Touristische Fragen zu „Reisen in Zeiten des Coronavirus"

Durch das Coronavirus leidet die gesamte Touristikbranche geschäftlich unter den Auswirkungen der Folgen der Corona-Pandemie. Wie wirkt sich das Virus auf die Rechte der Reisenden aus?

1.Pauschalreisen:

Seit dem 01.07.2018 gelten die neuen § 651a ff BGB. Mit diesen wurde die EU-Richtlinie 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des EU-Rates vom 25.11.2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen zur Änderung der Verordnung (EG) Nr.: 2006/2004 umgesetzt. Eine Pauschalreise liegt vor bei einer Gesamtheit von mindestens 2 Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise. Was kann der Verbraucher unternehmen, wenn wegen der Corona-Pandemie ihm die Einreise in das betreffende Urlaubsland verweigert wird und/oder das Auswärtige Amt eine sogenannte Reisewarnung herausgegeben hat.

Grundsätzlich kann der Reisende vor Beginn der Reise jederzeit den Rücktritt vom Vertrag erklären (§ 651h Absatz 1 BGB). Der Rücktritt löst normalerweise einen Entschädigungsanspruch des Reiseveranstalters aus. Dieser kann dann eine sogenannte Stornopauschale verlangen oder eine konkrete Entschädigung berechnen.

§ 651h Absatz 3 BGB befreit den Pauschalreisenden unter bestimmte Voraussetzungen von dieser Pflicht der Entschädigung. Diese Bedingungen liegen vor, wenn die Durchführung der Reise durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände erschwert oder die Beförderung der Personen zum Bestimmungsort erheblich beeinträchtigt wird.

Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie

a. nicht von der Partei, die sich darauf beruft, kontrolliert werden können und
b. sich die Folgen, trotz aller zumutbaren Vorkehrungen, nicht vermeiden lassen.

Epidemien und Pandemien mit lebensbedrohlichen Viren gehören mit Sicherheit dazu. Dies führt dazu, dass vorliegend die Voraussetzungen für einen kostenfreien Rücktritt von der gebuchten Pauschalreise vorliegen.

Es ist daher davon auszugehen, dass die Gerichte dem Kunden ein kostenfreies Rücktrittsrecht zubilligen werden, soweit eine Reisewarnung des Auswärtigen Amtes, wie sie gegenwärtig vorliegt, gegeben ist.

Problematisch wird es, wenn die Reisewarnung zeitlich befristet ist, denn theoretisch könnte zu einem späteren Zeitpunkt, also nach Ablauf der Befristung die Reise in das betroffene Land wieder möglich sein.

Hier eine treffsichere Prognose zu wagen, ist schwierig.

Diskutiert wird in diesem Zusammenhang derzeit noch, ob dem Kunden neben dem Rücktrittsrecht, auch ein Kündigungsrecht nach § 651l Absatz 1 BGB vor Reisebeginn zusteht. In dem Fall müssten bereits vor Reiseantritt erhebliche Mängel bekannt sein, die die Durchführung der Reise beeinträchtigen würden.

Derzeit wird man davon ausgehen müssen, dass Reisen in sämtliche Länder der Welt gar nicht oder nur unter sehr erschwerten Bedingungen möglich sind. Im Normalfall müsste der Kunde dann noch unter Fristsetzung den Reiseveranstalter auffordern, den mangelhaften Zustand zu beseitigen und die Reise so durchzuführen, wie vereinbart.

Im Zweifel sollte neben dem Rücktritt, soweit noch erforderlich, die Kündigung erklärt werden.

Sollte die Rücktrittserklärung des Kunden in den zeitlichen Bereich einer Reisewarnung für das betroffene Zielland und/oder erklärt der Reiseveranstalter keine Reisen mehr durchzuführen, muss der Kunde auch den restlichen Reisepreis, wenn er eine Anzahlung geleistet hat, nicht mehr leisten, weil der Reiseveranstalter ohnehin verpflichtet wäre, den Betrag zu erstatten.

Erklärt der Kunde den Rücktritt, hat der Veranstalter den Reisepreis bzw. die Anzahlung innerhalb von 14 Tagen zu erstatten.

In solchen Fällen, in denen der Reiseantritt zum jetzigen Zeitpunkt, in naher Zukunft (z. B. September 2020) liegt, empfiehlt es sich für den Kunden, zunächst den Vertrag zu erfüllen und noch abzuwarten. Zwar trägt der Reisende dann das Risiko einer möglichen Insolvenz des Reiseveranstalters, welches aber durch eine Insolvenzsicherung gedeckt sein sollte (§ 651r Abs. 1 BGB).

Hat der Kunde den Reiseveranstalter unter (angemessener) Fristsetzung aufgefordert zu zahlen und der Veranstalter kommt dem nicht nach, gerät der Reiseveranstalter in Verzug. Die Kosten eines eventuell zu beauftragenden Rechtsanwaltes hat der Reiseveranstalter als Verzugsschaden dem Kunden neben der Rückzahlung des Reisepreises zu ersetzen.

Viele Veranstalter reagieren derzeit auf die Rücktrittserklärungen der Kunden und bieten kostenfreie „Umbuchungen" und „Gutscheine" statt der oben angeführten Rückzahlung, an. Dies ist mit der derzeitigen Gesetzeslage nicht in Einklang zu bringen.

Auch der Reiseveranstalter hat in einem Fall wie der Corona-Krise die Möglichkeit den weiteren Vertragsverlauf zu gestalten. Diese sind jedoch nach der geltenden Rechtslage sehr eingeschränkt.

Sagt der Reiseveranstalter die Reise ab bzw. erklärt er den Rücktritt ist er nach § 651h Absatz 4, Satz 2 BGB verpflichtet, den Reisepreis vollständig binnen 14 Tagen an den Kunden zu erstatten. Wie bereits erwähnt sind die von den Reiseveranstaltern angebotenen „Gutscheinlösungen" und „Umbuchungsvarianten" mit der geltenden Rechtslage nicht in Einklang zu bringen.

2.Indivdualumbuchung – keine Pauschalreise

Problematisch sind derzeit die Buchungen, die lediglich Flüge oder Hotelaufenthalte betreffen, ohne dass der Kunde eine Pauschalreise gebucht hat.

Flugbuchungen:

Der Flugreisevertrag unterliegt nicht den Regelungen der Pauschalreise, sondern wird dem Werkvertragsrecht zugeordnet. Auch hier gilt zunächst das, was die Parteien miteinander vereinbart haben.

In der Regel legen die Luftfrachtführer den Flugreise Geschäftsbedingungen zu Grunde. Soweit diese in den Vertrag wirksam einbezogen worden sind, gehen diese Regelungen den gesetzlichen Bestimmungen vor.

Eine Besonderheit gilt für solche Flüge, die aus Europa heraus und/oder mit europäischen-Fluglinien durchgeführt werden. Auf solche Flüge findet die sogenannte Fluggastrechte-Verordnung Anwendung.

Bei der Annullierung (Streichung) des Fluges durch den Luftfrachtführer hat der Fluggast grundsätzlich 3 Möglichkeiten.

Dabei ist die aus Artikel 5 Absatz 1 a, 8 Absatz 1 der Verordnung die für den Kunden günstigste. Danach erhält er den Flugpreis vollständig erstattet.

Auf die Gründe für die Streichung kommt es dabei nicht an.

Bietet der Luftfrachtführer keine, für den Kunden akzeptable Ersatzbeförderung an, kann der Kunde sich selbst einen Flug buchen und die Mehrkosten ersetzt verlangen. Das Wahlrecht auf einen Ersatzflug oder eine spätere anderweitige Beförderung nach Wunsch erscheint unter den derzeit gegebenen Umständen nicht zielführend.

Entschädigungsansprüche wegen Nichtdurchführung der Flüge scheitern jedoch daran, dass es sich bei der Corona-Pandemie wohl um außergewöhnliche Umstände handelt, Artikel 5, Absatz 3 der Verordnung, welche den Luftfrachtführer entlasten.

Soweit die Verordnung keine Anwendung findet richtet sich die Rückabwicklung im Fall der Nichtbeförderung nach nationalem Recht. Soweit das BGB Anwendung findet, kann der Fluggast den Luftbeförderungsvertrag kündigen und den gezahlten Flugpreis ohne Abzüge erstattet verlangen. Dieses Kündigungsrecht des Fluggastes kann nicht über Allgemeine Geschäftsbedingungen ausgeschlossen werden und ist spätestens darin zu sehen, dass der Fluggast seinen Anspruch auf Erstattung der Flugkosten geltend macht.

Auch im Fall der Kündigung durch den Luftfrachtführer wegen Nichtdurchführung muss der Flugpreis erstattet werden.

Hotel/Ferienwohnung

Das Pauschalreiserecht wird auf diese Verträge nicht mehr angewandt. Es gilt das jeweilige nationale Recht.

Bei der Beherbergung gilt das Recht der Beherbergungsstätte. Etwas anderes könnte gelten, wenn das Hotel über eine deutsche Internet-Plattform gebucht worden ist oder die Parteien die Geltung deutschen Rechtes vereinbart haben sollten.

Kann das Hotel durch den Gast nicht erreicht werden, geht man nach deutschem Recht von der Unmöglichkeit der Leistung des Hoteliers aus, auch wenn dieser den Umstand nicht zu vertreten hat.

Eine Pandemie ist ähnlich wie eine Naturkatastrophe zu bewerten. Die Corona-Verbreitung hat dazu gedient, dass etliche Länder ihre Grenzen geschlossen haben und Hotels vorsorglich auf behördliche Anordnung geschlossen worden sind.

In einem solchen Fall hat der Kunde keine Kosten zu tragen. Es können dem Kunden auch keine Stornokosten abverlangt werden.