Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 7. April 2020

Reisebranche hält Verbraucher hin

Verbraucherzentrale Hamburg sieht Gutschein-Modell für stornierte Reisen kritisch

Müssen Reisen aufgrund einer Pandemie storniert werden, sind Unternehmen nach derzeitiger Rechtslage verpflichtet, betroffenen Verbraucherinnen und Verbrauchern bereits gezahltes Geld zu erstatten. Diese Rückzahlungspflicht soll laut aktuellen Plänen der Bundesregierung durch ein Gutschein-Modell ersetzt werden. Viele Pauschalreiseanbieter und Fluggesellschaften halten Verbraucher daher bereits hin und leisten kaum noch Rückzahlungen, berichtet die Verbraucherzentrale Hamburg.

Reisebranche wimmelt Verbraucher ab

„Uns erreichen täglich Anfragen von Ratsuchenden, die die Anzahlung für einen gebuchten Pauschalurlaub oder die Kosten für Flugtickets wiedersehen möchten, doch man wimmelt sie ab, vertröstet auf später oder bietet Gutscheine an. Oft sind die betroffenen Unternehmen auch gar nicht zu erreichen“, berichtet Julia Rehberg von der Verbraucherzentrale Hamburg. „Die Reisebranche spielt auf Zeit und wartet auf den offiziellen Gutschein-Exit.“

Verbraucher sollten Wahlrecht bei Gutscheinen haben

Die geplante „Gutschein-statt-Geld-Regelung“ der Bundesregierung soll voraussichtlich rückwirkend für Reiseangebote gelten, die vor dem 8. März 2020 gebucht wurden. Konnten oder können Kunden wegen der Corona-Pandemie beispielsweise ihre Pauschalreise nicht antreten oder wurde ein gebuchter Flug annulliert, sollen Anbieter Gutscheine ausstellen dürfen. Wann die Regelung in Kraft tritt, ist bislang nicht klar, denn über das Vorhaben muss auf europäischer Ebene entschieden werden.

„Wir sehen den Vorstoß der Politik kritisch, auch wenn die Corona-Krise eine besondere Herausforderung für Unternehmen darstellt“, so Verbraucherschützerin Rehberg. Viele

Verbraucher würden Gutscheine akzeptieren, wenn die Werthaltigkeit staatlich abgesichert wäre. Andere könnten es sich nicht leisten, in Zeiten von Kurzarbeit den Unternehmen kostenlose Kredite zu geben. „Pauschalreisende sollten zumindest die Wahl zwischen einem Gutschein mit staatlicher Insolvenzabsicherung und der Auszahlung ihres Geldes haben."

Fluggesellschaften ebenfalls einbeziehen

Auch für Fluggesellschaften müssen die neuen Vorgaben gelten!“, fordert Rehberg. Denn dürfen diese im Fall der Annullierung wegen Corona künftig Gutscheine ausgeben, ist für diese in den Vorschlägen der Bundesregierung an die EU-Kommission keine Insolvenzabsicherung vorgesehen. Geht die Fluggesellschaft pleite ist der Gutschein nichts mehr wert.

Weitere Informationen zum Thema sind auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg veröffentlicht unter: **www.vzhh.de/reisestorno**

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/reisebranche-haelt-verbraucher-hin