

Reisen werden nicht mehr kostenfrei annulliert

Auslandferien Wer nach der Grenzöffnung wegen der Corona-Krise eine Reise storniert, kann in der Regel keine vollständige Rückerstattung der Kosten durchsetzen.

Bernhard Kislig

Die Corona-Pandemie verdirbt manchen die Lust auf Sommerferien im Ausland. So gibt es ältere Menschen, die Angst haben, sich im Car, im Zug oder an einem anderen Ort anzustecken, wenn sie während der Reise fremden Menschen nahekommen. Andere können sich nicht vorstellen, unter strengen Hygienevorschriften einen unbeschweren und erholsamen Urlaub zu verbringen.

Annulliert ein Anbieter zum Beispiel aufgrund geschlossener Grenzen eine Reise, hat der Kunde in der Regel Anspruch auf eine volle Rückerstattung der Reisekosten. Nun planen mehrere Länder, ihre Grenzen für Touristen wieder zu öffnen. Damit ändern sich die Bedingungen für eine Stornierung. Storniert ein Kunde eine Reise, die durchführbar wäre, kann der Veranstalter Kosten abwälzen. Reiseombudsmann Franco Muff erhält momentan viele Anfragen von verunsicherten Leuten. Nachfolgend beantwortet er eine Auswahl.

Wir haben im November eine Safari in Namibia gebucht. Wir möchten nicht mehr gehen, weil wir verunsichert sind. Gemäss Reisebüros müssten wir bei einer Stornierung jetzt schon eine Gebühr von 30 Prozent der gesamten Reisekosten entrichten. Kann das sein?

Bei Safaris gibt es oft vergleichsweise harte Vertragsbedingungen. Die Gebühr für eine Annullierung kann rasch einmal 20 bis 30 Prozent betragen. Das Gesamtpaket beinhaltet öfters Flugtickets, die zu günstigsten Tarifen gekauft worden sind. Solche Tickets werden meist sofort ausgestellt und können in der Regel weder umgebucht noch annulliert werden. Mit anderen Worten: Der Kunde muss bei einer Stornierung die vollen Ticketkosten übernehmen. Einzig gewisse Flugtaxen können unter Umständen zurückerstattet werden.

Ich habe Flugscheine über einen Internetanbieter gekauft. Der Flug wurde storniert. Wie komme ich zu meinem Geld? Der Kunde muss beim Internetanbieter einen Antrag auf Rückerstattung einreichen. Danach ist die Airline verpflichtet, das Geld dem Internetanbieter gut-



Wenn Länder ihre Grenzen für Touristen öffnen, dürften am Flughafen Kloten wieder mehr Leute unterwegs sein. Doch Einschränkungen wird es weiterhin geben. Foto: Urs Jaudas

Versicherungen übernehmen keine Kosten, wenn man aus Angst vor einer Ansteckung eine Reise absagt.

zuschreiben, und dieser überweist den vollen Betrag an den Kunden.

Wir haben auf eigene Faust für Juli ein Hotel in Süditalien gebucht. Wir möchten nicht gehen. Der Hotelier will uns aber nur 70 Prozent des bereits bezahlten Betrags zurückerstatten. Müssen wir das akzeptieren?

Das hängt von den Allgemeinen Vertrags- und Reisebestimmungen des Hotels ab. Es ist empfehlenswert, diese schon vor der Buchung zu prüfen. Kontrollieren Sie die Bestimmungen. Wenn der Hotelier die Bedingungen nicht einhält, müssen Sie reklä-

mieren, damit Sie zu Ihrem Recht kommen. Hält er sich an den Vertrag, müssen Sie auf 30 Prozent verzichten.

Wir haben beim Reisebüro Flüge nach Wien annulliert. Zwei Tage später hat die Airline diese Flüge abgesagt. Können wir nun das Geld zurückverlangen?

Wer einen Flug zwei Tage vor dessen Stornierung annulliert, kann nachträglich weder mit einer Rückerstattung noch mit einer Umbuchung rechnen. Das Reisebüro kann in dieser Situation nichts ändern. Wer hingegen mit dem Entscheid bis zu einer allfälligen Stornierung durch das Reisebüro wartet, hat Anrecht auf eine Rückerstattung. Airlines bieten derzeit aber auch Umbuchungen oder Gutscheine an.

Im Oktober haben wir zwei Wochen Ferien auf Kreta gebucht. Sollen wir annullieren oder abwarten?

Wer Lust auf Auslandferien im Herbst verspürt, sollte bei bereits

gebuchten Reisen vorläufig nichts unternehmen. Es ist sinnvoller, die weiteren Entwicklungen der Corona-Krise abzuwarten und die Vertragsbedingungen im Auge zu behalten.

Wir sind gesundheitlich angeschlagen und zählen mit 70 und 82 Jahren zur Risikogruppe. Können wir deshalb die gebuchte Flussfahrt auf der Donau ohne Spesen annullieren?

Wenn die Flussfahrt annulliert wird, obwohl der Veranstalter diese noch anbietet, sind Spesen gemäss den Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen zu bezahlen. Alter und Gesundheitszustand sind kein Grund für eine andere Behandlung. Wichtig ist auch, die Vertragsbestimmungen zu prüfen: Oft steigt der prozentuale Kostenanteil für Kunden, je länger sie warten.

Mein Mann ist an Covid-19 erkrankt und noch nicht vollständig erholt. Wir können die Reise nach Frankreich

nicht antreten. Erhalten wir eine Kostengutsprache?

Wenn Sie eine Reiseversicherung abgeschlossen haben, können Sie wie bei jeder Krankheit mit einem Arztzeugnis eine Rückerstattung von Reisekosten beantragen. Versicherungen übernehmen aber keine Kosten, wenn jemand – zum Beispiel aus Angst vor einer Ansteckung – vorsorglich eine Reise absagt.

Wir haben in einem Hotel in Neapel für Juli einen Aufenthalt gebucht. Wir wollten nun stornieren, der Hotelier gibt uns nichts zurück, da wir einen fixen Tarif ohne Möglichkeit der Änderung oder Stornierung gewählt hatten. Müssen wir das akzeptieren?

Es gibt zwei Betrachtungsweisen. Im Prinzip müsste der Hotelier verstehen, dass Sie unter Umständen nicht anreisen können. Dann könnte er beispielsweise eine Verschiebung anbieten. Er kann aber auch hart bleiben und sich auf den Standpunkt

stellen, Sie hätten einen nicht stornierbaren Tarif gewählt, was also den Verlust Ihrer Zahlung bedeutet. Im Zusammenhang mit der Corona-Krise gibt es einige Fälle, in denen Hoteliers bei Direktbuchungen Rückzahlungen verweigern.

Muss ich eine Umbuchung oder allenfalls auch einen Reisegutschein akzeptieren, wenn ein Anbieter eine Pauschalreise annulliert?

Das Pauschalreisegesetz verlangt primär die Rückerstattung der Kosten für die Reise. Zwar ist es möglich, einen Gutschein oder eine Umbuchung anzubieten, Reisende können dies aber ablehnen und auf einer Barauszahlung beharren. Auf der Rechnung separat ausgewiesene Bearbeitungsgebühren können aber trotzdem belastet werden, da Reiseveranstalter und Reisebüros Mehrarbeit haben und nicht gratis arbeiten können. Die Gebühren sollten sich aber im Rahmen halten und nachvollziehbar sein.

Wann die Versicherung zahlt und wann nicht

Eine Reiseversicherung muss oft auch bezahlen, wenn der Vertrag eine Deckung für Epidemien vorsieht.

Die Planung von Sommerferien im Ausland ist derzeit noch mit viel Ungewissheit verknüpft. Immerhin zeichnet sich ab, dass mehrere Länder im Juni die Grenzen öffnen. Ab Mitte Juni könnten wieder Reisen nach Deutschland, Frankreich und Österreich möglich sein. Dies allerdings nur, wenn es nicht wieder zu einem Anstieg der Corona-Infektionen kommt. Italien will schon Anfang Juni die Einreise ermöglichen, wobei noch nicht klar ist, ob umgekehrt auch die

Schweiz die Grenzen öffnet. Wie die Schweiz mit einseitigen Grenzöffnungen umgehen würde, ist derzeit noch unklar.

Selbst wenn sich die EU-Staaten noch auf eine einheitliche Regelung einigen, könnte es zu einem internationalen Flickenteppich mit unterschiedlichen Bedingungen je nach Reisedestination kommen. Das Aussendepartement empfiehlt derzeit, sich bei ausländischen Vertretungen – also bei Botschaften oder Konsulaten – in der Schweiz über die

aktuell gültigen Vorschriften und Restriktionen zu informieren. Das Internetportal Travelnews.ch hat unter dem Titel «Wohin können Schweizer überhaupt reisen?» eine Übersicht über verschiedene Länder aufgeschaltet und aktualisiert diese gelegentlich.

Ablehnung «nicht haltbar»

In gewissen Fällen übernehmen Versicherungen auch Kosten, wenn eine Reise nicht wie geplant stattfinden kann. Versicherungsombudsmann Martin Lo-

renz hat den weitherum respektierten Experten Walter Fellmann beauftragt, ein Gutachten auszuarbeiten. Das kürzlich vorgelegte Papier befasst sich auch mit der Frage, wann Reiseversicherungen im Zusammenhang mit Corona eine Deckung ablehnen dürfen und wann nicht. Fellmann zieht ein klares Fazit: Ist gemäss Vertrag eine Epidemie versichert, darf eine Deckung nicht mit der Begründung abgelehnt werden, dass eine Pandemie vorliege und nicht eine Epi-

demie. Eine solche Ablehnung ist laut Fellmann «nicht haltbar». Mit der Epidemie sei vielmehr auch die Pandemie versichert, so lange die Pandemie nicht ausdrücklich von der Versicherung ausgeschlossen werde.

Keine Deckungspflicht besteht, wenn der Versicherungsvertrag eine Klausel enthält, die neben Ereignissen wie Krieg oder Naturkatastrophen auch Epidemien und Pandemien vom Versicherungsschutz ausschliesst. Ein Versicherungsvertrag kann auch

die Klausel enthalten, dass Empfehlungen der Behörden massgebend sind, ob eine Reise in ein bestimmtes Land zumutbar ist. Laut Fellmann genügt im Zusammenhang mit Corona bereits, dass eine Verordnung zur Eindämmung der Infektionen erlassen worden ist. Versicherungen dürfen also nicht Leistungen ablehnen, nur weil keine explizite Empfehlung vom Aussendepartement oder vom BAG vorliegt.

Bernhard Kislig