

Reiseplanung trotz Corona:

Risiken bei Stornierungsklauseln von Reiseveranstaltern

Eine der wirkungsvollsten Maßnahmen, um die unkontrollierte Verbreitung des Corona-Virus zu verhindern, ist die Einschränkung der individuellen Mobilität. Reisen sollten aktuell daher vermieden werden. Doch die Reiselust der Menschen ist ungebrochen. Viele hoffen, dass mit fortschreitenden Impfungen ab dem Sommer wieder verantwortbares Reisen möglich sein wird. Sie planen den nächsten Urlaub.

Doch was ist, wenn Corona den Planungen erneut einen Strich durch die Rechnung macht? Wie vermeidet man in diesem Fall, auf den Kosten sitzen zu bleiben? Viele Reiseanbieter kennen diese Ängste und bieten daher besondere Zusatztarife (so genannte Flex-Tarife) oder kostenlose Umbuchungs- oder Stornierungsmöglichkeiten an. „Dass die Anbieter auf diese Weise versuchen, die Reisewilligen trotz der unsicheren Lage zur Buchung zu bewegen, ist nachvollziehbar“, sagt Diana Meschke, Leiterin der Beratungsstelle Köln der Verbraucherzentrale NRW. „Aber die Verbraucherinnen und Verbraucher sollten die Angebote vorab gut prüfen, um die Vor- und Nachteile vor der Buchung genau zu kennen. Darüber hinaus sollten sie sich darüber im Klaren sein, dass sie bei einer Stornierung der Reise trotz gesetzlichen Anspruchs womöglich länger auf eine Rückzahlung bereits geleisteter Zahlungen warten müssten.“ Die Verbraucherzentrale NRW gibt Hinweise, worauf bei der Prüfung des „Kleingedruckten“ zu achten ist.

- **Bietet der ausgesuchte Reiseanbieter die besonderen Zusatztarife an?** Dann ist es wichtig, auf die konkreten Bedingungen dieser Tarife zu achten. Die Feinheiten ergeben sich meist erst auf den zweiten Blick. Muss der Zusatztarif dazu gebucht werden oder ist er bereits im Reisepreis inbegriffen? Welche Voraussetzungen müssen im Fall der Fälle für eine kostenlose Stornierung erfüllt sein und welche Reisearten bzw. Produkte des Anbieters sind umfasst?
- **Für welchen Zeitraum gilt das Angebot?** Zum Teil werden die Umbuchungs- oder Stornierungsmöglichkeiten nur für einen begrenzten Reisezeitraum angeboten, zum Beispiel vom 1. Februar bis zum 31. Oktober 2021.
- **Bis wann ist eine Stornierung möglich?** Teilweise ist eine kostenlose Umbuchung oder Stornierung nur bis 14 Tage vor Reisebeginn vom Zusatztarif umfasst. Generell

Frankenwerft 35
50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88
Fax: (0221) 846 188-33

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

tipp
tipp
tipp
tipp
tipp

ist außerdem zu beachten, dass eine Anzahlung geleistet werden muss und der volle Reisepreis üblicherweise spätestens vier Wochen vor Reisebeginn fällig wird. Es ist daher empfehlenswert, noch vor der Zahlung des Gesamtreisepreises zu prüfen, ob die Corona-Lage eine verlässliche Prognose zulässt, dass die Reise auch wirklich stattfinden kann.

- **Wann ist mit einer Rückzahlung zu rechnen?** Gesetzlich ist der Reiseveranstalter zwar verpflichtet unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen den Reisepreis zurückzuerstatten. Die Erfahrungen des letzten Jahres haben aber gezeigt, dass Reiseveranstalter sich teilweise nicht an diese Frist gehalten haben. Zum Teil warten Verbraucher noch heute auf eine Rückerstattung, manche müssen den Rechtsweg bestreiten. Eine Sicherheit, dass der Reisepreis durch den Reiseveranstalter schneller zurückgezahlt oder aber überhaupt zurückgezahlt wird, gibt es durch die kostenlosen Umbuchungs- oder Stornierungsmöglichkeiten sowie die entgeltlichen Zusatztarife also nicht. Und: Die Kosten für den Zusatztarif werden je nach Anbieter nicht erstattet.

Informationen und Beratung zu diesem und anderen aktuellen Verbraucherthemen bieten die örtlichen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW während des Lockdowns telefonisch oder per E-Mail. Details zu den Kontaktdaten der Beratungsstellen vor Ort finden Ratsuchende im Internet unter www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-vor-ort.

Hilfreiche Hinweise rund um weitere Corona-Fragen im Verbraucheralltag gibt's ebenfalls online unter www.verbraucherzentrale.nrw/corona.

Stand der Information: 8. Februar 2021

Frankenwerft 35
50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88
Fax: (0221) 846 188-33

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

tipp
tipp
tipp
tipp
tipp