

## Reiseärger wegen Covid-19

Das Coronavirus hat sich rund um den Globus ausgebreitet. Ist eine Reise dadurch erheblich beeinträchtigt oder liegt eine Reisewarnung des Auswärtigen Amtes für das Reiseland vor, können Urlauber ihre Pauschalreisen kostenfrei stornieren. Für Individualreisende greifen andere Regelungen.



© Josue Isai Ramos Figueroa on Unsplash

### **DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE**

1. Gebuchte Pauschalreisen können bei Katastrophen durch höhere Gewalt im Reiseland kostenfrei storniert werden. Schwere Ausbrüche gefährlicher Krankheiten wie Covid-19 können dazu zählen.

2. Das Auswärtige Amt hat nach einer weltweiten Reisewarnung wegen Covid-19 nun eine Reisewarnung für einzelne Länder außerhalb der Europäischen Union ausgesprochen. Diese gilt vorerst bis einschließlich 31. August 2020.
3. Urlauber können bei Vorliegen einer Reisewarnung für das Zielland Pauschalreisen kostenfrei stornieren. Für Individualreisende greifen andere Regelungen.
4. Viele Verbraucher fragen sich bereits, was beim Sommerurlaub zu beachten ist. Wir beantworten wichtige Fragen.

Stand: 15.06.2020

Aufgrund des Coronavirus warnt das Auswärtige Amt vor nicht notwendigen, touristischen Reisen ins Ausland. Die Reisewarnung gilt vorerst bis einschließlich 31. August 2020. Davon ausgenommen sind fast alle Länder der Europäischen Union, Schengen-assoziierte Staaten wie die Schweiz, Island und Liechtenstein sowie Großbritannien. Achtung, vor Reisen nach Finnland, Norwegen und Spanien wird weiterhin gewarnt, weil die Länder noch immer verschärfte Einreisebestimmungen für Deutsche vorsehen. Nach Schweden wiederum sollte man nicht reisen, weil die Zahl der Neuinfizierten pro Woche nach wie vor zu hoch ist.

Laut Auswärtigem Amt ist auch weiterhin mit drastischen Einschränkungen im internationalen Luft- und Reiseverkehr, weltweiten Einreisebeschränkungen, Quarantänemaßnahmen und der Einschränkung des öffentlichen Lebens in vielen Ländern zu rechnen. Das Risiko, dass Urlauber ihre Rückreise aufgrund der zunehmenden Einschränkungen nicht mehr antreten können, ist in vielen Gebieten derzeit hoch.

- **Aktuelle Reisewarnung des Auswärtigen Amtes**

---

## **Kostenfreie Stornierung von Reisen möglich**

**Pauschalreisen:** In von der aktuellen Reisewarnung des Auswärtigen Amtes betroffene Länder können Sie Ihre Reise kostenfrei stornieren – wenn Sie eine Pauschalreise gebucht haben. Eine Pauschalreise besteht immer aus zwei touristischen

Hauptleistungen, also etwa den Übernachtungen in einem Hotel und dem Flug. Ist der Urlaub bereits bezahlt, müssen Sie Ihr Geld zurückerhalten.

Nehmen Sie Kontakt mit Ihrem Reiseveranstalter auf, um die weiteren Schritte zu besprechen und bleiben Sie hartnäckig! Leider melden sich bei uns zurzeit viele Verbraucher, die gerne ihr Geld wiedersehen möchten, doch man wimmelt sie ab, vertröstet auf später oder bietet Gutscheine an. Manchmal sind die betroffenen Unternehmen auch gar nicht zu erreichen.

**Individualreisen:** Für Reisende, die Ferienhaus, Hotel oder Flug separat gebucht haben, gelten die Regelungen des Pauschalreiserechts. Können Sie als Urlauber Ihr Ziel aufgrund der Lage Ihrer Unterkunft in einem Sperrgebiet nicht erreichen, bekommen Sie Ihr Geld zurück, wenn dies nach dem nationalen Recht des Landes, in dem die Unterkunft liegt, vorgesehen ist. Geht der Flieger, besteht grundsätzlich kein Recht zur kostenfreien Stornierung. Etwas anderes gilt nach Auffassung der Verbraucherzentralen, wenn Sie in das Zielland aufgrund eines Einreiseverbots nicht betreten dürfen.

---

## **Flugpreis muss erstattet werden**

Wird Ihr Flug annulliert, erhalten Sie selbstverständlich den Ticketpreis zurück. Ob Ihnen darüber hinausgehende Ansprüche auf Ausgleichszahlungen zustehen, lässt sich nicht pauschal beurteilen, sondern ist im Einzelfall zu prüfen. Wird Ihr Flug durchgeführt, aber Sie können aufgrund eines Einreiseverbots wegen Covid-19 das Zielland nicht erreichen, ist Ihnen nach unserer Auffassung im Fall einer Stornierung der Flugpreis zu erstatten.

Doch auch hier knirscht es im Getriebe. Viele Fluggesellschaften leisten keine Rückzahlungen, sondern stellen Gutscheine aus. Doch geht die Airline pleite, ist der Gutschein nichts mehr wert und Verbraucher haben das Nachsehen. Einige Unternehmen beziehen sich in ihrer Argumentation auf einen Beschluss der Bundesregierung. Dieser Beschluss war aber lediglich der „Wunschzettel“ der Bundesregierung an die EU-Kommission, die bestehenden rechtlichen Regelungen im Bereich Flug und Pauschalreise zugunsten eines verpflichtenden Gutschein-Modells abzuändern. Diesem Vorschlag hat die EU-Kommission eine Absage erteilt. Nur eine freiwillige Gutschein-Lösung darf es geben.

Kunden, die sich für einen Gutschein statt einer Erstattung des Geldes entscheiden, sollten bedenken, dass dieser nicht gegen die Insolvenz der Airline abgesichert ist. Ist die Airline pleite, ist der Gutschein wertlos.

## **UNSER ANGEBOT**

Haben Sie ein Problem mit Ihrem Reiseanbieter oder wissen nicht, was in Ihrem Fall zu tun ist. Dann kontaktieren Sie unsere Experten telefonisch oder per E-Mail. Alle Kontaktdaten finden Sie am Ende dieser Seite.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/urlaubs-reiseaerger/reiseaerger-wegen-covid-19>