

Stornierung, Umbuchung oder Gutschein? Tipps und Hinweise rund um geplante Reisen

VZ NRW Der Frühling hat begonnen, das Wetter wird wärmer, die Osterferien stehen vor der Tür. Eigentlich eine klassische Reisezeit, doch das Coronavirus hat die Welt fest im Griff. Deutschland hat seine Grenzen geschlossen und eine weltweite Reisewarnung bis Ende April für nicht notwendige, touristische Reisen ausgesprochen. Auch innerdeutsche Reisen sind aufgrund der bundesweiten Kontakt- und Ausgangssperren nicht mehr möglich. Die Verbraucherzentrale NRW erklärt die Rechte und Möglichkeiten von Urlaubern, die ihre Reise aktuell nicht antreten können.

- ✓ **Stornierung von Reisen:** Aufgrund der weltweiten Corona-Reisewarnung des Auswärtigen Amtes können bis Ende April bevorstehende Pauschalreisen ins Ausland kostenlos storniert werden. Auch innerdeutsche Reisen sowie einzeln gebuchte Leistungen sind aufgrund der behördlichen Anordnung von Kontakt- und Ausgangssperren sowie Schließung von Hotels nun kostenlos stornierbar. Zumindest dann, wenn für die Buchung deutsches Recht gilt. Anders ist es, wenn etwa die individuelle Buchung einer Unterkunft direkt beim Anbieter im Ausland erfolgt ist.
- ✓ **Bester Zeitpunkt für Stornierung:** Wer erst nach April 2020 eine Reise plant, läuft bei einer frühen Stornierung Gefahr, nicht unter den beschriebenen Schutz zu fallen und auf Stornierungskosten sitzen zu bleiben. Wir raten daher zu einer individuellen Abwägung der Vor- und Nachteile einer Stornierung. Weiterhin Reisewillige können zunächst abwarten, erfahren aber im Zweifel erst sehr kurzfristig, ob die Reise tatsächlich stattfindet. Menschen, die ihre Reise aufgrund der Corona-Pandemie nun nicht mehr antreten möchten und dennoch mit der Stornierung warten, laufen hingegen Gefahr, dass sich die Stornoentgelte erhöhen, falls zum Reisezeitpunkt keine „unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umstände“ mehr vorliegen, die zum kostenlosen Rücktritt vom Reisevertrag berechtigen. Diejenigen, die frühzeitig unter Hinweis auf den Coronavirus stornieren (oder bereits storniert haben), können unserer Ansicht nach die Stornierungsgebühren nachträglich zurückfordern, wenn zum Reisezeitpunkt die Voraussetzungen für einen kostenlosen Rücktritt - wie beispielsweise die Reisewarnung des Auswärtigen Amtes - weiterhin vorliegen.

Frankenwerft 35

50667 Köln

(0221) 846 188-88

(0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

tipp

tipp

tipp

tipp

tipp

- ✓ **Gutschein oder Umbuchung statt Stornierung:** Die Praxis von Reiseunternehmen, offenbar zunehmend kein Geld mehr zu erstatten und auf Gutscheinlösungen zu bestehen, entspricht nicht der geltenden Rechtslage. Im Sinne einer einvernehmlichen Einigung sollte man sich jedoch überlegen, ob dies eine sinnvolle Option sein könnte. Denn sollte es zu keiner Einigung mit dem Reiseveranstalter kommen, werden Verbraucher in den Rechtsstreit gehen müssen. Unklar ist allerdings, ob der Betrag eines Gutscheins für eine künftige Buchung von der Insolvenzabsicherung für die ursprünglich gebuchte Reise erfasst ist.
- ✓ **Restzahlungen für Reisen ab Mai:** Wir raten dazu, zunächst Kontakt zum Reiseunternehmen aufzunehmen, um zu einer einvernehmlichen Lösung zu kommen. Rechtlich gilt, dass – sollten eine für Mai oder später anstehende Reise noch nicht vom Veranstalter abgesagt oder storniert worden sein grundsätzlich eine vertragliche Verpflichtung besteht, vereinbarte Restzahlungen termingerecht zu zahlen. Andernfalls könnten Mahnkosten oder Schadensersatzpflichten entstehen.
- ✓ **Entschädigung für abgesagte Flüge:** Dass der Preis von Flügen, die aufgrund von Ein- bzw. Ausreisebeschränkungen nicht durchgeführt werden können, erstattet werden muss, ist unstrittig. Ob mit der Annullierung eines Fluges zusätzlich auch ein Anspruch auf Entschädigung nach der Fluggastrechteverordnung entsteht, hängt dagegen davon ab, ob sich das Flugunternehmen auf „unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände“ berufen kann. Pauschal ist das nur schwer zu beurteilen. Die Verbraucherzentrale NRW empfiehlt im Zweifelsfall, einen entsprechenden Antrag zu stellen – zum Beispiel über unsere kostenlose Flugärger-App.

tipp tipp tipp tipp tipp

Weitere Informationen und rechtliche Hilfestellungen zu diesen und anderen akuten Verbraucherfragen erhalten Sie weiterhin in Ihrer Beratungsstelle vor Ort. Bitte beachten Sie, dass eine persönliche Beratung zurzeit jedoch nur telefonisch unter (0221) 846 188-01 oder per Mail an koeln@verbraucherzentrale.nrw erfolgen kann. Alle Kontaktmöglichkeiten zur Verbraucherzentrale finden Sie unter <https://www.verbraucherzentrale.nrw/beratungsstellen>.

Weitere Informationsquellen:

<https://www.auswaertiges-amt.de/de/ReiseUndSicherheit/covid-19/2296762>

Frankenwerft 35
50667 Köln

(0221) 846 188-88
(0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw