Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 9. März 2021

Weltverbrauchertag: Wie reisen in der Pandemie?

Verbraucherzentralen geben Tipps für die Urlaubsplanung

Reiseplanung in Corona-Zeiten ist eine Herausforderung. Fällt eine gebuchte Reise aus, ist es für Verbraucherinnen und Verbraucher schwer, ihre Rechte durchzusetzen. Viele Reisende haben in den zurückliegenden Monaten schlechte Erfahrungen mit Reiseunternehmen gemacht, mussten monatelang auf die Erstattung ihres Geldes warten und wollen sich dieses Jahr besser absichern. Doch in der Reisebranche sind Vorauszahlungen an der Tagesordnung. Anlässlich des Weltverbrauchertags am 15. März erläutern die Verbraucherzentralen, worauf beim Buchen von Reisen während der Pandemie zu achten ist.

„Urlauber sind beispielsweise bei einer Pauschalreise besser abgesichert als bei einzeln gebuchten Flügen oder Übernachtungen. Die rechtliche Situation ist kompliziert und in vielen Punkten ungeklärt“, sagt Thomas Laske, Jurist bei der Verbraucherzentrale Hamburg. Ob Reisende in der Pandemie kostenfrei stornieren können, hängt von Details ab. Reisewarnungen des Auswärtigen Amtes spielen dabei eine Rolle, ebenso Tarifbedingungen von Fluggesellschaften oder der Unternehmenssitz des Vertragspartners. „Wer bei der Planung und Buchung von Reisen in der Pandemie Einzelheiten beachtet, kann sich besser vor Verlusten schützen“, rät der Experte.

Tipp 1: Lieber Pauschalreisen buchen

Bei Pauschalreisen ist die Zahlung der Urlauber über eine Versicherung gegen die Insolvenz des Reiseveranstalters abgesichert. Dies muss das Unternehmen mit einem Sicherungsschein bei der Buchung nachweisen. Erst dann dürfen Veranstalter oder Reisebüros eine Anzahlung verlangen. Ebenso können Pauschalreisende grundsätzlich

kostenfrei stornieren, wenn die Reise durch Einschränkungen unmöglich oder stark erschwert wird, zum Beispiel bei Lockdown, Einreise- und Beherbergungsverboten oder Ausgangssperren am Reiseziel.

Bei Individualreisen sollten sich Urlauber vor der Buchung informieren, unter welchen Voraussetzungen eine kostenfreie Stornierung möglich ist. Viele Betroffene hatten sich im vergangenen Jahr bei den Verbraucherzentralen beschwert, weil Ferienhausanbieter trotz geschlossener Grenzen bis zu 100 Prozent des Mietpreises verlangten.

Tipp 2: Vorauszahlungen vermeiden

Für Individualreisen gibt es keinen gesetzlichen Insolvenzschutz. Wird das Hotel oder der Flug Monate im Voraus gebucht und gezahlt, ist das Geld im Fall der Insolvenz des Vermieters oder der Airline in der Regel verloren. Verbraucherschützer fordern daher seit Langem eine zwingende Insolvenzabsicherung auch für Fluggesellschaften. Wer nur einen Flug buchen will, tut das am besten direkt bei der Fluggesellschaft und zahlt per Kreditkarte. Falls die Airline Insolvenz anmeldet, besteht laut Verbraucherzentrale so eine größere Chance auf Erstattung. Voraussetzung ist, dass die Kreditkartengesellschaft ein Chargeback-Verfahren anbietet.

Tipp 3: Wichtige Fragen vor der Buchung klären

Vor einer Reisebuchung sollten Urlauber wissen, wie die Situation am Urlaubsziel in der Pandemie aussieht. Ist das Reiseziel als Risikogebiet eingestuft? Gelten Einschränkungen? Hilfreich bei der Vorbereitung sind die Reisehinweise des Auswärtigen Amtes. Wichtig ist außerdem der Überblick, wann welche Vorauszahlungen fällig werden und welche Stornierungsmöglichkeiten im Vertrag festgehalten sind. Bei diesen rechtlichen Fragen sollten sich Verbraucher nie auf mündliche Zusagen verlassen. Entscheidend ist, was im Vertrag steht oder schriftlich vereinbart wurde.

Die Verbraucherzentrale Hamburg beantwortet auf ihrer Internetseite unter **www.vzhh.de/corona-reisen** weitere wichtige Fragen rund ums Reisen in der Pandemie.

Veranstaltungshinweise: Nützliche Tipps und Informationen erhalten Ratsuchende in der Woche des Weltverbrauchertags auch bei bundesweit kostenlosen Online-Vorträgen der Verbraucherzentralen. Am Mittwoch, 10. März 2021 diskutieren zudem Experten aus Verbraucherschutz, Wirtschaft und Recht das Thema „Vorkasse – Verbraucher ohne Schutz beim Reisen“ in einer öffentlichen Online-Veranstaltung. Weitere Infos: www.verbraucherzentrale.de/vorkasse

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

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/weltverbrauchertag-wie-reisen-der-pandemie