

Pressemitteilung des Europäischen Verbraucherzentrums Luxemburg (CEC Luxembourg)

Coronavirus in Europa: Welche Rechte habe ich auf Reisen?

Das Coronavirus hat viele europäische Länder erreicht, z. B. Italien, Frankreich, Österreich, Spanien und Deutschland. Aufgrund der steigenden Zahl von Infektionen sind viele Reisende unsicher, ob sie in den Urlaub fahren oder zu Hause bleiben sollen. Aber ist es möglich, bereits gebuchte Reisen zu stornieren, ohne Stornogebühren zu zahlen?

Diese Frage ist nicht so einfach zu beantworten, da es immer davon abhängt, ob Sie eine Pauschalreise oder einzelne Reiseleistungen gebucht haben.

Kann ich meine Pauschalreise stornieren?

Das hängt davon ab, ob die Außenministerien und / oder die Weltgesundheitsorganisation (WHO) eine Reisewarnung für Ihr Urlaubsziel oder für Ihr Urlaubsland herausgegeben haben. Eine Reisewarnung ist ein starker Hinweis darauf, dass außergewöhnliche Umstände vorliegen, die zur kostenfreien Stornierung der Reise berechtigen. Wenden Sie sich im Zweifelsfall an Ihr Europäisches Verbraucherzentrum. Zurzeit gibt es Warnungen für mehrere Länder. Da sich die Informationen täglich ändern können, informieren Sie sich auf der Website der Außenministerien und/oder der WHO.

Im Prinzip können Sie eine Pauschalreise nur dann ohne Gebühren stornieren, wenn die Reisewarnung vor Reisebeginn, aber nach der Buchung ausgegeben wurde. Sie können sich auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände oder höhere Gewalt berufen.

Wenn Sie bestimmte touristische Attraktionen oder Sehenswürdigkeiten, die wesentliche Bestandteile Ihres Urlaubs sind, nicht besuchen können oder wenn die Durchführung der Pauschalreise wesentlich verändert wurde, kann dies ebenfalls ein Grund sein, vom Pauschalreisevertrag ohne Zahlung von Gebühren zurückzutreten. Dies hängt jedoch vom Einzelfall ab. Wenden Sie sich jedoch bitte unverzüglich an Ihren Reiseveranstalter.

Wenn die Pauschalreise vom Reiseveranstalter selbst storniert wurde, haben Sie das Recht auf Erstattung des Reisepreises.

Welche Rechte gelten für Einzelreisende?

Bei Buchung von individuellen Reiseleistungen, z. B. einem separat gebuchten Flug und einem separat gebuchten Hotel, ist die Stornierung des Fluges oder des Hotels nur auf Kulanz der Fluggesellschaft oder des Hotels möglich. Reisende sollten sich sofort mit der Fluggesellschaft oder dem Hotel in Verbindung setzen und die Stornobedingungen erfragen. Zurzeit bieten viele Fluggesellschaften die Möglichkeit, Flüge zu stornieren oder umzubuchen, ohne Stornierungsgebühren zu zahlen. Wenn Ihr Flug von der Fluggesellschaft storniert wurde, haben Sie das Recht auf Erstattung des Ticketpreises oder anderweitigen Transport zum Zielort, wenn Sie trotzdem in dieses Gebiet reisen wollen.

Als Pauschal- oder Einzelreisender: Habe ich das Recht, eine Entschädigung von der Fluggesellschaft zu erhalten?

Unter bestimmten Umständen haben Sie das Recht, eine Entschädigung von der Fluggesellschaft zu erhalten, wenn Ihr Flug annulliert wurde. Fragen Sie Ihr Europäisches Verbraucherzentrum (Centre Européen des Consommateurs Luxembourg, 2A, rue Kalchesbrück, L-1852 Luxemburg, Tel.: (+352) 26 84 64-1, Fax: (+352) 26 84 57 61, E-Mail: info@cecluxembourg.lu) um Rat. Ein Beispiel: Sie erhalten keine Entschädigung, wenn die Fluggesellschaften den Flug 14 Tage vor dem Abflug stornieren - wie es derzeit häufig der Fall ist.

Darüber hinaus haben Sie keinen Anspruch auf eine Entschädigung im Falle außergewöhnlicher Umstände. Die Umstände sind dann außergewöhnlich, wenn sie auch dann nicht hätten vermieden werden können, wenn die Fluggesellschaft alle angemessenen Maßnahmen zur Durchführung des Fluges ergriffen hat. Eine Fluggesellschaft hat sicherlich keinen Einfluss auf eine Epidemie und deren Ausbreitung. Die Tatsache, dass sich das Virus über die ganze Welt verbreitet hat, bedeutet jedoch nicht, dass sich die Fluggesellschaft generell für jeden Flugausfall mit dem Corona-Virus entschuldigen kann.

Die Bedingungen am Urlaubsort sind entscheidend für das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände. Unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände müssen am Reiseziel oder in dessen unmittelbarer Umgebung auftreten, die die Durchführung des Fluges oder den Transport von Personen zum Reiseziel erheblich beeinträchtigen. Dies ist dann anzunehmen, wenn bestimmte Gebiete bereits abgesperrt sind. Je weiter man sich aber von diesen Orten entfernt, desto weniger kann man davon ausgehen, dass am Urlaubsort selbst unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände vorliegen. Daher müssen alle Fälle individuell entschieden werden. Wenn die Fluggesellschaft einen Flug aufgrund der Corona-Krise „lediglich“ nicht wirtschaftlich durchführen kann, ist dies kein unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstand, auf den sich die Airline berufen kann. In diesem Fall hat der Reisende das Recht, eine Ausgleichszahlung zu erhalten.

Reisewarnungen der Außenministerien und / oder der WHO sind ein starkes Indiz für das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände, ersetzen aber keine Einzelfallanalyse.

Ich habe eine Reiserücktrittsversicherung abgeschlossen. Bekomme ich eine Erstattung?

Das hängt von den Vertragsbedingungen ab. In der Regel zahlen Versicherungen bei unvorhersehbaren Krankheiten, Unfällen oder schweren Verletzungen der versicherten Person. Allein die Angst, krank zu werden, ist in der Regel nicht durch diese Versicherungen abgedeckt.

Das CEC Luxembourg ist Teil des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren in der EU sowie in Island, Norwegen und im Vereinigten Königreich. Das CEC ist ein vom luxemburgischen Staat und von der Union Luxembourgaise des Consommateurs (ULC) gegründetes „Groupement d’Intérêt économique“. Das Zentrum wird finanziell von der Europäischen Kommission, dem luxemburgischen Staat (Ministerium für Verbraucherschutz) und der ULC unterstützt. Unsere Dienstleistungen sind kostenfrei.

Sie können das CEC Luxembourg bei Fragen zum europäischen Verbraucherschutz oder im Falle von grenzüberschreitenden Verbraucherstreitigkeiten wie folgt erreichen: 2A, rue Kalchesbrück, L-1852 Luxembourg – Tel: +352 26 84 64-1 – Fax: +352 26 84 57 61, e-Mail: info@cecluxembourg.lu.

Pressekontakt:

Karin Basenach
Direktorin CEC Luxembourg
Tel. +352 26 84 64 -601
Mobil: +352 621 359 683

Irina Figut
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
figut@cecluxembourg.lu
Tel. +352 26 84 64 - 610
Mobil: +352 621 967 740

Luxemburg, den 13.03.2020

Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union

