

Innsbruck, 2020-08-17

Rund ums Reiserecht: AK Expertinnen und Experten informieren

Reisewarnungen: AK Experten sagen, was bei Reisen derzeit zu beachten ist

Die aktuelle Corona-Situation mit Reisewarnungen etwa für Kroatien führt zu großer Unsicherheit bei den Urlaubern. Was in diesem Fall gilt, sagen die Expertinnen und Experten der AK Tirol. Sie geben ebenfalls Auskunft über Pauschalreisen und Individualbuchungen, das Angebot von Reisegutscheinen und was bei aufrechten Buchungen sowie von Airlines oder Veranstaltern annullierten Reisen zu beachten ist. AK Präsident Erwin Zangerl fordert diesbezüglich die Reiseunternehmen auf, Rücksicht auf die Reisenden zu nehmen.

Aktuelle Entwicklung zu Kroatien und allgemeine Empfehlung zur Registrierung

Seit 17. August 2020 gilt auch für Kroatien eine Reisewarnung. Wie bei allen Risikoländern muss bei der Einreise nach Österreich ein negativer CPR Test (der nicht älter als 72 Stunden ist) vorgelegt werden, andernfalls muss dieser Test binnen 48 Stunden im Inland nachgeholt werden. Bis zum Vorliegen des Testergebnisses ist eine Quarantäne vorgesehen. Bis 21. August gibt es deshalb die Möglichkeit, einen kostenlosen CPR Test machen zu lassen (Anmeldung rund um die Uhr über die Gesundheitshotline 1450).

Generell ist in Anbetracht der aktuellen Entwicklungen der Corona-Krise, zunehmenden Erkrankungsfällen und laufend erweiterten Reisebeschränkungen (jüngst etwa Kroatien, spanisches Festland, Bulgarien, Rumänien) eine Registrierung beim Außenministerium <https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/auslandsservice/reiseregistrierung> zu empfehlen, damit man im Bedarfsfall leichter informiert werden kann.

Pauschalreisen vs. Einzelbuchungen

Ob man die Urlaubsreise pauschal oder individuell bucht, ist für die weitere rechtliche Beurteilung entscheidend.

Pauschalreisen sind wesentlich einfacher als Einzelbuchungen zu behandeln, denn alle inkludierten Leistungen wie Flug, Hotel usw. bilden eine Einheit. Man hat nur einen Vertragspartner für alle Leistungen, Rechtsstreitigkeiten kann man an einem Gerichtsstand in Österreich austragen. Das Recht zur kostenlosen Stornierung bei außergewöhnlichen Umständen wie der aktuellen Lage ist EU-weit einheitlich gesetzlich geregelt. Wenn die Pauschalreise in Österreich beginnt, gelten auch alle Reisebeschränkungen in und aus Österreich als Stornierungsgrund.

Hierunter fallen etwa die aktuellen Reisebeschränkungen seit 17. August 2020 für Kroatien.

Eine kurzfristige kostenlose Stornierung einer Reise ist in Anbetracht der Reisewarnungen möglich.

Bei Individualbuchungen (Nur-Flug-Ticket, Nur-Hotel-Buchung) zählt in rechtlicher Hinsicht jedes einzelne Reisesegment für sich. Für Hotelbuchungen gilt das Recht des Staates in dem sich das Hotel befindet. Für Streitigkeiten besteht ein Gerichtsstand im jeweiligen Sitz-Staat der Airline bzw. dem Reiseland, in dem sich das Hotel befindet.

ACHTUNG: Für **Nur-Hotel-Buchungen in Kroatien** etwa gilt **kroatisches Recht** und ein **ebensolcher Gerichtsstand**. Dies ist auch nicht anders zu beurteilen, wenn der Aufenthalt etwa in einem Reisebüro in Österreich gebucht wurde. **Somit ist auch nach kroatischem Recht zu beurteilen, ob man den Aufenthalt wegen der ab 17.08.2020 geltenden Reisewarnung kostenlos stornieren und etwa mit dem „Wegfall der Geschäftsgrundlage“ argumentieren kann.**

Optionen bei aufrechten Verträgen

Reiseverträge können bei Gefahren und Reiseeinschränkungen kostenlos storniert werden. Entscheidend ist der Zeitpunkt der Stornierung, zu dem diese konkreten Gefahren ersichtlich sein müssen, etwa durch Reisewarnungen oder auch andere seriöse objektive Berichte. Achtung, die Gefahrenlage ist im Zweifel vom Konsumenten zu beweisen, daher ist es wichtig, entsprechende Berichte z. B. von der Webseite des Außenministeriums www.bmeia.gv.at zu dokumentieren.

Bei Pauschalreisen hat man folgende Möglichkeiten:

1. Man wartet die Entwicklung ab und storniert allenfalls kurz vor der geplanten Reise, rund ein bis zwei Wochen vor dem Reiseternin, wenn nachweislich solche Gefahren bestehen. Doch je näher der Reisezeitpunkt rückt, umso höher ist die vertragliche Stornogebühr, um die man dann allenfalls mit dem Veranstalter streiten muss, somit das Kostenrisiko.
Ferner verlangt der Veranstalter zwischenzeitlich die Restzahlung, da der Vertrag ja grundsätzlich aufrecht bleibt. Diese Restzahlung könnte man nur bei kurzfristigen Reisen und wenn die Durchführbarkeit der Reise seriös in Frage zu stellen ist, zurückbehalten, was in der Praxis umstritten und allenfalls vor Gericht auszustreiten ist.
2. Man kann sofort stornieren und hierfür die vertragliche Gebühr bezahlen, solange diese noch niedrig ist. Man schafft damit Sicherheit, erkauft diese aber mit der Stornogebühr.
3. Vor diesem rechtlichen Hintergrund ist eine kostenlose Umbuchung auf einen anderen Reisezeitpunkt attraktiv. Dies wäre individuell mit dem Reiseunternehmen zu vereinbaren und wird vielfach im beiderseitigen Interesse liegen.
4. Bei bereits angetretenen Reisen, die wegen der aktuellen Entwicklung abgebrochen werden müssen, hat der Veranstalter für einen Rücktransport zu sorgen und die Kosten der nicht konsumierten Teile der Reise zu erstatten.

Gleiches gilt bei Individualreisen mit dem Unterschied, dass das jeweilige Segment (Nur-Flug, Hotelaufenthalt) nach dem jeweils anwendbaren nationalen Recht maßgeblich ist. Es ist also zu empfehlen, sich im Vorfeld beim Unternehmen zu informieren, ob die Leistung überhaupt erbracht werden könnte und wenn ja welche Stornobedingungen zur Anwendung kämen. Bei Reiseabbruch müssen sich Urlauber in der Regel selbst um die Rückreise kümmern. Für Erstattungsansprüche hinsichtlich nicht konsumierter Leistungen ist wiederum auf nationales Recht zu verweisen. Viele Länder haben Gesetze erlassen, gemäß denen Erstattungen in Form von Gutscheinen auch gegen den Willen der Reisenden zulässig ist.

Von Reiseunternehmen bereits annullierte Buchungen

Eine Stornierung durch die Konsumenten ist nicht mehr erforderlich, wenn schon das Unternehmen seinerseits erklärt, den Vertrag nicht zu erfüllen. Konsumenten haben sofort einen Anspruch auf Erstattung aller getätigten Zahlungen, für die keine

Leistungen erbracht werden, alternativ kann man wiederum eine Umbuchung auf einen späteren Zeitpunkt bzw. einen Gutschein akzeptieren.

Bei Pauschalreisen wendet man sich diesbezüglich primär an den Veranstalter für den gesamten Reisepreis. Bei Flügen besteht der Erstattungsanspruch für die Ticketkosten gegenüber der Airline. Zusätzlich zum nationalen Recht kommt hier auch die Fluggastrechte-Verordnung zur Anwendung, was die Durchsetzung in der Praxis, vor allem bei Airlines im Ausland, deutlich erleichtert. Bei reinen Hotel- oder Mietwagenbuchungen sind die Erstattungen von diesen Unternehmen anzufordern, wobei aber das jeweils anwendbare nationale Recht zu beachten ist, in dem sich diese Unternehmen befinden. Wie erwähnt wurden in vielen Ländern Corona-bedingte Gutschein-Gesetze erlassen, die bei Individualreisen zu beachten sind.

Das gilt für Gutschein-Angebote

1. Handelt es sich um Reisen, die ferner in der Zukunft liegen und gibt es für diesen Zeitpunkt noch keine Informationen über die Gefahrenlage, Reisebeschränkungen usw., dann ist beiden Seiten noch nicht klar, ob die Reise überhaupt stattfinden und allenfalls kostenlos storniert werden kann. Dann ist eine Umbuchung oder ein Gutschein wie erwähnt eine für beide Seiten durchaus attraktive Option. Hier wird sofort Planungssicherheit geschaffen und keine Seite verliert Geld.
2. Handelt es sich aber um eine Reise, die bereits wegen der Corona-Krise vom Reiseunternehmen abgesagt wurde, dann haben Kunden einen Rechtsanspruch auf die Erstattung Ihrer Zahlungen, ohne Einschränkungen und Bedingungen. Gleiches gilt bei kurzfristig bevorstehenden Reisen, bei denen nachweislich eine Gefahrenlage und damit ein gesetzliches Recht zur kostenlosen Stornierung besteht.

Praxisprobleme, Lösungen und AK Forderung

In den vergangenen Monaten ergaben sich zahlreiche Probleme und Streitfälle bezüglich des Rechts zur kostenlosen Stornierung von Reisen sowie die Erstattung von Reisezahlungen. Die AK Tirol hat hier mehrfach auch medial an Unternehmen appelliert und zahlreichen Konsumenten zu ihrem Recht verholfen. Es zeichnet sich bereits eine deutliche Besserung der Lage ab, Unternehmen erfüllen zunehmend die

rechtlichen Forderungen. Dennoch gibt es einige Fälle, in denen Konsumenten hingehalten oder ihre Ansprüche abgelehnt werden.

AK Präsident Erwin Zangerl fordert deshalb Reiseunternehmen erneut zu Fairness und Rücksicht für die Reisenden auf. Gütliche, rasche, der Rechtslage und Situation entsprechende Lösungen kommen beiden Seiten zugute. Konsumenten reagieren positiv oder negativ auf die jeweiligen Reiseunternehmen, je nachdem ob diese Fälle rechtskonform lösen oder erst gerichtlich zur Erfüllung der Ansprüche gezwungen werden müssen.

Die AK Reiserechtsexpertinnen und -experten helfen und beraten unter Tel. 0800/22 55 22 – 1818 oder per eMail an konsument@ak-tirol.com