesrat für die Unternehmen zur Bewältigung der Krise geschaffen hat. Zu nennen sind hier etwa der erleichterte Zugang zur Kurzarbeitsentschädigung, die Möglichkeit, einfach und rasch zu Überbrückungskrediten zu kommen, sowie auch die Covid-19-Stundung. Der Bundesrat möchte vermeiden, dass ohne zwingende Gründe eine Vielzahl branchenspezifischer Einzellösungen geschaffen wird, denn dies birgt die Gefahr, dass diese nicht optimal aufeinander abgestimmt und inkohärent ausgestaltet sind. Weiter könnten damit neue Ungleichheiten geschaffen und Begehrlichkeiten geweckt werden.

Im vorliegenden Fall erachtet es der Bundesrat aber ausnahmsweise als gerechtfertigt, dass die erwähnten Rückzahlungen an die Kundinnen und Kunden für eine gewisse Zeit nicht vollstreckt werden können. Andernfalls droht tatsächlich eine flächendeckende Konkurswelle in der Reisebranche – und wir sprechen hier von 8000 Arbeitsplätzen. Wir sollten auch nicht vergessen, dass ein Teil der Probleme auf die bestehenden rechtlichen Rahmenbedingungen zurückzuführen ist.



Wichtig ist, dass der Rechtsstillstand, wie in der Motion umschrieben, nur die besonderen Rückzahlungsansprüche der Kundinnen und Kunden betrifft, die Reisebüros und Reiseveranstalter aber nicht generell unter Schutz stellt. Frau Nationalrätin Markwalder hat das auch noch besonders erwähnt: Betroffen sind weder die Mieten noch die Löhne, sondern wirklich nur die Rückzahlungsforderungen der Kundinnen und Kunden. Beim beantragten Rechtsstillstand handelt es sich bloss um eine vorübergehende Stabilisierungsmassnahme. Die Forderungen der Kundinnen und Kunden bestehen weiter und können auch wieder vollstreckt werden, wenn der Rechtsstillstand wegfällt. Wir müssen uns aber bewusst sein, dass man im Moment von Forderungen in der Höhe von etwa 500 Millionen Franken spricht. Spätestens dann, wenn der

AB 2020 N 531 / BO 2020 N 531

Rechtsstillstand wegfällt, muss eine inhaltliche Lösung des Problems vorliegen. Das SECO hat die Arbeiten für die Entwicklung möglicher Lösungen bereits aufgenommen. Zu berücksichtigen sind dabei auch die Diskussionen über die direkten Ansprüche der Kundinnen und Kunden gegenüber den Fluggesellschaften sowie die laufenden Arbeiten im europäischen Ausland, wo sich überall das gleiche Problem stellt. Herr Nationalrat Hurter hat hierzu eine Frage gestellt. Im europäischen Ausland kommt in Bezug auf die Forderung gegenüber den Fluggesellschaften immer mehr auch die Lösung auf, dass mit Gutscheinen oder Gutschriften gearbeitet wird.

Nun, im Sinn des Gesagten beantragt Ihnen der Bundesrat die Annahme der Motion.

Angenommen – Adopté