

10. Dezember 2020. Petra Schröder spricht mit Beate Wagner, Rechtsreferentin bei der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, über Reiserecht zu Corona-Zeiten.

Flugannullierung und Reisetornierungen aufgrund von Corona

Petra Schröder: Viele Verbraucherinnen und Verbraucher warten noch auf Rückerstattung von Fluggesellschaften und des abgesagten Urlaubs aus 2020. Das Thema Flugannullierung und Reisetornierungen aufgrund von Corona ist nach wie vor aktuell. Die Urlaubsplanung hat bei Verbraucherinnen und Verbrauchern ganz neue Fragen aufgeworfen. Vom annullierten Flug bis zu Urlaubsplänen, die komplett über Bord geworfen wurden. Mit welchen Fragen werden die Verbraucherzentralen aktuell am häufigsten konfrontiert?

Beate Wagner: Sie haben es schon erwähnt: Es geht in erster Linie darum, dass Reisen oder Flüge abgesagt worden sind und die Verbraucher ihre schon bezahlten Preise zurückverlangen und dabei aber nicht erfolgreich sind.

Ein Fallbeispiel: Ich habe eine Pauschal-Flugreise in einem Reisebüro gebucht. Die komplette Zahlung wurde bereits geleistet. Kurz vor Reiseantritt wird das Urlaubsziel als Risikogebiet seitens des RKI ausgewiesen und der Flug wird kurzfristig annulliert. Was ist zu tun? An wen muss ich mich wenden?

Wenn Sie eine Pauschalreise, aber auch eine einzelne Reiseleistung oder einen Flug, bei einem Reisevermittler gebucht haben, und dazu gehören z.B. stationäre Reisebüros oder Online-Plattformen, dann ist der jeweilige Leistungsträger als Reiseveranstalter ihr Vertragspartner – also z.B. die Fluggesellschaft. Und die sind auch Ihre Ansprechpartner.

Wie ist die rechtliche Situation, wenn ich die Pauschalreise bereits angetreten habe und während meines Urlaubs wird das Urlaubsland zum Risikogebiet erklärt. Welche Rechte habe ich?

Wenn eine Reise durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände erheblich beeinträchtigt wird, dann haben Sie als Reisende ein Recht zum kostenfreien Rücktritt vom Reisevertrag.

Ich könnte also umgehend abreisen?

Was ich gerade gesagt habe, gilt vor Reiseantritt. Nach Reiseantritt haben Sie unter den gleichen Voraussetzungen das Recht zur kostenfreien Kündigung des Vertrages. Das heißt, wenn die Reise vor Ort nicht mehr so durchgeführt werden kann, wie vertraglich vereinbart wurde, weil etwa Ausgangssperren bestehen oder Leistungen wie vereinbart gar nicht mehr erbracht werden können, dann haben Sie das Recht, auch nach Antritt der Reise zu kündigen. Dann können Sie auch, sobald es möglich ist, abreisen. Der Veranstalter muss dann dafür sorgen, dass Ihnen die Rückreise ermöglicht wird.

Ein drittes Beispiel: Wenn ich als Urlauberin die Reise antrete, obwohl es für dieses Land eine Reisewarnung gibt. Gehe ich damit ein Risiko ein? Und welches Risiko? Bin ich in diesem Fall überhaupt noch über meine Auslandsrankenversicherung abgesichert?

Es geht hier nicht nur ums Reiserecht. Ich kann das Risiko so nicht einschätzen. Wenn Sie sehenden Auges eine Reise buchen, obwohl in dem Land eine Reisewarnung besteht, dann kann es zumindest sein, dass Sie nicht ohne Weiteres kostenfrei stornieren können. Das ist aber letztlich gerichtlich noch nicht geklärt. Es gab eine Änderung im Reiserecht vor gut zwei Jahren.

Nach dieser neuen Rechtslage gibt es noch keine Rechtsprechung. Insofern gehen Sie schon ein Risiko ein, wenn Sie bei bestehender Warnung eine Reise buchen. Wenn Sie die Reise trotz Reisewarnung antreten, kann es gut sein – je nach Versicherungspolice – dass die Versicherung im Krankheitsfall nicht einspringt.

Welchen Zeitraum habe ich grundsätzlich zur Verfügung, um meine Ansprüche gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen?

Es gilt die normale Verjährung. Wenn Sie über den Pauschalreiseveranstalter z.B. eine Preiserstattung verlangen, sind das drei Jahre ab dem Ende des Jahres, in dem die Reise stattgefunden hat.

Also wären es jetzt noch drei Jahre ab 31.12.2020?

Ja, genau.

Macht es rechtlich einen Unterschied, ob mein Urlaubsland als Risikogebiet definiert ist oder ob es 'nur' eine Reisewarnung für mein Urlaubsland gibt?

Die Formulierung „nur eine Reisewarnung“ ist etwas irreführend. Es kommt letztlich darauf an, dass die Reise durch unvermeidbare außergewöhnliche Umstände erheblich beeinträchtigt wird und was vertraglich vereinbart wurde. Schließlich muss man objektiv sehen, wie die Lage vor Ort aussieht. Eine Reisewarnung für ein bestimmtes Urlaubsziel ist das stärkste Indiz für das Vorliegen solcher Umstände. Entscheidend ist immer die Beurteilung des Auswärtigen Amtes, das häufig den Empfehlungen des Robert-Koch-Instituts folgt.

Viele Menschen sind heute spontan und selbstständig bei Ihrer Urlaubsplanung. Im Internet bieten viele Onlineportale ihre Dienste an. Dort werden die Flüge vieler Fluggesellschaften bereitgehalten. Somit ist es ein leichtes, den günstigsten Flug auszuwählen und direkt selbstständig online zu buchen. Ist diese Urlaubsbuchung für Individualreisende zurzeit risikobehafteter? Wie bekommen sie ihr Geld zurück?

Das ist in der Tat etwas umfassender. Wenn Sie über einen Reisevermittler, über ein Reisebüro oder ein Onlineportal buchen, dann wird der Vertragspartner über die jeweilige Leistung – Flug oder Unterkunft – der jeweilige Leistungsträger. Z.B. der Eigentümer einer Ferienwohnung, das Hotel oder die jeweilige Fluggesellschaft. Im Gegensatz zur Pauschalreise haben Sie bei individuellen Reiseleistungen nicht das Recht kostenfrei zurückzutreten, wenn die Reise als solche erheblich beeinträchtigt wird. Dieses Stornierungsrecht müsste vertraglich vereinbart worden sein. Ansonsten brauchen Sie die Leistung, wenn solche Umstände auftreten, die die eigentliche Reise beeinträchtigen, aber nicht die Reise als solche unmöglich machen, nur dann nicht zu bezahlen, wenn die Leistung gar nicht erbracht werden kann. Bedeutet: Solange ein Flug durchgeführt wird, ist er auch zu bezahlen. Eine Ausnahme wäre nur dann, wenn der Flug gar nicht erfolgt oder für den jeweiligen Reisenden ein Einreiseverbot in das Zielland besteht. Das sind sogenannte Fälle der Unmöglichkeit.

Bei individuell gebuchten Unterkünften kommt noch dazu, dass immer nach dem Recht geurteilt wird, in dem die Unterkunft liegt. Wenn Sie also über einen deutschen Vermittler ein Ferienhaus in Österreich, Italien oder sogar weltweit buchen, dann gilt das dortige Recht. Dazu können wir als Verbraucherzentrale gar keine Auskunft geben. Und es ist generell komplizierter festzustellen, welche Rechte man dann hat.

Ein zweiter, nicht ganz unwesentlicher Unterschied zur Pauschalreise: Wenn ein Pauschalreiseveranstalter Insolvenz anmeldet, springt die Insolvenzabsicherung ein für Gelder, die bereits bezahlt worden sind, ohne dass eine Gegenleistung erbracht wurde. Den Insolvenzschutz, den jeder Veranstalter in der EU abschließen muss, haben Sie bei individuell gebuchten Reiseleistungen leider nicht.

Das hört sich schon wesentlich komplizierter an als bei einer Pauschalreise. Sollte sich jeder Reisende vor seinem Urlaub oder dem Reiseantritt informieren, ob es eine Reisewarnung gibt oder das Reiseziel ein Risikogebiet ist? Und sollte man sich mit den Einreisebestimmungen dort vertraut machen?

Gerade in diesen Zeiten gilt: Nichts ist sicher! Man sollte sich vor einer Buchung ganz genau informieren, wie die Möglichkeiten und Bedingungen aussehen, in ein bestimmtes Land zu reisen. Wenn ich vor der Frage stehe, ob ich jetzt buchen soll oder nicht, sollte ich mir auch immer vor Augen halten, dass ich eine vertragliche Verpflichtung eingegangen bin, sei es Pauschal oder Individuell. Zunächst bin ich an diese Verpflichtungen gebunden. Unter welchen Bedingungen ich mich letztlich aus solchen Verträgen lösen kann, ist im Zweifel nicht so sicher. Selbst wenn die Rechtslage klar ist, heißt das noch lange nicht, dass ich mein Geld auch ohne Weiteres zurückerhalte, wie die Erfahrungen der letzten Monate zeigen. Insofern sollte man sich in jedem Fall vor einer Buchung schlau machen, was einen in dem Land erwartet.

Dann habe ich noch einen kleinen Fall: Ich habe einen Flug selbstständig online gebucht. Nun bekomme ich eine Mitteilung der Fluggesellschaft, dass mein Flug annulliert wurde. Das Geld habe ich sofort bei der Onlinebuchung an das Onlineportal per Kreditkarte bezahlt. Habe ich ein Recht auf Erstattung meines Geldes? Wo muss ich diesen Anspruch geltend machen oder kommt das Geld automatisch zurück, wenn der Flug annulliert wurde?

Gemäß der EU-Fluggastrechteverordnung – also bei einem Start in einem EU-Land oder einem Flug in die EU mit einer EU-Fluggesellschaft – haben Sie das Recht zu wählen zwischen einer anderweitigen Beförderung zum nächstmöglichen Zeitpunkt oder einem Zeitpunkt, der Ihnen gelegen kommt oder der Erstattung des Flugpreises. Zu Corona-Zeiten war es meist der Fall, dass die Reisen gar nicht möglich waren, auch nicht in absehbarer Zeit, und viele Fluggäste wollten den Flugpreis erstattet haben.

Und was passiert mit der separat gebuchten Unterkunft? Muss ich die Stornokosten dafür tragen?

Wenn die Unterkunft im Ausland liegt, kann ich dazu leider nichts sagen; das kommt auf die AGB und das jeweilige nationale Recht an. Bei Unterkünften in Deutschland haben Sie das Recht, den Vertrag jederzeit zu kündigen – wenn nichts anderes vertraglich vereinbart ist. Der Anbieter der Unterkunft erhält den Anspruch auf die vereinbarte Vergütung abzüglich ersparter Aufwendungen und dessen, was er für eine anderweitige Vermietung erlangen kann. Was er an Aufwendungen erspart, ist gestaffelt nach der Art der Verpflegung, die dabei ist. Wenn nur die Übernachtung geschuldet ist, dann wären es z.B. 10%, die Sie abziehen bzw. zurückverlangen können und dann immer mehr, je nach Art der Verpflegung. Wenn Sie mit Frühstück gebucht haben, können Sie 20% zurückverlangen, bei Halbpension 30% und bei Vollverpflegung 40%.

Meine eigene Erfahrung ist leider, dass diese Onlineportale, die hier als Vermittler auftreten, nach einer Buchung nicht mehr für die Kunden zur Verfügung stehen. Was kann ich tun?

Das hängt ein wenig vom Vermittler ab und davon, was er für einen Service bietet. In aller Regel ist es so, dass der Anbieter der Leistung Vertragspartner wird und an den sollten Sie sich auch wenden. Bei einem Flug ist es die Fluggesellschaft.

Wie ist die Rechtslage: Ich habe individuell gebucht und dann wird nur der Hin- oder der Rückflug annulliert?

Auch dann haben Sie nach einer Erläuterung der Fluggastrechteverordnung durch die Kommission anlässlich der Corona-Vorfälle das Recht, den kompletten Preis zurückzuverlangen.

Mein Vermittlungsportal schickt mir mehrfach eine E-Mail mit dem Button 'Gutschein anfordern'. Einlösbar in den nächsten 12 Monaten. Sollte ich diese Gutscheinelösung wählen? Welche Nachteile hätte es wohlmöglich??

Zunächst vorweg: Niemand ist verpflichtet, einen Gutschein zu akzeptieren. Bei individuell gebuchten Flügen ist es nur möglich, wenn der Gast dem zustimmt. Bei Pauschalreisen kann das Erstatten des Reisepreises in Form eines Gutscheins nur auf freiwilliger Basis erfolgen. Wenn es nur um einzelne Flüge geht und Sie einen Gutschein akzeptieren, sind diese nicht gegen eine Insolvenz der Fluggesellschaft abgesichert. Das ist bei Pauschalreisen anders – wenn diese Gutscheine die Bedingungen erfüllen, die mit den neuen gesetzlichen Regelungen vorgesehen sind.

Ich habe schon von einer Schlichtungsstelle des öffentlichen Personenverkehrs gehört (SÖP). Kann mir diese auch bei Problemen mit der Flugbuchung helfen?

Die Schlichtungsstelle des öffentlichen Personenverkehrs wird auch tätig bei Flügen, die individuell gebucht sind. Voraussetzung ist, dass Sie ihren Anspruch bereits bei der Fluggesellschaft geltend gemacht haben und entweder eine Ablehnung dieser Ansprüche erhalten haben oder nach zwei Monaten keine Reaktion gekommen ist. In solchen Fällen können Sie sich an die Schlichtungsstelle wenden. Hier besteht die Möglichkeit, dass mit der Schlichtungsstelle eine Lösung des Problems gefunden wird. Und es ist kostenfrei für den Verbraucher.

Wenn ich also individuell einen Flug gebucht habe, habe mich selber schon an die Fluggesellschaft gewandt, habe schon meine Ansprüche geltend gemacht und es ist nichts passiert oder wenn ich einen ablehnenden Bescheid bekomme, dann kann ich mich an diese Schlichtungsstelle wenden und muss dort die Unterlagen einreichen?

Ja, auf der Internetseite der SÖP sind Formulare und weitere Informationen zu finden.

Wir befinden uns noch mitten in der Pandemie – in dieser Zeit findet durch die regionalen Gesundheitsämter eine Kontaktpersonennachverfolgung statt. So kann es sehr schnell passieren, dass für mich als Kontaktperson ersten Grades eine 14-tägige häusliche Beobachtung verfügt wird. Wie ist die Rechtslage, wenn während dieser Zeit mein gebuchter Urlaub beginnt?

Das ist gerichtlich nicht geklärt, weil es auch so und in dem Maße in der Vergangenheit noch gar nicht vorgekommen ist. Wenn man die allgemeinen Regeln zugrunde legt, dann dürfte eine behördlich verordnete Quarantäne, die den Reisenden davon abhält, die Reise zu tätigen, in den Risikobereich des Verbrauchers fallen. Ähnlich wie eine Krankheit.

Das wäre über die Krankenversicherung vielleicht abgesichert?

Das käme dann auf die jeweilige Police an.

Eine letzte Frage noch, Frau Wagner: Was empfehlen Sie Verbrauchern für die Urlaubsplanung 2021? Was sollten Sie beachten?

Das ist schwierig zu sagen, weil keiner weiß, wie sich die Lage entwickelt und wie in den nächsten Monaten Reisen möglich sein werden. Man sollte sich darüber im Klaren sein, dass man eine Verpflichtung eingeht, aus der man nicht ohne Weiteres so einfach herauskommt. Insofern sollte man versuchen, vorab mit den jeweiligen Anbietern zu klären und zu vereinbaren, unter welchen Bedingungen umgebucht und storniert werden kann.

Ich danke Ihnen für das Gespräch, dass Sie Zeit gefunden haben und wünsche Ihnen alles Gute.

Das wünsche ich Ihnen auch – Dankeschön!

Gefördert durch:



In Kooperation mit:

verbraucherzentrale

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages