Sicher **reisen**

Verbrauchertipp. Waldbrände im Frühjahr in der Toskana und in der Schweiz, Überschwemmungen in Kenia, Krieg im Nahen Osten. Können Reisende dann kostenlos stornieren? Die Antwort ist mitunter nicht eindeutig.

Autorin: Bettina Blaß



Naturkatastrophen, Krankheitsausbrüche oder sogar Kriege können es unmöglich machen, in das Land oder die Region zu reisen. Ob man sein Geld zurückbekommt, hängt von unterschiedlichen Faktoren ab. Eine wichtige Rolle spielt dabei, wie man die Reise gebucht hat. Pauschalreisende genießen üblicherweise einen besseren Schutz als Individualtouristen.

Wer pauschal bucht, hat in der Regel nur einen Ansprechpartner. Wer dagegen Flug, Unterkunft und Mietwagen separat gebucht hat, muss mit allen Vertragspartnern eine Lösung finden.

Gibt es eine Reisewarnung?

Ob Pauschalurlauber Geld zurückerhalten, hängt üblicherweise davon ab, ob die Umstände unvermeidbar und außergewöhnlich sind und ob diese die Reise beeinträchtigen, etwa durch Überflutungen, Waldbrände, Kriege oder einen gesperrten Luftraum. Ein Blick auf die Internetseite des Auswärtigen Amtes ist in einer solchen Situation sinnvoll: Gibt es eine Reisewarnung für das Land oder die Region, kann das ein Indiz dafür sein, dass man finanziell entschädigt wird.

Hingegen erhält man eher kein Geld zurück, wenn man beispielsweise eine Reise nach Griechenland gebucht hat und weit entfernt vom eigenen Ferienort der Wald brennt. Die Sorge, dass der Brand nicht gestoppt werden kann, die Unterkunft in Mitleidenschaft gezogen wird und Tagesausflüge durch verbrannte Landschaften führen werden, ist dafür nicht ausreichend. Denn das Reiseziel selbst muss direkt betroffen sein. Auch Angst, beispielsweise vor Terror oder der Ansteckung mit einem gefährlichen Virus, reicht nicht aus, um bei Stornierung mit einer Entschädigung rechnen zu können. Ausschlaggebend ist die Situation am Zielort.

Neben der räumlichen Nähe ist auch der zeitliche Zusammenhang entscheidend: Der Urlaub soll im Sommer beginnen – die Überschwemmungen sind im Februar. Auch in diesem Fall wird der Reiseveranstalter zunächst einmal nicht kostenlos stornieren. Hier werden langwierige Beeinträchtigungen vor Ort ausschlaggebend sein.

Umbuchung möglich?

Tipp: Es lohnt sich, einen Blick in die AGBs des Anbieters zu werfen. Möglicherweise ist zwar aufgrund der Gegebenheiten keine Stornierung, aber eine Umbuchung auf einen anderen Termin oder auf ein anderes Ziel möglich.

Treten außergewöhnliche Umstände während der Reise auf, können Pauschalreisende den Urlaub abbrechen oder nachträglich versuchen, den Reisepreis zu mindern. Dafür sollten die Zustände vor Ort dokumentiert werden; Bilder oder Videoaufnahmen können vor Gericht als Beweis gelten. In jedem Fall sollte unverzüglich der Reiseanbieter kontaktiert werden.

Leistung nicht erbracht?

Grundsätzlich gilt, dass Reisende Leistungen nicht bezahlen müssen, die nicht angeboten werden können. Liegt etwa das gebuchte Hotel mitten in einer Überflutungsregion und kann keine Gäste empfangen, sollten Besucher relativ einfach ihr Geld zurückbekommen. Auch bei einem annullierten EU-Flug hat man Anspruch auf die Erstattung des Ticketpreises oder zumindest eine Umbuchung. Je nach Reiseziel muss die Fluggesellschaft bei einem EU-Flug auch Verpflegungs- und Hotelkosten übernehmen.

Wer als Individualreisender sicherheitsbedacht ist, bucht Stornierungs- oder Umbuchungsoptionen gegen einen entsprechenden Betrag direkt mit. ■

Eintrag in die Krisenvorsorgeliste

Unabhängig von der Frage nach Erstattung oder Stornierung empfiehlt das Auswärtige Amt deutschen Staatsangehörigen, sich in die Krisenvorsorgeliste einzutragen. Das soll deutschen Behörden und Auslandsvertretungen helfen, Betroffene in Krisen- und Katastrophenfällen schneller erreichen und konsularisch unterstützen zu können.

Krisenvorsorgeliste

Zum Weiterlesen

Mehr Informationen zum Thema gibt es auf den Internetseiten des ADAC und der Verbraucherzentrale.

ADAC

Verbraucherzentrale