

UNSERE TIPPS FÜR IHRE REISEPLANUNG

...❖ Vermeiden Sie Vorauszahlungen

Wenn Sie bei der Urlaubsplanung Verluste vermeiden wollen, buchen Sie spontan – ohne Vorauszahlung und mit einer klaren schriftlichen Regelung für den Fall eines Lockdowns, eines Beherbergungsverbots oder einer Ausgangssperre. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher beschwerten sich zu Beginn der Pandemie darüber, dass Ferienhausanbieter trotz geschlossener Grenzen bis zu 100 Prozent des gesamten Mietpreises verlangten. Mit klaren Vereinbarungen lassen sich Rechtsstreitigkeiten und unerwartete Kosten vermeiden.

...❖ Sichern Sie sich gegen Insolvenz bei Pauschalreisen und Flügen ab

Wenn Sie eine Pauschalreise buchen, ist der Preis für die Reise über eine Versicherung des Reiseveranstalters abgesichert. Dies muss er Ihnen mit einem Sicherungsschein bei der Buchung nachweisen. Erst dann dürfen Veranstalter oder Reisebüros von Ihnen eine Anzahlung verlangen. Für Individualreisen gibt es keinen gesetzlichen Insolvenzschutz. Wenn Sie also nur einen Flug buchen, machen Sie dies am besten direkt bei der Airline und zahlen mit Ihrer Kreditkarte. So besteht im Fall einer Insolvenz eventuell die Chance, das Geld von der Bank der Airline erstattet zu bekommen, wenn Ihre Kreditkartengesellschaft ein Chargeback-Verfahren anbietet.

...❖ Prüfen Sie Ihre Reiserücktrittsversicherung

Einige Versicherer geben an, dass Schäden, Erkrankungen und Tod infolge von Pandemien nicht versichert sind. Prüfen Sie das in Ihren Versicherungsbedingungen.

...❖ Nutzen Sie die App „sicher reisen“

Empfehlenswert ist auch die Nutzung der App „sicher reisen“. Die App des Auswärtigen Amtes will Informationen für eine sichere und reibungslose Auslandsreise geben.

...❖ DIREKTE UND SCHNELLE BERATUNG

☎ Per Telefon (0900) 1 775 441

(2,00 €/Min. aus dem dt. Festnetz, mobil mehr)

oder

(040) 24832 150

(2,00 €/Min. ab Beratungsbeginn, zzgl. Ihrer eigenen Telefonkosten)

Montag bis Donnerstag

9–13 und 14–18 Uhr

👤 Persönlich in der Verbraucherzentrale nach Terminvereinbarung unter Tel. (040) 24832-107 oder termine@vzhh.de

📄 Schriftlich

per Post: Kirchenallee 22, 20099 Hamburg

per E-Mail: verbraucherrecht@vzhh.de

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Stand: 07/2021, gedruckt auf 100% Recyclingpapier
Fotos: bublik_polina/Adobe Stock, Delpixart/Stock

verbraucherzentrale

Hamburg

Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

Kirchenallee 22

20099 Hamburg

Tel. (040) 24 83 20

Fax (040) 24 83 22 90

info@vzhh.de

www.vzhh.de

© Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V., Hopfenstr. 29, 24103 Kiel
in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Baden-Württemberg e.V.,
Bremen e.V. und Hessen e.V.

REISEN WÄHREND DER PANDEMIE

Ihre Rechte gegenüber Veranstaltern, Airlines
und Hotels



REISE STORNIERT – WER TRÄGT DIE KOSTEN?

Reiseplanung in Corona-Zeiten ist eine Herausforderung. Auch deshalb, weil viele Reiseveranstalter und Airlines Vorauszahlungen verlangen. Gerade zu Beginn der Pandemie haben viele Verbraucherinnen und Verbraucher schlechte Erfahrungen gemacht. Rückzahlungen der Reiseveranstalter und Airlines blieben aus. Gutscheine oder Umbuchungsoptionen waren nicht zu gebrauchen. Und einige Reiseveranstalter verlangten unzulässige Storno-Entgelte. All das verärgert und zerstört das Vertrauen in die bisherige Vorkasse-Praxis der Branche. Wer unter diesen Voraussetzungen eine Reise planen möchte, sollte seine Rechte kennen.



DAS SOLLTEN SIE VOR DER REISEBUCHUNG WISSEN

- Welche Reisehinweise des Auswärtigen Amtes oder Medienberichte zu Ihrem Reiseziel gibt es?
- Ist Ihr Reiseziel als Risikogebiet eingestuft?
- Mit welchen Einschränkungen müssen Sie am Reiseziel rechnen? Sind Sie bereit, diese hinzunehmen?
- Welche Vorauszahlungen müssen Sie wann bezahlen?
- Welche Stornierungsmöglichkeiten sind schriftlich vereinbart?
- Erhalten Sie einen Reise-Sicherungsschein?

✦ PAUSCHALREISE: STORNIERUNG MIT REISEWARNUNG

Sie können eine Pauschalreise **kostenlos stornieren, wenn es für den Reisezeitraum eine Reisewarnung des Auswärtigen Amtes gibt.** Und Sie können bereits geleistete Zahlungen zurückverlangen. Etwaige Stornoentgelte sind in solchen Fällen nicht zulässig. Das Pauschalreiserecht ist in diesem Punkt eindeutig. Bietet Ihnen der Reiseveranstalter einen Gutschein anstelle einer Rückzahlung an, können Sie entscheiden, ob Sie diesen annehmen möchten.

✦ PAUSCHALREISE: KÜNDIGUNG OHNE REISEWARNUNG

Kann die Reise nicht, wie ursprünglich geplant, stattfinden oder gibt es vor Ort wesentliche Einschränkungen, können Sie auch kostenfrei stornieren. Wesentliche Änderungen sind beispielsweise ein **anderer Reiseablauf, Wegfall wesentlicher Leistungen oder aber Einreise- und Ausgangsbeschränkungen** vor Ort. Dies müssen Sie im Einzelfall nachweisen. Wichtig zu wissen: jeder Fall ist anders zu beurteilen.

✦ STORNIERUNG EINZELNER FLÜGE

Haben Sie keine Pauschalreise, sondern nur einen Flug gebucht, gelten die Allgemeinen Beförderungsbedingungen (ABB) der jeweiligen Luftfahrtunternehmen und das Flugrecht. Die Airlines bieten ihren Kunden oft **Stornierungsmöglichkeiten in Abhängigkeit zum gewählten Tarif** an. Es kann also sinnvoll sein, solche Tarife auszuwählen, die eine kostenlose Stornierung ermöglichen. Einige Airlines bieten bei ermäßigten Tarifen an, die Flugkosten in Form von Gutscheinen zu erstatten, wenn der Flug wegen höherer Gewalt nicht angetreten werden kann. Um Reisen zu Buchen zu bewegen, werben Airlines auch mit der Möglichkeit, kostenlos umzubuchen.

Kündigt hingegen die Airline, können Sie wählen, zwischen einer vollständigen Erstattung innerhalb von sieben Tagen und einer anderweitigen Beförderung an Ihr Reiseziel. Die Airline darf Ihnen nur mit Ihrer Zustimmung anstelle der Erstattung einen Gutschein aushändigen. Zu erstatten sind auch die Kosten für Sitzplatzreservierung oder Gepäck. Die Airline muss Ihnen den Flugpreis in solchen Fällen direkt erstatten. Eine Zahlung an ein zwischengeschaltetes Online-Portal ist nicht zulässig. Damit die Airline das Geld an Sie auszahlen kann, teilen Sie der Airline bei der Anspruchsstellung ein Bankkonto mit, auf das die Rückzahlung erfolgen soll.

Diese Regelungen gelten nicht, wenn der Flug stattfindet, für Sie aber ein Einreiseverbot besteht. Viele Länder verbieten den Airlines, nicht zur Einreise berechnete Fluggäste zu befördern. Halten sie sich nicht daran, müssen sie den Fluggast umgehend zurückbefördern und mit hohen Geldstrafen rechnen. Die Fluggesellschaften haben daher ein eigenes Interesse, die Einreisepapiere bereits beim Abflug zu kontrollieren.

✦ STORNIERUNG VON HOTEL UND FERIENWOHNUNG

Haben Sie nur ein Hotel oder eine Ferienwohnung in **Deutschland** gebucht, können Sie die **Unterkunft kostenlos stornieren, wenn Sie diese aus objektiven Gründen nicht nutzen können.** Die Rechtsprechung zählt dazu auch höhere Gewalt, die bei der Corona-Pandemie vorliegt.

Ansonsten gelten für die Stornierung die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Unterkünfte. Haben Sie eine **Unterkunft im Ausland gebucht, gilt grundsätzlich das am Ort der Unterkunft geltende Recht.** Davon gibt es eine Ausnahme: Haben Vermieter und Mieter ihren Wohnsitz in Deutschland, gilt deutsches Recht – auch dann, wenn das Ferienhaus in einem anderen europäischen Land steht.