

B & K Special

Passagierrechte und Rechte bei Pauschalreisen in Zeiten von Covid-19

06/2020

I. Einleitung

Die Deutschen gelten als Reiseweltmeister. Dies wurde ihnen aufgrund der Corona-Pandemie zum Verhängnis. Es gab – und das hat es noch nie gegeben – eine Reise-warnung für jedes Land der Erde. Angesichts der Eindämmungsmaßnahmen der Behörden wie Reisebeschränkungen, Ausgangssperren und Quarantänezonen deutet sich an, dass der Verkehr durch diese Pandemie zu den am stärksten betroffenen Sektoren zählen könnte.

Da die Reisewarnungen Schritt für Schritt aufgehoben werden, kann man auch buchen. Es stellt sich daher die Frage, welche rechtlichen Folgen die Absage einer Pauschalreise durch den Veranstalter hat, bzw. ob der Reisende einen Anspruch auf kostenfreie Stornierung einer Individualreise hat.

Es stellt sich weiterhin die Frage, ob man, wenn z. B. das Zielland eine 14-tägige Quarantänepflicht für Reisende erlässt, kostenfrei die Reise stornieren kann.

II. Rechtslage

1. Reiserücktritt von einer Pauschalreise

Sagt der Veranstalter einer Pauschalreise ab, dann ist klar, dass der Veranstalter den ursprünglich vereinbarten Reisepreis vom Kunden nicht verlangen kann. In § 651h Abs. 4 Ziff. 2 BGB ist geregelt, dass der Reiseveranstalter vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten kann, wenn er aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrages gehindert ist; in diesem Fall hat er den Rücktritt unverzüglich nach Kenntnis von dem Rücktrittsgrund zu erklären.

Wenn der Reiseveranstalter infolge des Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet ist, hat er unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt den Reisepreis zu erstatten (§ 651h Abs. 5 BGB).

Aber auch der Reisende kann eine Pauschalreise vor Reisebeginn von sich aus kostenfrei stornieren, wenn am „Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen“ (§ 651h Abs. 3 BGB).

In einem solchen Fall kann der Reiseveranstalter keine Entschädigung verlangen. Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle der Partei unterliegen, die sich hierauf beruft, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

Solche Umstände liegen lt. bisheriger Rechtsprechung immer vor, wenn das Auswärtige Amt offizielle Reisewarnungen für das Reiseziel ausgesprochen hat.

Ob ein unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstand auch dann vorliegt, wenn es keine Reisewarnung gibt, aber man sich im Ziel-land in Quarantäne begeben muss, ist strittig und müsste im Zweifel ein Gericht entscheiden.

2. Reiserücktritt von einer Individualreise

Angesichts der Pandemie hat die Europäische Kommission am 18.03.2020 eine Mitteilung verfasst als Auslegungsrichtlinien zu den EU-Verordnungen über Passagierrechte. Die Passagierrechte sind in der EU geregelt durch:

- Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom

11.02.2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen

- Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23.10.2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr
- Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24.11.2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr
- Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16.02.2011 über Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr

Dabei regeln die EU-Verordnungen über Passagierrechte nicht Situationen, in denen Passagiere entweder nicht reisen können oder von sich aus eine Reise annullieren möchten.

Wenn Reisende aufgrund der allgemeinen Reisewarnung des Auswärtigen Amtes von einer Bus-, Bahn- oder Flugreise zurücktreten wollen, ergibt sich ein Anspruch auf kostenfreie Stornierung der Reise nicht eindeutig aus dem Bürgerlichen Gesetzbuch. Zwar kann argumentiert werden, dass ein kostenfreier Rücktritt von der Reise möglich ist, weil wegen der unvorhersehbaren Gefahren durch die Corona-Krise nach § 313 BGB die Geschäftsgrundlage für den Vertrag weggefallen ist. Dies ist jedoch strittig, sodass auch hier die künftige Rechtsprechung abgewartet werden muss.

Allerdings müssen die vertraglichen Vereinbarungen sowie die AGB des jeweiligen Reiseunternehmens genau betrachtet werden. Offenbar bieten verschiedene Beförderungsunternehmen ihren Passagieren, die infolge des Ausbruchs von Covid-19 nicht mehr reisen wollen (oder dürfen), Gutscheine an. Passagiere können diese Gutscheine für eine weitere Reise mit demselben Beförderungsunternehmen innerhalb einer von diesem festgelegten Frist verwenden.

Diese Situation ist von der Situation zu unterscheiden, in der der Beförderer die Reise annulliert und anstelle der Wahl zwischen Erstattung und anderweitiger Beförderung lediglich einen Gutschein anbietet. Schlägt der Beförderer einen Gutschein vor, so kann ein solches Angebot das Recht des Reisenden, sich für eine Erstattung zu entscheiden, nicht beeinträchtigen.

Die Anfang April 2020 von der Bundesregierung geplante Regelung, nach der Kunden für Reisen, die vor dem 08.03.2020 gebucht wurden und nun aufgrund der Pandemie ausfallen, statt einer Rückzahlung erst einmal Gutscheine bekommen sollten und erst ihr Geld zurückbekommen sollten, wenn die Gutscheine nicht bis Ende 2021 eingelöst sind, hat die EU-Kommission nicht zugelassen.

Anders sieht es aus, wenn das Reiseunternehmen eine Individualreise von sich aus absagt.

a) Fluggastrechte

aa) Anspruch auf Erstattung oder anderweitige Beförderung

Bei einer Annullierung eines Fluges durch das Luftfahrtunternehmen ist das ausführende Luftfahrtunternehmen nach Art. 8 der Verordnung Nr. 261/2004 verpflichtet, dem Fluggast die Wahl zwischen folgenden Möglichkeiten zu bieten:

- Erstattung (Rückzahlung). Die Erstattung ist binnen 7 Tagen zu leisten für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden ist, ggf. in Verbindung mit einem Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt;
- anderweitige Beförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder
- anderweitige Beförderung zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes.

Hat ein Fluggast den Hin- und Rückflug getrennt gebucht und der Hinflug wird annulliert, hat er nur Anspruch auf Erstattung des annullierten Fluges, also in diesem Fall des Hinfluges.

Allerdings führt die Europäische Kommission in ihrer Mitteilung vom 18.03.2020 aus, dass dann, wenn Hin- und Rückflug Teil derselben Buchung sind, Fluggästen, auch wenn

die Flüge von unterschiedlichen Luftfahrtunternehmen durchgeführt werden, bei einer Annullierung des Hinfluges zwei Möglichkeiten angeboten werden sollten:

- Die Erstattung der gesamten Flugscheinkosten (d. h. für beide Flüge) oder
- eine anderweitige Beförderung für den Hinflug.

bb) Anspruch auf Ausgleichszahlung

Nach Art. 7 der Verordnung Nr. 761/2004 hat der Fluggast bei einer Annullierung des Fluges einen Anspruch auf Ausgleichsleistungen, es sei denn,

- er wird über die Annullierung mindestens 2 Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit unterrichtet, oder
- er wird über die Annullierung in einem Zeitraum zwischen 2 Wochen und 7 Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit unterrichtet und erhält ein Angebot zur anderweitigen Beförderung, das es ihm ermöglicht, nicht mehr als 2 Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und sein Endziel höchstens 4 Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen, oder
- er wird über die Annullierung weniger als 7 Tage vor der planmäßigen Abflugzeit unterrichtet und erhält ein Angebot zur anderweitigen Beförderung, das es ihm ermöglicht, nicht mehr als 1 Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und sein Endziel höchstens 2 Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen.

Liegen diese Ausschlussfälle nicht vor, erhält der Fluggast eine Ausgleichszahlung in Höhe von

- 250 EUR bei allen Flügen über eine Entfernung von 1500 km oder weniger,
- 400 EUR bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1500 km und 3500 km,
- 600 EUR bei allen anderen Flügen.

Die Ausgleichszahlung reduziert sich um 50 %, wenn dem Fluggast eine anderweitige Beförderung zu seinem Endziel mit einem Alternativflug angeboten wird, dessen Ankunftszeit

- bei allen Flügen über eine Entfernung von 1500 km oder weniger nicht später als 2 Stunden,
- bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1500 km und 3500 km nicht später als 3 Stunden,
- bei allen anderen Flügen nicht später als 4 Stunden

nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglichen gebuchten Fluges liegt.

Obwohl die Verordnung Nr. 761/2004 eine Ausgleichszahlung nur bei einer Annullierung des Fluges vorsieht, hat der Europäische Gerichtshof im Jahr 2009 entschieden, dass dem Reisenden auch bei einer Verspätung ein Ausgleichsanspruch zustehen soll. Dieser setzt eine Verspätung von mindestens 3 Stunden am Endziel voraus.

Bei der Berechnung der Verspätung eines Fluges mit Anschlussflügen kommt es nicht auf den Zeitpunkt des Abfluges, sondern auf die Ankunftszeit am Endziel der Reise an.

Bei einer Verspätung von mehr als 5 Stunden können Fluggäste vom Flug zurücktreten, sodass die Airline die Ticketkosten erstatten muss. Die Airline muss auch für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte die Ticketkosten erstatten, wenn der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden ist, ggf. in Verbindung mit einem Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

Nach Art. 5 Abs. 3 der Verordnung Nr. 261/2004 ist das ausführende Luftfahrtunternehmen nicht verpflichtet – wenn die genannten Fristen unterschritten sind – Ausgleichszahlungen zu leisten, wenn es nachweisen kann, dass die Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären. In der Mitteilung der Europäischen Kommission vom 18.03.2020 führt diese aus, dass diese Bedingung als erfüllt gelten sollte, wenn Behörden bestimmte Flüge entweder von Rechts wegen verbieten oder den Personenverkehr in einer

Weise untersagen, die de facto die Durchführung des betreffenden Fluges ausschließt.

Dies kann auch, je nach den Umständen, für Flüge in Gegenrichtung zu den Flügen gelten, die unmittelbar von dem Verbot für den Personenverkehr betroffen sind.

b) Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr

aa) Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Fortsetzung der Fahrt/Weiterreise mit geänderter Streckenführung

Die diesbezüglichen Rechte sind in Art. 16 der Verordnung Nr. 1371/2007 festgelegt. Muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass bei Ankunft am Zielort die Verspätung mehr als 60 Minuten betragen wird, so hat der Fahrgast die Wahl zwischen einer Erstattung des Fahrpreises, der Fortsetzung der Fahrt oder der Weiterreise mit geänderter Streckenführung. Dies gilt auch bei einem annullierten Zug. Rückerstattet werden die Kosten des Fahrscheins für den Teil oder die Teile der Fahrt, die nicht durchgeführt wurden, und für die Teile, die bereits durchgeführt wurden, wenn die Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen des Fahrgastes sinnlos geworden ist, ggf. zusammen mit einer Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt. Die Fortsetzung der Fahrt oder die Weiterreise mit geänderter Streckenführung muss unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen erfolgen und zwar entweder bei nächster Gelegenheit oder zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgastes.

bb) Recht auf Hilfeleistung

Beträgt die Verspätung mehr als 60 Minuten, so hat der Fahrgast darüber hinaus folgende Ansprüche:

- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit;
- Unterbringung in Fällen, in denen ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten notwendig wird, sofern dies praktisch durchführbar ist. (Art. 18 Abs. 2 Verordnung Nr. 1371/2007)

Lt. Verordnung muss das Eisenbahnunternehmen den Verpflichtungen auch dann nachkommen, wenn der Zugausfall auf Umstände wie die im Zusammenhang mit Covid-19 zurückzuführen ist.

cc) Anspruch auf Entschädigung

Entscheidet sich der Fahrgast nicht für die Erstattung des Fahrpreises, sondern wünscht eine Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung, so hat er dennoch einen Anspruch auf Entschädigung.

- Bei Verspätungen von 60 – 119 Minuten beträgt die Entschädigung 25 % des Fahrpreises,
- bei Verspätungen von 120 Minuten und darüber 50 % des Fahrpreises. (Art. 17 der Verordnung 1371/2007).

Anders als bei anderen Verkehrsträgern haben außergewöhnliche Umstände, soweit solche vorliegen, keinen Einfluss auf den Entschädigungsanspruch bei Verspätungen (einschl. solchen infolge von Zugausfällen).

c) Fahrgastrechte im Busreiseverkehr

aa) Recht auf Fortsetzung der Reise/Weiterreise mit geänderter Streckenführung oder Fahrpreiserstattung

Ist der gebuchte Bus verspätet oder annulliert, muss der Bus- oder Bahnhofsbetreiber den Fahrgast so bald wie möglich, jedoch nicht später als 30 Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit, darüber informieren. Bei Verspätungen muss die voraussichtliche Abfahrtszeit mitgeteilt werden, sobald diese bekannt ist.

Für Linienverkehrsdienste, bei denen die planmäßige Wegstrecke mindestens 250 km beträgt, sieht die Verordnung Nr. 181/2011 nach Art. 19 eine Weiterreise mit geänderter Streckenführung oder eine Fahrpreiserstattung vor. So haben die Fahrgäste insbesondere dann, wenn ein Beförderer vernünftigerweise davon ausgehen muss, dass die Abfahrt eines Linienverkehrsdienstes von einem Busbahnhof annulliert wird oder sich mehr als 120 Minuten verzögert, das Recht, zwischen einer Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung ohne Aufpreis zum frühestmöglichen Zeitpunkt unter vergleichbaren Bedingungen oder einer Erstattung des vollen Fahrpreises zu wählen. Dies kann ggf. mit einer kostenlosen Rückfahrt zum frühestmöglichen Zeitpunkt zu dem im Beförderungsvertrag festgelegten ersten Abfahrtsort kombiniert werden, wenn die Fahrt sinnlos geworden ist.

bb) Recht auf Hilfeleistung

In Art. 21 der Verordnung Nr. 181/2011 ist festgelegt, dass wenn ein Fernverkehrsdienst mit einer planmäßigen Dauer von über 3 Stunden annulliert wird oder seine

Abfahrt von einem Busbahnhof sich um mehr als 90 Minuten verzögert, die Fahrgäste im angemessenen Verhältnis zur Wartezeit Anspruch auf einen Imbiss, Mahlzeiten oder Erfrischungen haben, sofern sie im Bus oder im Busbahnhof verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen sind.

Ist eine Übernachtung erforderlich, so ist für eine Unterbringung – beschränkt auf höchstens zwei Nächte und 80 EUR pro Nacht und Fahrgast – sowie für die Beförderung zur Unterkunft und zurück zum Busbahnhof zu sorgen.

Die Verordnung enthält keinen Hinweis darauf, dass der Beförderer von allen seinen Verpflichtungen, einschl. seiner Verpflichtung zur Hilfeleistung, entbunden werden kann.

cc) Anspruch auf Entschädigung

In Art. 19 Abs. 2 der Verordnung Nr. 181/2011 sind die Bedingungen für einen Anspruch auf Entschädigung festgelegt. Sie beläuft sich auf 50 % des Fahrpreises bei Annullierung des Verkehrsdienstes. Sie wird allerdings nur fällig, wenn der Beförderer es versäumt, dem Fahrgast die Wahl zwischen Fahrpreiserstattung und Weiterreise mit geänderter Streckenführung anzubieten.

d) Fahrgastrechte im See-und Binnenschiffsverkehr

Die Verordnung Nr. 117/2010 gilt nicht für Schiffe, die nur bis zu 12 Fahrgäste befördern oder die mit höchstens 3 Besatzungsmitgliedern ausgestattet sind oder die eine einfache Strecke von weniger

als 500 Metern zurücklegen oder historische Schiffe oder Ausflugs- und Touristenschiffe, sofern sie keine Unterkunft bieten oder höchstens zwei Nächte an Bord verbracht werden.

aa) Recht auf Information

In Art. 16 der Verordnung Nr. 1177/2010 wird ausgeführt, dass Fahrgäste bei Annullierung oder Verspätung so rasch wie möglich, jedoch spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit, über die Lage und, sobald diese Informationen vorliegen, über die voraussichtliche Abfahrtszeit und die voraussichtliche Ankunftszeit zu informieren sind.

bb) Recht auf anderweitige Beförderung oder Fahrpreiserstattung

Muss ein Beförderer vernünftigerweise davon ausgehen, dass die Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes von einem Hafenterminal annulliert wird oder sich um mehr als 90 Minuten verzögert, so stellt er den Fahrgästen die folgenden beiden Möglichkeiten zur Wahl:

- Eine anderweitige Beförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt und ohne Aufpreis zum im Beförderungsvertrag festgelegten Endziel unter vergleichbaren Bedingungen;
- die Erstattung des Fahrpreises und ggf. zum frühestmöglichen Zeitpunkt kostenlose Rückfahrt zum in Beförderungsvertrag festgelegten ersten Ausgangspunkt, wenn die Fahrt sinnlos geworden ist. (Art. 18 der Verordnung Nr. 1777/2010)

cc) Recht auf Hilfeleistung

Der Fahrgast hat Anspruch im angemessenen Verhältnis zur Wartezeit auf einen Imbiss, Mahlzeiten und Erfrischungen, wenn auf dem Schiff oder im Terminal diese verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen sind. Ferner besteht ein Anspruch auf Unterbringung, wenn der Fahrgast gezwungen ist zu übernachten – bis zu drei Nächten, zu einem Höchstpreis von 80 EUR pro Nacht – sowie auf Beförderung zur Unterkunft und zurück zum Terminal.

dd) Anspruch auf Entschädigung

Bei einer verspäteten Ankunft am Endziel von 1 bis 6 Stunden je nach planmäßiger Fahrtdauer, haben Fahrgäste Anspruch auf Entschädigung durch den Beförderer. Die Entschädigung muss mindestens 25 % des Fahrpreises betragen. Beträgt die Verspätung mehr als das Doppelte, muss die Entschädigung 50 % des Fahrpreises betragen (Art. 19 der Verordnung Nr. 1177/2010).

In Art. 20 Abs. 4 der Verordnung Nr. 1177/2010 sind bestimmte Ausnahmen vom Anspruch auf Entschädigung vorgesehen, beispielsweise das Vorliegen außerordentlicher Umstände.

Nach der Mitteilung der Europäischen Kommission vom 18.03.2020 sollte diese Bedingung als erfüllt gelten, wenn Behörden bestimmte Verkehrsdienste entweder von Rechts wegen verbieten oder den Personenverkehr in einer Weise untersagen, die de facto die Durchführung des betreffenden Verkehrsdienstes ausschließt.

3. Stornierung von Hotelbuchungen im In- und Ausland

Wenn ein Hotel im Ausland direkt bei dessen Betreiber gebucht wurde, ist der Reisende mit den jeweiligen nationalen Gesetzen konfrontiert. Nach dem jeweils geltenden nationalen Recht kann es fraglich sein, ob der Vertrag wegen der weltweiten Reisewarnung des Deutschen Auswärtigen Amtes hinfällig wird. Je nach Stornobedingungen müssen Betroffene alternativ auf die Kulanz des Hotelbetreibers hoffen oder versuchen auszuhandeln, dass etwa der Hotelaufenthalt nur verschoben und nicht teuer storniert wird.

Wurde das Hotel dagegen auf einem deutschsprachigen Hotelportal im Internet gebucht, gilt deutsches Recht. Dann muss man sich bei einem geplanten Reiserücktritt an das Portal wenden und sich nach den Möglichkeiten einer kostenfreien Stornierung erkundigen.

4. Reiserücktrittsversicherung

Eine Reiserücktrittsversicherung greift, wenn der Reisende krank ist oder andere Ereignisse – etwa der Tod eines Angehörigen oder Arbeitslosigkeit – verhindern, dass er reisen kann. Eine Infizierung mit einem Virus ist häufig jedoch ausgenommen: Viele Versicherer schließen Schäden durch Erkrankung oder Tod infolge von Pandemien von ihrer Leistung aus. Auf der anderen Seite sind bei einigen Versicherungen aber Kurzarbeit oder der Verlust des Arbeitsplatzes abgedeckt. Hier hilft ein Blick in die Versicherungsunterlagen.

III. Fazit

Die Passagierrechte sind bei Flugreisen, Bahnreisen, Busreisen und Schiffsreisen durch vier Verordnungen der EU geregelt, die unmittelbar geltendes deutsches Recht darstellen.

Durch die Mitteilung der Europäischen Kommission vom 18.03.2020 haben diese Verordnungen in Zeiten von Covid-19 eine besondere Auslegung erhalten.

Information:

Der Inhalt dieser Information wurde nach bestem Wissen und Kenntnisstand erstellt. Mit Rücksicht auf die Komplexität der angesprochenen Themen und den ständigen Wandel der Rechtsmaterie bitten wir um Verständnis, wenn wir unsere Haftung und Gewährleistung auf Beratungen in individuellen Einzelaufträgen nach Maßgabe unserer Auftragsbedingungen beschränken und sie i. Ü., d. h. für diese Informationen ausschließen.