

# Wie funktioniert die Gutscheinelösung für wegen Corona abgesagte Reisen?

NEWS 10.06.2020 Covid-19-Pandemie und Verbraucherschutz



Haufe Online Redaktion

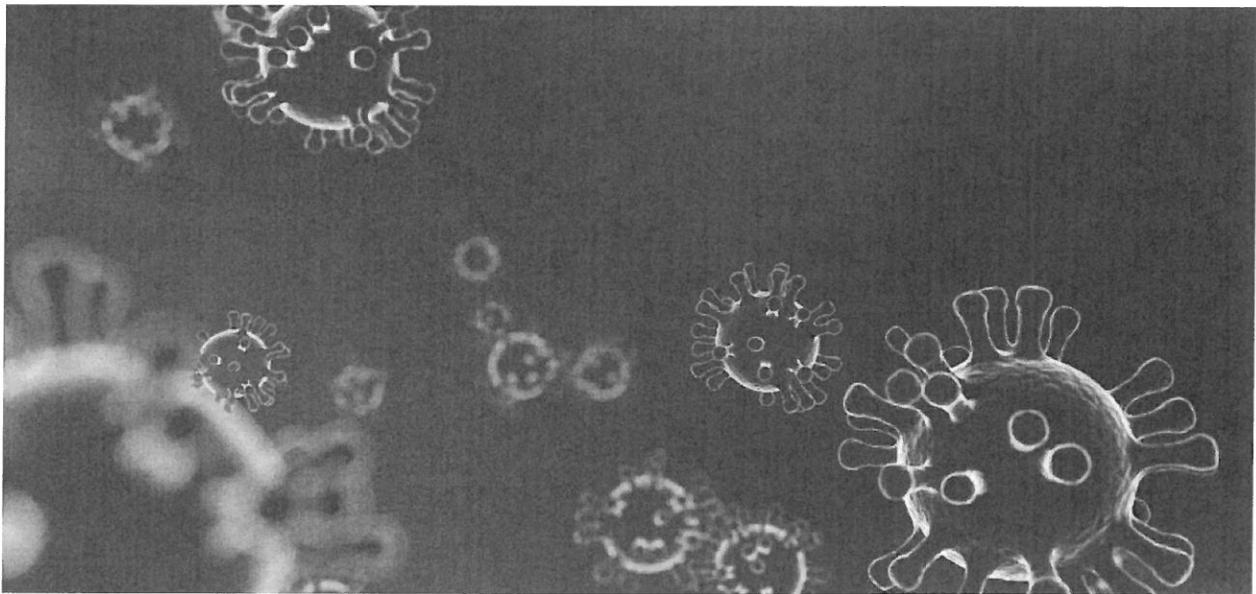


Bild: Pixabay

*Wer trägt den Schaden, wenn Veranstaltungen oder Reisen wegen Corona entfallen, nicht besucht oder angetreten werden?*

**Überall wurden und werden noch Reisen wegen der Corona-Pandemie abgesagt. Sie wurden wegen Reisewarnungen oder Grenzschließungen und Betriebsuntersagungen undurchführbar. Für solche Reiseabsagen wurde eine Gutscheinelösung mit Garantieranreiz auf freiwilliger Basis verabschiedet. Was sind Vor- und Nachteile des Konzepts für Verbraucher?**

## Rechtslage bei Corona-bedingter Stornierung einer Reise

Zur Zeit ist die Rechtslage noch folgende: Gemäß § 651 h Abs. 1 BGB kann bei Pauschalreisen ein Reisender vor Reisebeginn jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Gemäß § 651 h Abs. 1 Satz 3 BGB kann der Reiseveranstalter jedoch eine angemessene Entschädigung (**Stornogebühr**) verlangen.

Kostenfrei ist der Rücktritt gemäß § 651 h Abs. 3 BGB aber dann, wenn es am

Zielort oder in unmittelbarer Nähe zu **unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen** kommt, die die Durchführung der Reise erheblich beeinträchtigen oder gefährden. Hierzu gehören auch Epidemien. Eine solche Beeinträchtigung muss aber zum Zeitpunkt der Reise vorliegen oder es muss deren unmittelbarer Eintritt zu befürchten sein. Dazu gehört auch die komplette Sperrung eines Gebiets. Eine **Reisewarnung der WHO**, des Auswärtigen Amtes oder auch des Robert Koch Instituts (RKI) können ein Indiz für das Vorliegen solcher außergewöhnlichen Umstände sein.

## Viele Reisen konnten kostenfrei storniert werden

Lange galt: Wenn der Verbraucher eine Reise aus bloßer Angst vor Ansteckung storniert hat, tat er dies auf eigenes Risiko und musste in der Regel eine Stornogebühr zahlen, die bei sehr kurzfristigen Stornierungen die Höhe des vollen Reisepreises erreichen konnte. Die Situation hat sich mit der weltweiten Reisewarnung des Auswärtigen Amtes grundlegend geändert. Gerichte sehen in diesen **Reisewarnungen** regelmäßig **außergewöhnliche Umstände, die zum kostenfreien Rücktritt berechtigen**. Auslandsreisen konnten und können damit kostenfrei storniert werden.

## Corona-Reisewarnung läuft zum 14.6.2020 aus, was gilt danach für Buchungen?

Die Situation ändert sich nun wiederum grundlegend, nachdem das Auswärtige Amt mitgeteilt hat, die bis zum 14.6.2020 geltende allgemeine Reisewarnung **für Reisen in 29 europäische Länder** aufzuheben. Die Reisewarnungen sollen durch sogenannte **Reisehinweise** ersetzt werden. Welche rechtliche Bedeutung ein Reisehinweis des Inhalts haben könnte, dass ein bestimmtes Land für bestimmte Risikogruppen immer noch gefährlich ist, ist unklar.

- Im Ergebnis können Reisen, die nach dem 14.6.2020 beginnen und deren Zielort nicht von einer Reisewarnung betroffen ist, grundsätzlich nicht mehr kostenfrei storniert werden.
- Ob und inwieweit die Rechtsprechung für **spezielle Risikogebiete** oder Personen, die **Risikogruppen angehören**, insbesondere bei entsprechenden Reisehinweisen hier Ausnahmen zulassen wird, ist noch nicht abzusehen.

## Reiselockerungen zunehmend auch im Inland

Diese Grundsätze gelten **im wesentlichen auch für inländische Reisen**. Solange das Bundesgesundheitsministerium pauschal von Reisen auch im Inland abgeraten hat und Hotelübernachtungen zu touristischen Zwecken nicht mehr gestattet waren, war eine kostenfreie Stornierung möglich. Dies hat sich

inzwischen durch die verfügbaren **Lockerungen für die meisten Bundesländer** geändert.

Übernachtungen sind zu touristischen Zwecken in sämtlichen Bundesländern **mit unterschiedlichen Auflagen** wieder möglich, auf den nord- und ostfriesischen Inseln allerdings nur für längerfristige Aufenthalte.

- Die Abstandsgebote gelten nach wie vor überall,
- die bundesweiten Kontaktbeschränkungen in unterschiedlicher Ausprägung bis zum 29.6.2020.

## Besonderheiten bei Individualreisen

Auch **Individualreisende** dürften in vielen Fällen einen Anspruch auf Rückerstattung bereits erbrachter Zahlungen haben, wenn Hoteliers oder Veranstalter von Events die geschuldete **Leistung nicht erbringen durften bzw. konnten**. Dies gilt zumindest bei einer Buchung nach deutschem Recht, bei Buchungen von Reiseleistungen direkt im Ausland sind je nach vertraglicher Vereinbarung die jeweils landesrechtlichen Bestimmungen maßgeblich.

**Wichtig:** Wer über ein deutschsprachiges Reiseportal gebucht hat, für den gilt deutsches Recht.

## Ausfall einzelner Programmpunkte einer Reise wegen Corona

Lässt oder ließ der Reiseveranstalter – beispielsweise bei einer Kreuzfahrt – zum Schutz vor Ansteckungsgefahren einzelne Programmpunkte ausfallen, so hat der Reisende ein Recht auf **Minderung**. Betrifft der entfallene Programmpunkt den wesentlichen Teil oder den Hauptzweck der Reiseleistung – Absage des Karnevals in Venedig – kann kostenfrei storniert werden.

## Zeitpunkt der Reise beachten

Rechtliche Unsicherheit herrscht grundsätzlich bei der Frage, wie **weit im Voraus eine Reise kostenlos storniert werden kann**. Reisen die erst in mehreren Wochen oder Monaten geplant sind, können nicht ohne weiteres storniert werden, wenn für diese Zeiträume noch keine Reisewarnung gilt.

## Erzwungene Reiseverlängerung durch behördliche Quarantäne-Anordnung

Wer aufgrund einer behördlichen Anordnung gezwungen wird, **am Urlaubsort**

**länger als geplant zu verweilen**, – diese Situation könnte nach Ablauf der Reisewarnungen zukünftig ohne weiteres in einigen Ländern eintreten – sieht sich häufig mit zusätzlichen Zahlungsforderungen des örtlichen Hoteliers konfrontiert. Innerhalb von Europa gilt in den meisten Ländern die Regelung, dass der jeweilige Staat diese Mehrkosten tragen muss. Außerdem besteht gemäß § 651q BGB eine **Beistandspflicht des Veranstalters**, der sich auch um spätere Rückflüge bemühen muss. Diese außerplanmäßigen Buchungen muss nach überwiegender Meinung dann allerdings der Reisende bezahlen.

## Reiseveranstalter forderten: Gutscheine statt Geld

Laut der Europäischen Pauschalreiserichtlinie EU 2015/2302 hat der Urlauber bei Nichtdurchführung der Reise einen Anspruch auf **Rückerstattung bereits erbrachter Zahlungen innerhalb von 14 Tagen**. In der Realität der Coronakrise laufen die Erstattungen aber äußerst schleppend. Einige Reiseveranstalter verweigern schlichtweg die Rückzahlung und bieten Gutscheine an. Der Deutsche Reiseverband warnt, die enormen Rückzahlungsforderungen seien für viele Reiseveranstalter finanziell einfach nicht erfüllbar. Die Forderung lautet auch hier „Gutscheine statt Geld“.

## Kabinett hat die Gutscheinelösung jetzt beschlossen

Auch für das Reisesegment hat die Bundesregierung – ähnlich der Regelung für Veranstalter – eine Gutscheinelösung geplant. Die Umsetzung war hier aber rechtlich deutlich komplizierter, weil **europäisches Recht zu beachten** ist. Das sogenannte „Corona-Kabinett“ der Bundesregierung hatte am 2. April ein Beschluss gefasst, auch Reiseunternehmen und Fluggesellschaften die Option einer Gutscheinausgabe einzuräumen. Die Bundesregierung hat einem entsprechenden Gesetzentwurf nun zugestimmt.

## Bundesregierung drängte EU-Kommission zum Handeln

Im Hinblick auf die der Gutscheinelösung entgegenstehende EU-Pauschalreiserichtlinie drängte die Bundesregierung die EU-Kommission zu einer Lockerung der aktuellen Regeln sowie der Fluggastrechteverordnung EU 261/2004, die Bemühungen waren aber vergeblich. Weil die EU-Kommission einer **Schwächung des Verbraucherschutzes eine klare Absage** erteilt hat, ist in dieser Frage ein offener Streit ausgebrochen. Die Bundesregierung prescht nun **einen Alleingang vor**, obwohl die EU-Kommission wegen der Einführung von Gutscheinelösungen in der Reisebranche gegen mehrere Mitgliedsstaaten bereits **erste Schritte zur Einleitung eines Vertragsverletzungsverfahrens** unternommen hat. Zuvor hatten Vertreter der Reisebranche der Bundesregierung

Feigheit vorgeworfen, weil sie sich nicht – wie andere Länder – über die Ablehnung der Gutscheinelösung durch die EU hinweggesetzt hat.

## Bundeskabinett setzt beim Reisegutschein auf Freiwilligkeit

Weil Reiseveranstalter nach Ansicht der Bundesregierung ähnlich schutzwürdig wie Veranstalter und Betreiber von Freizeiteinrichtungen sind – nach Schätzungen der Bundesregierung stehen geleistete Reisevorauszahlungen in Höhe von rund 6 Milliarden Euro im Raum –, hat das Kabinett am 27.5.2020 dem „*Entwurf eines Gesetzes zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Pauschalreisevertragsrecht*“ zugestimmt. Nach dem Kabinettsbeschluss wird in Art. 240 EGBGB ein neuer § 5 eingefügt, wonach **Veranstalter von Pauschalreisen** künftig Kunden **für vor dem 8.3.2020 gebuchte Reisen**, die infolge der Corona-Pandemie nicht durchgeführt wurden, anstelle der Erstattung des Reisepreises einen Wertgutschein anbieten kann.

Die **Lösung für das europarechtliche Problem** lautet Freiwilligkeit, d.h. es besteht keine Pflicht zur Annahme eines Gutscheins, sondern der Reisekunde soll selbst entscheiden, ob er im Fall eines angebotenen Wert Gutscheins, diesen akzeptiert oder nicht. Der Kunde kann also auf Erstattung bestehen.

## Reise-Gutschein wird durch eine Staatsgarantie aufgewertet

Um trotz dieser Freiwilligkeit die Annahme eines Gutscheins für den Reisekunden so attraktiv wie möglich zu gestalten, will die Bundesregierung dem Verbraucher bei der Entscheidung etwas nachhelfen. **Der Trick:** Der Kunde, der den Gutschein annimmt, erhält eine staatliche Absicherung. Für den Fall der Insolvenz des Anbieters soll der Kunde gemäß § 5 Abs. 6 des COVID-19-AbmilderungsG-E eine **staatliche Garantie bis zum vollen Reisewert** erhalten. Dies ist ein **nicht zu unterschätzender Anreiz** zur Annahme eines Gutscheins. Wird ein Reiseveranstalter tatsächlich in die Insolvenz getrieben, so ist der Erstattungsanspruch des Reisenden im Hinblick auf die Höchstversicherungssummen der Insolvenzversicherung möglicherweise nur teilweise gesichert, während der Gutscheininhaber nach der vom Kabinett angepeilten Regelung vollen Versicherungsschutz durch die staatliche Garantie besitzt.

## Reisewertgutschein ähnlich dem Veranstaltungsgutschein

Auch beim Wertgutschein für ausgefallene Reisen soll der Kunde einen Anspruch

auf Rückzahlung des Gutscheinwerts haben, wenn der Gutschein nicht bis zum 31.12.2021 eingelöst wird. Gemäß § 5 Abs. 2 des Gesetzentwurfs dürfen für die Ausstellung, Übermittlung und Einlösung des Wertgutscheins dem Reisenden **keine Kosten** in Rechnung gestellt werden. Gemäß § 5 Abs. 3 muss der Reisegutschein

- eine klare Wertangabe enthalten,
- zu erkennen geben, dass er wegen der COVID-19-Pandemie ausgestellt wurde,
- die Gültigkeitsdauer benennen,
- auf die staatliche Absicherung bei einer möglichen Insolvenz des Reiseveranstalters hinweisen und
- eine Erklärung enthalten, dass der Reisende die Erstattung der geleisteten Vorauszahlungen nach dem 31.12.2021 in jedem Fall verlangen kann

**Hinweis:** Wer **von einem Reiseveranstalter bereits einen Gutschein entgegengenommen** hat, soll ebenfalls in den Genuss der gesetzlichen Vorteile des neuen Reisegutscheins kommen. Gemäß § 5 Abs. 1 des COVID-19-Folgen-AbmilderungsG-E haben betroffene Reisekunden einen **Anspruch auf Anpassung** des Gutscheins an die neuen gesetzlichen Bedingungen.

## Bei Individualreisen gestaltet sich die Rechtslage bei Corona-Ausfällen problematischer

Da die neue Gutscheinelösung nur für Pauschalreisen gilt, bleibt es für Individualreisende bei den bisherigen Regelungen. Wenn wegen einer **Gebietssperrung** eine **Anreise zum Hotel nicht möglich** ist, sind nach deutschem Recht keine Hotelkosten zu zahlen, weil der Hotelier die vereinbarten Leistungen dem konkreten Kunden nicht zur Verfügung stellen kann. Dies gilt für die Dauer des Verbots touristischer Übernachtungen im Hotel für sämtliche Buchungen. Im Ausland ist dies allerdings auch innerhalb der EU unterschiedlich geregelt. In Frankreich oder Italien ist die Pflicht zur Rückerstattung inzwischen ausgesetzt. Stattdessen erhält der Kunde auch dort wie in einigen anderen Ländern nur noch Gutscheine.

## Ansprüche bei Flugannullierungen wegen der Pandemie

Bei **Absage von Flügen** wegen außergewöhnlicher Umständen (Corona-Pandemie) durch die Airline besteht Anspruch auf Rückerstattung des Ticketpreises, jedoch im Fall höherer Gewalt nicht auf die pauschale Ausgleichszahlung nach der EU-FluggastrechteVO. Fluggesellschaften müssen gemäß Fluggastrechteverordnung EU 261/2004 **bei annullierten Flügen innerhalb von 7 Tagen** zurückzahlen. Die Lufthansa bot zeitweise bei Verzicht

auf sofortige Erstattung und Flugverschiebung 50 Euro-Gutscheine an.

**Wichtig:** Die EU Fluggastrechteverordnung gilt für Flüge innerhalb der EU sowie für Flüge aus der EU in ein außereuropäisches Land. Für Flüge aus einem Nicht-EU-Land in die EU gilt die EU-VO nur für europäische Fluggesellschaften und nur dann, wenn der Flug in der EU gebucht wurde. Kosten für erforderliche zusätzliche Übernachtungen sind von der Airline ebenfalls zu erstatten. In diesen Fällen sollte der Kunde die Fluggesellschaft aber nachweislich vergeblich zur Problemlösung aufgefordert haben, bevor er selbst initiativ wird und beispielsweise einen Ersatzflug bucht.

## Kulanzangebote bei der Deutschen Bahn

Die Deutsche Bahn ist verpflichtet, im Fall von Ausfällen oder Verspätungen ab 60 Minuten auch im Falle höherer Gewalt die nach den Bahnbedingungen vorgesehenen Entschädigungen zu zahlen (bei mehr als 1 Stunde ein Viertel des Reisepreises, bei mehr als 2 Stunden den halben Reisepreis; darüber hinaus bis zu 50 Euro für eine Taxifahrt, 80 Euro Zuzahlung für eine verspätungsbedingt erforderliche Übernachtung). Die Deutsche Bahn bietet ihren Kunden darüber hinaus an, die Kosten zu erstatten, wenn die **Zugfahrt wegen eines coronabedingten Wegfalls des Reiseanlasses storniert** wird, zum Beispiel bei Ausfall einer Messe oder eines Events. Kostenfreie Stornierungen sind darüber hinaus möglich, wenn ein Reiseziel beispielsweise wegen Grenzschießungen nicht angefahren werden kann. Die Bahn informiert auf ihrem Internetportal kontinuierlich über den aktuellen Stand der Kulanzregelungen.

## Laufende Änderungen bei Reisen beachten

Da die Sach- und Rechtslage im Reisesegment sich weiterhin ständig ändern kann, ist es Reiseinteressenten dringend angeraten, die Entwicklung der rechtlichen Situation bis zur endgültigen Buchung einer Reise – und auch danach – ständig im Auge zu behalten.

**Weitere News zum Thema:**

**Gutscheine statt Geld für coronabedingte Veranstaltungsabsagen**

**Covid-19 / Coronavirus – Handlungspflichten und Optionen des Arbeitgebers**

**Welche Behördenmaßnahmen zum Coronavirus haben Bürger zu erwarten**