

03.08.2021

Waldbrand am Urlaubsort – was tun?

Verbraucherzentrale NRW erklärt, wann Reisende von gebuchten Reisen zurücktreten können

In Südeuropa verursachen Hitze und Dürre aktuell Waldbrände extremen Ausmaßes. Von den verheerenden Auswirkungen sind auch Urlauber:innen betroffen, die während ihres Aufenthalts von den Bränden überrascht worden sind oder eine Reise in betroffene Regionen gebucht haben. Welche Stornierungsrechte Reisende bei Waldbränden oder anderen Naturkatastrophen, wie Erdbeben oder Vulkanausbrüchen, haben, erklärt die Verbraucherzentrale NRW.

- **Rücktritt von einer Pauschalreise**

Haben Reisende eine Pauschalreise gebucht, können sie vor Reisebeginn kostenlos vom Vertrag zurücktreten, wenn unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände vorliegen, die die Reise erheblich beeinträchtigen. Solche Umstände liegen bei Ereignissen vor, die weder Reisende noch Reiseveranstalter durch Vorkehrungen kontrollieren oder vermeiden können. Dazu zählen neben Naturkatastrophen auch politische Unruhen oder der Ausbruch einer gefährlichen Krankheit.

- **Abbruch der Pauschalreise**

Geraten Reisende während ihres Aufenthalts vor Ort in eine Krisensituation und wird dadurch die Reise erheblich beeinträchtigt, können sie den Pauschalreisevertrag kündigen und für die nicht genutzten Reiseleistungen eine Erstattung verlangen. Für die genutzten Reiseleistungen behält der Veranstalter seinen Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Umfasst der Reisevertrag auch die An- und Abreise, so muss der Reiseveranstalter bei einer Kündigung des Vertrags unverzüglich die Rückbeförderung der Reisenden organisieren. Die Mehrkosten für die Rückbeförderung gehen dabei zulasten des Reiseveranstalters.

- **Fortsetzung der Pauschalreise**

Wer seinen Urlaub nicht abbricht und im Krisengebiet bleibt, kann eventuell den Reisepreis mindern. Dies ist vom Einzelfall abhängig und etwa dann möglich, wenn einzelne Reiseleistungen wie Transport, Verpflegung, Unterkunft oder Ausflüge nicht mehr dem gebuchten Standard entsprechen oder sogar ganz ausfallen. Verbraucher:innen ist insgesamt zu empfehlen, sich mit ihrem Reiseveranstalter in Verbindung zu setzen und die aktuelle Lage und die sich daraus ergebenden Möglichkeiten zu besprechen.

- **Rundreisen**

tipp

tipp

tipp

tipp

tipp

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e. V.
Köln
Frankenwerft 35
50667 Köln
Tel.: (0221) 846 188-88
Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

Auch eine als Pauschalreise gebuchte Rundreise kann kostenlos storniert werden, wenn wichtige oder besondere Reisebestandteile nicht durchgeführt beziehungsweise entscheidende Reiseziele nicht angefahren werden können. Fällt nur ein kleiner Teil des Programms aus, ist dies höchstens ein Reisemangel, für den Reisende den Buchungspreis mindern können.

- **Nachteile bei Buchung von Einzelleistungen**

Wer Reiseleistungen, wie Flug oder Unterkunft, einzeln gebucht hat, ist nicht zahlungspflichtig, wenn die Leistungen nicht erbracht werden. Solange eine individuell gebuchte Unterkunft jedoch zugänglich und ohne Gesundheitsgefahr bewohnbar ist, sind Reisende auf die Kulanz des Anbieters angewiesen und müssen mit einem Stornoentgelt rechnen, wenn sie von der Reise absehen möchten. Bei Unterkünften, die direkt bei Eigentümer:innen im Ausland gebucht wurden, gilt das Recht des Landes, in dem die Unterkunft liegt. Wird ein Flug annulliert, haben Fluggäste die Wahl zwischen Erstattung des Flugpreises und einem Ersatzflug zum nächstmöglichen oder späteren Zeitpunkt.

- **Reiserücktrittsversicherung**

Eine Reiserücktritts- oder -abbruchversicherung nützt bei derartigen unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen nichts, da ein solches Geschehen nicht als Rücktritts- bzw. Abbruchgrund vereinbart ist und sie daher in der Regel nicht einspringt. Sie sichert zum Beispiel das Risiko des Reisenden ab, vor oder während der Reise zu erkranken. Sie zahlt aber auch bei anderen Umständen, wenn zum Beispiel ein erheblicher Schaden am Eigentum des Versicherten entstand oder wenn ein naher Angehöriger stirbt.

Weiterführende Infos und Links:

- Die Verbraucherzentrale NRW stellt Betroffenen Musterbriefe zur Kündigung einer Reise wegen unvermeidbarer außergewöhnlicher Umstände vor und nach Reiseantritt zur Verfügung unter: <https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/10380>