

Rückerstattung von Reisekosten in der Corona-Krise

Die Corona-Pandemie wirkt sich besonders stark auf die Beziehung zwischen den Reiseveranstaltern bzw. Fluggesellschaften und deren Kunden aus. Flüge und Reisen können zurzeit so gut wie gar nicht durchgeführt werden, entweder weil für das entsprechende Land eine amtliche Reisewarnung ausgegeben wurde oder weil das Land, in das die Reise führen soll, seine Grenzen „dicht“ gemacht hat und niemanden mehr einreisen lässt.

Dabei ist es üblich, dass die Kunden ihre Reise/ihren Flug bereits lange vorher mindestens zu einem erheblichen Teil angezahlt, wenn nicht sogar vollständig bezahlt haben.

Ist dieses Geld nun verloren? Wie ist mit dieser Situation umzugehen?

Wir geben zwei praktische Tipps:

1. Keine weiteren Zahlungen leisten, wenn die Durchführung unsicher ist

Gerade bei Pauschalreisen ist es üblich, dass der Reisepreis in mehreren Schritten zu zahlen ist. Üblicherweise wird eine Anzahlung geleistet und dann kurz vor Reiseantritt eine weitere Zahlung. Manche Reiseveranstalter beharren nun auf dieser Zahlung, obwohl die Durchführung der Reise unsicher ist. In diesen Fällen ist dem Reisekunden immer zu raten, keine weitergehenden Zahlungen zu leisten. Denn natürlich ist es bedeutend mühsamer, dem bereits geleisteten Geld „hinterherzulaufen“, notfalls sogar ein Klageverfahren einleiten zu müssen.

Wichtig: sich auf ein Leistungsverweigerungsrecht berufen!

Als Endverbraucher ist es dabei dringend anzuraten, sich ausdrücklich und schriftlich auf ein Leistungsverweigerungsrecht zu berufen. Ein solches steht bei einer objektiven Unsicherheit der Vertragserfüllung gemäß § 321 BGB jedem Kunden zu. Mit anderen Worten: der Kunde

sollte dem Reiseveranstalter mitteilen, warum er diese Zahlung zum jetzigen Zeitpunkt verweigert.

Formulierungsvorschlag

Sehr geehrte Damen und Herren,

aufgrund der Corona Pandemie und ihrer Folgen ist die Reisefreiheit gegenwärtig in großem Maße eingeschränkt. Zurzeit fallen nahezu sämtliche Reisen ersatzlos aus. Dies gilt insbesondere auch für die Region (NAME), in die meine für den xx.xx.xxxx bis zum yy.yy.yyyy geplante Reise mit Ihnen vorgesehen ist.

Wir müssen daher davon ausgehen, dass auch meine Reise so nicht stattfinden kann. Ich werde daher weitere Zahlungen auf meine Reise nicht leisten. Hierzu berufe ich mich ausdrücklich auf mein Leistungsverweigerungsrecht aus § 321 BGB.

Mit freundlichen Grüßen

Anderenfalls besteht die Gefahr, dass der Reiseveranstalter den Vertrag wegen der Nichtleistung des Kunden kündigt und die Anzahlung behält. Wichtig in dem Zusammenhang ist, dass eine rein subjektive Angst oder die Befürchtung sich anzustecken keinen ausreichenden Grund für ein Zurückbehaltungsrecht darstellt. Sie dürfen also **nicht** schreiben:

Aus Sorge, mich zu infizieren, möchte ich meine Reise nicht antreten.

2. Nicht selbst stornieren

Auch sollte der Kunde nicht voreilig die Reise oder den Flug selbst stornieren. Aus seiner Sicht ist es besser, die Nerven zu bewahren und abzuwarten, bis der Reiseveranstalter oder die Fluggesellschaft ihm mitteilt, dass die Leistung nicht erbracht werden kann.

Achtung: Manche Reiseveranstalter und Fluggesellschaften fordern ihre Kunden nun auf, die Reise/den Flug selbst zu stornieren. **Tun Sie das nicht!** Denn im Falle einer vom Kunden ausgehenden vorzeitigen Vertragsbeendigung (Storno) ist in nahezu sämtlichen allgemeinen Reisebedingungen und auch in den allgemeinen Flugbedingungen vorgesehen, dass – ggfls. gestaffelt je nach dem zeitlichen Abstand zur Reise/Flug – anteilige Stornokosten zu zahlen sind. Es gilt: Je näher „das Storno“ des Kunden zur durchgeführten Reise liegt, desto Höhere Kosten kann der Reiseveranstalter beanspruchen.

Nach allgemeiner Auffassung sind derartige Regelungen, obwohl Sie im „Kleingedruckten“ der Veranstalter stehen, grundsätzlich rechtswirksam. Folgt also der Kunde der Aufforderung des Reiseveranstalters, und storniert die Reise von sich aus, wird der Reiseveranstalter sich auf diese Regelung berufen, keine Erstattung leisten, sondern vielmehr die restliche Vergütung noch vom Kunden einfordern.

Es gilt also der Rat: warten Sie ab, bis der Reiseveranstalter oder die Fluggesellschaft dem Kunden mitteilen, dass die Leistungen nicht ausgeführt werden können. In diesem Fall finden die Regelungen der Reiseveranstalter über die anteilige Vergütung bei einem Storno keine Anwendung.

Etwas anderes gilt nur, wenn der Kunde sicher nachweisen kann, dass die Reise nicht durchgeführt wird bzw. nicht werden kann. Dies ist etwa der Fall, wenn das Auswärtige Amt für das betreffende Land eine amtliche Reisewarnung ausgegeben hat.

Achtung: Es ist jedoch genaustens darauf zu beachten, dass Reisewarnungen in der Regel zeitlich begrenzt sind.

Wenn etwa eine Reise im Mai oder Juni angetreten werden soll, kann sich der Kunde nicht auf eine Reisewarnung berufen, die nur bis zu Ende April gilt!

Wenn der Reiseveranstalter oder die Fluggesellschaft mitteilt, die Leistung nicht durchführen zu können, entfällt grundsätzlich der Anspruch auf Vergütung. Der Reiseveranstalter bzw. die Fluggesellschaft müssen bereits geleistete Anzahlungen vollständig zurückerstatten. Dies ergibt sich bei einer Pauschalreise bereits ausdrücklich aus dem Gesetz (§ 651h BGB). Dort ist auch geregelt, dass der Reiseveranstalter den Reisepreis im Falle eines Rücktrittes unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 14 Tagen nach Rücktritt zu leisten hat. Kommt er dem nicht nach, so hat der Kunde auch einen Anspruch auf Verzugszinsen.

Gutscheine müssen wohl doch akzeptiert werden

Viele Reiseveranstalter, auch Fluggesellschaften, gehen nun dazu über, Gutscheine für zukünftige Reisen oder Flüge, statt einer Rückerstattung anzubieten. Auf Grundlage der bestehenden gesetzlichen Regelungen hätte sich der Kunde nicht einlassen müssen. Vielmehr hätte man einen Anspruch auf Rückerstattung des Geleisteten, d.h. seines Geldes verfolgen können.

Das Bundeskabinett hat gestern vereinbart, diesen Rückerstattungsanspruch der Reisekunden erheblich einzuschränken.

Es ist geplant, dass alle Reisekunden, die vor dem 8. März 2020 eine Reise gebucht haben, statt des geleisteten Geldes nur einen Gutschein erhalten sollen. Dieser Gutschein muss überdies binnen Jahresfrist, d.h. bis zum Jahre 2021 eingelöst werden.

Die vorgesehene Regelung soll nicht nur für Reisen gelten, sondern auch für Flüge und andere Veranstaltungen, wie etwa Konzerte u.Ä.

Eine Änderung der bestehenden gesetzlichen Regelung ist zwar nur mit Zustimmung der EU-Kommission möglich. Eine solche ist aber bereits avisiert. Mehrere Länder der EU haben den gleichen Wunsch bereits geäußert.

Zeitnahe Geltendmachung empfohlen!

Die Ansprüche gegenüber den Reiseveranstaltern und den Fluggesellschaften sollten möglichst zeitnah geltend gemacht werden. Leider ist davon auszugehen, dass viele Reiseveranstalter nicht über ausreichend liquide Mittel verfügen, um alle erhaltenen Zahlungen zurückzuerstatten. Zwar gibt es gerade für diesen Fall die Insolvenzabsicherungen (Reisesicherungsschein). Allerdings ist die Absicherung mit insgesamt EUR 440 Mio. wohl nach der Einschätzung sämtlichen Experten deutlich zu niedrig, um die absehbaren Ansprüche sämtlich befriedigen zu können.

Bei Rückfragen hierzu stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Düsseldorf, den 3. April 2020

Thomas Weinreich
Rechtsanwalt