

FAQ Corona-Krise: Welche Rechte haben Reisende?

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Corona-Pandemie sorgt derzeit für große Verunsicherung bei Mitgliedern und auch in der Reisebranche. Die aktuellen Entwicklungen, beginnend bei von der weltweiten Reisewarnung durch das Auswärtige Amt über Einreisebeschränkungen an vielen Flughäfen und Grenzen bis hin zu der seitens der Bundesregierung ausgesprochenen innerdeutschen Reisewarnung und Ausgangsbeschränkungen, stellen in diesem Umfang eine neuartige Situation dar, deren rechtliche Bewertung in einigen Fällen Schwierigkeiten bereitet. Daher möchten wir mit dieser Mitteilung einen Überblick über die derzeit häufigsten Mitgliederanfragen und deren rechtlicher Bewertung geben:

A. Pauschalreiserecht

1. Ich habe eine Pauschalreise gebucht. Kann ich diese kostenfrei stornieren?

Das kommt darauf an, wann die Pauschalreise stattfinden soll:

Eine kostenfreie Stornierung der Reise durch den Reisenden ist immer möglich, wenn die Anreise oder Durchführung der Reise durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände erheblich beeinträchtigt wird. Eine Reisewarnung des Auswärtigen Amtes gilt dabei als starkes Indiz für das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände. Aktuell gilt die weltweite Reisewarnung bis Ende April. Reisen, die bis zu diesem Zeitpunkt starten sollen, können damit sowohl vom Reisenden als auch vom Reiseveranstalter kostenfrei storniert werden. Bereits erfolgte (An-) Zahlungen sind vom Reiseveranstalter zurückzuerstatten.

Reisen, die nicht unmittelbar bevorstehen, und bei denen daher unklar ist, ob die Reisewarnung bzw. die außergewöhnlichen Umstände noch im Zeitpunkt des Antritts der Reise bestehen, kann der Reisende (noch) nicht kostenfrei stornieren. Hier empfiehlt es sich, die weitere Entwicklung der Lage abzuwarten. Ein kostenfreier Rücktritt ist auch immer dann möglich, wenn erhebliche Leistungsänderungen vorliegen. Das ist z.B. der Fall, wenn Sehenswürdigkeiten, die eine Hauptattraktion der Pauschalreise darstellen, gesperrt sind und nicht besichtigt werden können. Nach Ansicht des Europäischen Verbraucherzentrums soll das auch der Fall sein, wenn Reisende bei der Einreise zunächst eine 14-tägige Quarantäne antreten müssten.

2. Ich habe storniert, bevor die Reise durch den Veranstalter abgesagt wurde. Bekomme ich trotzdem mein Geld zurück?

Wenn der Reisende storniert, bevor absehbar ist, ob die Reise durchgeführt werden kann, kann der Veranstalter Stornogebühren verlangen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) fordert, dass Stornokosten an den Reisenden auch dann zurückerstattet werden müssen, wenn der Reisende schon frühzeitig die Reise wegen der außergewöhnlichen Umstände storniert, diese Umstände auch im Zeitpunkt der Reise noch vorliegen und die Reise daher nicht stattfindet. Nach den gesetzlichen Regelungen besteht allerdings kein Anspruch auf die Rückerstattung. Es ist nicht auszuschließen, dass sich ein Gericht der Ansicht des vzbv anschließen könnte; allerdings stellt dies eine rechtliche Unsicherheit für den Reisenden dar. Zudem ist eine gerichtliche Auseinandersetzung mit einem hohen Kosten- und Zeitaufwand verbunden, so dass es sich für Reisende empfiehlt zunächst abzuwarten und die weiteren Entwicklungen zu verfolgen.

3. Kann ich die Reise kündigen, wenn ich schon am Urlaubsort bin?

Hat die Reise bereits begonnen, so kann der Reisende die Reise kündigen, wenn die Reise wegen außergewöhnlicher Umstände am Urlaubsort nicht mehr durchgeführt werden kann, z.B. Hotels aufgrund von behördlichen Anordnungen geschlossen werden oder Ausgangssperren eingerichtet werden.

4. Wie komme ich vom Urlaubsort nach Hause?

Der Reiseveranstalter bleibt auch nach der Kündigung durch den Reisenden weiterhin verpflichtet, für die Rückbeförderung des Reisenden zu sorgen. Dabei entstehende Mehrkosten muss der Reiseveranstalter übernehmen. Es empfiehlt sich daher, zunächst Rücksprache mit dem Reiseveranstalter zu halten.

5. Was mache ich, wenn keine Flüge vom Urlaubsort mehr starten?

Aufgrund der zahlreichen Beschränkungen der Ein- und Ausreisebestimmungen weltweit wurde der Flugverkehr stark eingeschränkt. Daher hat die Bundesregierung eine Rückholaktion für betroffene Urlauber gestartet. Priorität haben derzeit Urlauber in Ländern wie Marokko, der Dominikanische Republik, Ägypten, den Malediven und den Philippinen. Reisende, die im Ausland gestrandet sind, können sich in die Krisenvorsorgeliste des Bundes "**elefand**" (Elektronische Erfassung von Deutschen im Ausland, <https://elefand.diplo.de/elefandextern/home/login!form.action>) oder bei Condor unter <https://www.condor.com/tca/de/fly-home> einschreiben. Auch das Auswärtige Amt hat eine Registrierungsplattform für die Rückholaktion aufgestellt: Informationen gibt es unter www.rueckholprogramm.de.

6. Kann ich als deutscher Staatsbürger ohne Probleme wieder nach Deutschland einreisen?

Am 15.3.2020 hat Deutschland vorübergehende Grenzkontrollen an den Binnengrenzen zu Österreich, der Schweiz, Frankreich, Luxemburg und Dänemark eingeführt. Einreisen sind hier für Deutsche bzw. Personen mit Aufenthaltstitel für bzw. Wohnsitz in Deutschland grundsätzlich möglich. Nähere Informationen hierzu erteilt die Bundespolizei (https://www.bundespolizei.de/Web/DE/04Aktuelles/01Meldungen/2020/03/200317_faq.html).

Eine Einreisesperre für Reisende aus bestimmten Ländern gibt es in Deutschland bislang nicht. Reisende aus Risikogebieten wie z.B. China oder Italien, sind verpflichtet, auf Aussteigekarten Angaben zu ihrem Flug und zu ihrem Aufenthaltsort in den folgenden 30 Tagen nach Landung zu machen. Auffällige Personen können weiter befragt und gegebenenfalls untersucht werden.

7. Bekomme ich Geld zurück, wenn meine Reise früher abgebrochen wurde?

Wird die Reise abgebrochen, muss der Reiseveranstalter den Reisepreis anteilig für die nicht durchgeführten Reisetage zurückerstatten. Auch zusätzliche Kosten, z.B. für ein extra beim Veranstalter hinzugebuchtes, aber nicht durchgeführtes Ausflugspaket, können Reisende zurückverlangen.

8. Wer trägt die Kosten, wenn die ich länger am Urlaubsort bleiben muss?

Findet die Rückreise nicht wie geplant statt, z. B. weil der Flug wegen des Coronavirus ausfällt, muss der Reiseveranstalter die Mehrkosten für den verlängerten Aufenthalt für bis zu drei Tage übernehmen. Was darüber hinaus geht, müssen Reisende selbst bezahlen, sofern die Kosten nicht von einer anderen Institution (z.B. Behörden) übernommen werden. Das kommt z.B. in Betracht, wenn Reisende am Urlaubsort unter Quarantäne gestellt werden. Maßgeblich ist dabei immer das am Urlaubsort geltende Recht.

9. Kann ich Schadenersatz wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit verlangen?

Weitergehende Schadensersatzansprüche, z.B. wegen des Ersatzes der nutzlos aufgewendeten Urlaubszeit setzen immer ein Verschulden des Reiseveranstalters voraus. Wenn also die Annullierung der Reise auf außergewöhnlichen Umständen beruht, ist der Veranstalter regelmäßig nicht schadensersatzpflichtig. Etwas anderes kann dann gelten, wenn der Reiseveranstalter eine Pauschalreise noch durchführt, obwohl bereits zu Beginn absehbar war, dass diese aufgrund der Zustände am Urlaubsort vorzeitig abgebrochen werden muss. In einem solchen Fall kann ein Verschulden des Reiseveranstalters gegeben sein.

B. Individualreisen

1. Bekomme ich mein Geld zurück, wenn der Anbieter die Leistung absagt?

Ja. Der Urlauber kann bereits getätigte (An-) Zahlungen zurückfordern, wenn der Anbieter die Leistung (z.B. den Flug oder die Übernachtung) absagt.

2. Meine Fluggesellschaft führt den Flug weiterhin durch, obwohl für mich ein Einreiseverbot besteht. Kann die Fluggesellschaft den Flugpreis verlangen?

Sofern der Fluggast aufgrund einer Einreisesperre wegen seiner Nationalität nicht in das Urlaubsziel einreisen kann, so soll nach Ansicht vieler Airlines der Grund der Nichtbeförderung in der Person des Passagiers liegen. Der Passagier hätte dann keinen Anspruch auf Rückzahlung des Flugpreises. Möglicherweise könnte hier entgegengehalten werden, dass zumindest eine grundsätzliche Einreisemöglichkeit, die nicht von der individuellen Person eines Passagiers abhängt, Gegenstand des Beförderungsvertrags geworden ist. Dann könnte jedenfalls ein Rücktritt vom Vertrag wegen des Wegfalls der Geschäftsgrundlage nach § 313 BGB in Betracht kommen. Rechtsprechung zu dieser Problematik gibt es bislang jedoch nicht. Es sollte daher versucht werden, mit der Airline eine gütliche Einigung zu finden. Bei der Anwendbarkeit deutschen Rechts kann der Fluggast jedenfalls die Steuern und Gebühren zurückfordern, wenn er den Flug nicht antritt.

3. Muss ich einen Flug antreten, obwohl ich bei der Einreise mit der Anordnung einer Quarantäne rechnen muss?

Grundsätzlich steht es dem Fluggast frei, einen gebuchten Flug jederzeit zu stornieren. Die Fluggesellschaft kann dann Stornokosten, die regelmäßig in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen der Flug-

gesellschaft festgelegt sind, verlangen. Es gibt auch Tarife, die überhaupt nicht kostenfrei storniert werden können. Ob im Fall einer drohenden Quarantäne ein kostenfreies Rücktrittsrecht des Fluggastes besteht, ist rechtlich nicht geklärt. Es empfiehlt sich daher, mit der Fluggesellschaft eine einvernehmliche Lösung zu suchen. Viele Fluggesellschaften bieten aus Kulanz kostenfreie Umbuchungen oder Gutscheine an. Bei der Anwendbarkeit ausländischen Rechts können Abweichungen zur deutschen Rechtslage gelten: in Italien und Spanien beispielsweise können Flüge bei höherer Gewalt kostenfrei storniert werden. Zur Klärung, welches Recht auf den konkreten Flug Anwendung findet, sollte geprüft werden, ob der Beförderungsvertrag eine Rechtswahlklausel enthält.

4. Kann ich eine Ausgleichszahlung verlangen, wenn die Fluggesellschaft den Flug annulliert?

Eine Ausgleichszahlung kann immer dann verlangt werden, wenn Flüge weniger als 14 Tage vor Abflug annulliert werden oder eine Ankunftsverspätung von mehr als drei Stunden haben. Allerdings entfällt der Anspruch, wenn die Flugstörung auf außergewöhnlichen Umständen beruht. Ob dies der Fall ist, muss im Einzelfall geklärt werden. Entscheidet sich eine Fluggesellschaft beispielsweise dafür, einen Flug mangels Auslastung aus betriebswirtschaftlichen Gründen nicht durchzuführen, kann sie sich regelmäßig nicht auf außergewöhnliche Umstände berufen. Kann der Flug hingegen nicht durchgeführt werden, weil der Flughafen gesperrt ist, ist vom Vorliegen außergewöhnlicher Umstände auszugehen.

5. Meine Busreise wurde abgesagt. Welche Rechte habe ich?

Fernbusreisen sind in Deutschland nach der Allgemeinverfügung der Bundesregierung seit dem 16.3.2020 verboten. Für Fahrgäste gilt in diesem Fall die europäische Fahrgastrechteverordnung für Busreisen: Fahrgäste können danach entweder die Erstattung des Fahrpreises oder eine Umbuchung auf einen anderen Termin verlangen. Wann allerdings mit der Aufhebung des Verbots zu rechnen ist, ist bislang nicht absehbar. Ob auch eine Möglichkeit besteht, Fahrgäste auf andere Verkehrsmittel umzubuchen, ist rechtlich nicht geklärt.

6. Ich habe eine Bahnfahrt gebucht. Kann ich die Fahrt noch durchführen?

Aufgrund der Corona-Pandemie hat die Bahn Einschränkungen im Fahrplan getroffen. Die europäische Fahrgastrechteverordnung regelt die Rechte von Bahnreisenden im Fall der Annullierung oder Verspätung von Zügen:

Wird die gebuchte Zugverbindung annulliert, können Fahrgäste eine kostenfreie Umbuchung verlangen. Beträgt die Verspätung am Ziel trotz der Umbuchung mehr als 60 Minuten, können Fahrgäste 25 % des Fahrpreises zurückverlangen. Bei einer Verspätung von 120 Minuten sogar 50 % des Fahrpreises.

Bei einer absehbaren Verspätung von mindestens 60 Minuten, können Reisende alternativ auch von dem Beförderungsvertrag zurücktreten und die Erstattung des vollen Fahrpreises verlangen.

Die Deutsche Bahn bietet darüber hinaus Sonderkulanzregeln für alle bis zum 13.3.2020 vorgenommenen Buchungen mit Abfahrtdatum bis zum 30.4.2020. Weitere Informationen finden Sie unter

https://www.bahn.de/p/view/home/info/corona_startseite_bahnde.shtml

Ob Bahnreisenden aufgrund der innerdeutschen Ausgangsbeschränkungen ein kostenfreies Rücktrittsrecht zusteht ist bislang nicht geklärt.

7. Kann ich meine Fähre kostenfrei stornieren?

Wenn eine Fährbeförderung im Ausland gebucht wurde, gilt ausländisches Recht, sofern die Allgemeinen Beförderungsbedingungen keine anderslautende Rechtswahlklausel beinhalten.

Bei Fährbeförderungen nach deutschem Recht gilt folgendes: Wird die Fährbeförderung durch den Anbieter abgesagt, muss er das Entgelt zurückzahlen und kann auch keine Stornogebühr verlangen. Storniert der Fahrgast, obwohl die Fährfahrt wie geplant stattfindet, fällt ggf. eine Stornogebühr an. Ob eine andere Bewertung gerechtfertigt ist, wenn Fahren aufgrund von Einreiseverboten oder errichteten Sperrzonen gar nicht erreicht werden können, ist gerichtlich nicht geklärt. Möglicherweise käme unter solchen Umständen ein kostenfreier Rücktritt in Betracht.

Wenn neben der reinen Fährbeförderung noch eine zweite Reiseleistung, z.B. eine Kabine für die Übernachtung hinzugebucht wurde, liegt ggf. eine Pauschalreise vor (siehe oben A.).

8. Ich habe ein Hotel/eine Ferienwohnung in Deutschland gebucht. Kann ich kostenfrei stornieren?

Bei der Buchung von Hotel oder Ferienunterkünften in Deutschland findet deutsches Mietrecht Anwendung. Gemäß § 543 Abs. 1 BGB kann jede Vertragspartei das Mietverhältnis aus wichtigem Grund außerordentlich fristlos kündigen. Ein wichtiger Grund liegt nach dem Gesetzeswortlaut dann vor, wenn dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls, insbesondere eines Verschuldens der Vertragsparteien, und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Mietverhältnisses bis zur Beendigung des Mietverhältnisses nicht zugemutet werden kann.

Aufgrund der Einstufung der Gefährdungslage durch das Robert-Koch-Institut als sehr hoch für ganz Deutschland sowie dem in vielen Bundesländern umgesetzten Verbot, Übernachtungsangebote zu touristischen Zwecken anzubieten, könnte ein solches fristloses Kündigungsrecht gegeben sein.

Jedenfalls wenn Hotels aufgrund von Zufahrtsverboten gar nicht angefahren werden können (z.B. Zufahrtsbeschränkungen auf den norddeutschen Inseln) könnte der Mieter auch argumentieren, dass der Vermieter ihm die Mietsache schon gar nicht für den Gebrauch zur Verfügung stellt.

In diesen Fällen könnte der Mieter den Mietpreis – wenn er schon einige Tage in der Unterkunft verbracht hat – anteilig zurückfordern. Rechtsprechung zu dem gesamten Themenkreis gibt es allerdings bislang nicht.

9. Mein Vermieter verweigert die Rückzahlung und verweist auf höhere Gewalt. Darf er das?

Einige Anbieter berufen sich auf Allgemeine Geschäftsbedingungen, wonach eine Kostenerstattung ausgeschlossen sein soll, wenn der Mietvertrag seitens der Vermieter wegen außergewöhnlicher Umstände/höherer Gewalt nicht erfüllt werden kann. Solche Klauseln dürften eine unangemessene Benachteiligung des Mieters darstellen und daher unzulässig sein.

10. Was gilt, wenn sich das gebuchte Hotel/die Ferienwohnung im Ausland befindet?

Bei Anmietungen im Ausland findet deutsches Recht nur Anwendung, wenn der Vertrag eine entsprechende Rechtswahlklausel enthält. Ansonsten gilt ausländisches Recht, auch wenn der Vertrag z.B. über eine deutsche Internet-Plattform geschlossen wurde. In zahlreichen EU-Mitgliedstaaten legen die Hotelbetreiber selbst fest, ob die Zimmer kostenlos storniert werden dürfen, ob Stornogebühren fällig werden oder ob der komplette Betrag bezahlt werden muss. Vorrangig sind daher die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Vermieter/Hoteliere maßgeblich. Ob Abweichungen zur deutschen Rechtslage bestehen, muss im Streitfall mit einem Rechtsanwalt für das maßgebliche ausländische Recht geklärt werden. In Spanien ist es von Gesetzes wegen möglich, das Hotelzimmer aufgrund höherer Gewalt kostenfrei zu stornieren. In Österreich und Italien können Sie sich auf den Wegfall der Grundlage des Vertrags berufen. Einzelheiten sollten mit einem Rechtsanwalt im jeweiligen Urlaubsland geklärt werden.

11. Ich habe einen Wohnwagen/ein Wohnmobil angemietet. Kann ich kostenfrei stornieren?

Bei der Autovermietung in Deutschland findet deutsches Mietrecht Anwendung. Grundsätzlich ist der Vermieter laut Vertrag nur dazu verpflichtet, dem Mieter die Mietsache zur Verfügung zu stellen. Ob oder wie der Mieter die Mietsache nutzt, wird in der Regel nicht Vertragsbestandteil. Daher ist davon auszugehen, dass ein Mieter auch dann die Miete entrichten muss, wenn er aufgrund von Grenzsperrungen seinen Urlaub nicht wie geplant durchführen kann, z.B. in bestimmte Länder nicht mehr einreisen darf.

Unter dem Aspekt der „Zumutbarkeit“ nach § 548 Abs. 2 BGB (vgl. B. Ziff. 8) könnte ein kostenfreier Rücktritt jedenfalls für den Fall in Betracht kommen, dass das Wohnmobil in Deutschland aufgrund der Warnungen von RKI und der landesrechtlichen Vermietungsbeschränkungen für touristische Aufenthalte, Grenzsperrungen zum Ausland und dem generellen Verbot des „Wildcampens“ tatsächlich nur noch beim Abstellen auf dem eigenen Grund und Boden nutzbar wäre. Möglicherweise käme hier ein Wegfall der Geschäftsgrundlage nach § 313 BGB in Betracht, wenn man davon ausgeht, dass die generelle Nutzbarkeit eines Wohnmobils Grundlage des Vertrags geworden ist. Aufgrund der rechtlichen Unsicherheit empfiehlt es sich, mit dem Vermieter eine gütliche Einigung herbeizuführen.

C. Allgemeines

1. Muss ich einen Gutschein annehmen?

Viele Anbieter bieten statt der Geldentschädigung derzeit Gutscheine oder Gutschriften für zukünftige Reisen an. Reiseverbände appellieren hier an Reisende, die Veranstalter in dieser Extremsituation finanziell dadurch zu unterstützen, dass sie diese Angebote akzeptieren und nicht auf eine Rückerstattung des Geldes zu beharren. Denn dadurch droht insbesondere kleineren Reiseveranstaltern die Zahlungsunfähigkeit. Eine rechtliche Verpflichtung des Reisenden, einen Gutschein anzunehmen, besteht – sofern der Reisende einen Rechtsanspruch auf Rückerstattung hat – nicht. Besteht allerdings kein Rechtsanspruch auf Rückerstattung des gezahlten Betrages, sondern handelt es sich um ein reines Kulanzangebot des Anbieters, ist die Erstattung in Form eines Gutscheins zulässig.

2. Ist es sinnvoll einen Gutschein anzunehmen?

Um Anbieter finanziell zu unterstützen, können sich Reisende dafür entscheiden, statt einer Rückforderung in Geld einen Gutschein zu verlangen. Dabei ist jedoch zu beachten, dass im Fall einer möglichen zwischenzeitlichen Insolvenz des Anbieters möglicherweise der Reisende auf den Kosten sitzen bleibt. Während Zahlungen eines Pauschalreisenden grundsätzlich durch den Sicherungsschein abgedeckt sind, gibt es keinen solchen Insolvenzschutz bei Individualreisen (z.B. Nur-Flug, Nur-Hotel). Allerdings hat auch die Thomas-Cook-Erfahrung gezeigt, dass auch beim Sicherungsschein eine Restgefahr besteht, dass nicht alle Zahlungen abgesichert sein können.

Eine Durchsetzung der Rückzahlung kann dann nur noch im Rahmen des Insolvenzverfahrens erfolgen, mit der Gefahr, dass die Insolvenzmasse nicht zur Befriedigung aller Ansprüche ausreicht und Reisende selbst auf den Kosten sitzenbleiben.

3. Übernimmt meine Reiserücktritts- oder Reiseabbruch-Versicherung die entstandenen Kosten?

Eine Reiserücktritts- bzw. Reiseabbruch-Versicherung sichert nur den Fall ab, dass der Reisende den Urlaub aufgrund einer in seiner Person liegenden Ursache nicht antreten kann bzw. abbrechen muss. Darunter fallen Ereignisse wie die Erkrankung des Reisenden, ein Unfall oder Todesfall. Das bloße Risiko

einer Erkrankung ist hingegen nicht versichert. Zudem enthalten viele Versicherungen eine sog. „Pandemie-Klausel“, wonach Erkrankungen im Rahmen einer Pandemie nicht abgesichert sein sollen.

4. Wer zahlt die Rückholung durch die Bundesregierung?

Für die Rückholaktion müssen Reisenden nicht finanziell in Vorleistung gehen. Allerdings kann nach der Rückholung ein Teil der Kosten von ihnen verlangt werden. Nach § 5 Abs. 5 Konsulargesetz (KonsG) bzw. § 7 Auslandskostengesetz (AuslKG) können die Auslagen vom Empfänger der Hilfeleistung erstattet verlangt werden. Bis zu 75 % der Rückholkosten könnten von der EU kofinanziert werden. Informationen hierzu finden Sie unter https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/crisis-management_de

Die Deutsche Bahn bringt zurückgeholte Urlauber nach eigenen Angaben nach der Ankunft an einem Flughafen kostenfrei nach Hause.

Aktuelle Informationen zum Thema Corona finden Sie auf den Informationsseiten des ADAC

<https://www.adac.de/reise-freizeit/ratgeber/reiserecht/corona-recht-versicherung/>

<https://www.adac.de/news/coronavirus/>

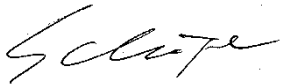
<https://www.adac.de/news/ausgangssperren-deutschland/>

<https://www.adac.de/news/corona-einreiseverbote/>

<https://www.adac.de/news/corona-rueckkehr-urlaub/>

<https://www.adac.de/news/corona-deutschland-grenzen/>

Mit freundlichen kollegialen Grüßen



Dr. Markus Schäpe
Leiter Juristische Zentrale