



**Pressemitteilung der Union
Luxembourgeoise des
Consommateurs**



(Lëtzebuenger Konsumenteschutz)

**Die ULC beantwortet alle Fragen zur Stornierung von
Auslandsreisen**

Die ULC erinnert ihre Mitglieder sowie alle Verbraucher daran, dass sie alle Fragen zur Stornierung von Auslandsreisen im Zusammenhang mit der jetzigen Corona-Krise beantwortet.

Angesichts der Verbreitung des Covid-19-Virus fragen sich viele Reisende vorsorglich, ob sie ihren nächsten Urlaub verschieben oder sogar bereits gebuchte Reisen stornieren sollten. Zu diesem Zweck möchte die ULC den Verbrauchern die Rechte der Reisenden erläutern und die in diesem Bereich geltenden Regeln zusammenfassen.

Zunächst ist zwischen zwei Situationen zu unterscheiden: Je nachdem, ob man eine Pauschalreise (Kombination von mindestens zwei Leistungen, z.B. Flug und Hotel) oder einzelne Leistungen verschiedener Veranstalter (nur ein Flug oder nur eine Unterkunft) bucht.

Pauschalreisen

Was Pauschalreisen betrifft, so sehen die seit Juli 2018 in Luxemburg geltenden Vorschriften vor, dass ein Reisender seine Pauschalreise jederzeit vor der Abreise stornieren kann, jedoch vorbehaltlich der Zahlung einer Entschädigung gemäß den allgemeinen Bedingungen. Diese Stornogebühren müssen jedoch angemessen sein.

Die Situation ändert sich jedoch, wenn am Reiseziel ein Fall von höherer Gewalt wie das Covid-19-Virus auftritt. Nach den Bestimmungen des im luxemburgischen Verbrauchergesetzbuch eingeführten Gesetzes über Pauschalreisen können der Reisende und das Reisebüro die Reise ohne Strafe stornieren, wenn "außergewöhnliche und unvermeidbare Umstände, die am oder in unmittelbarer Nähe des Zielortes eintreten, erhebliche Auswirkungen auf die Durchführung der Pauschalreise oder auf die Beförderung der Reisenden zum Zielort haben" (Artikel L.225-10 (2) des Verbrauchergesetzbuches).

In solchen Fällen hat der Reisende das Recht, innerhalb von 14 Tagen eine vollständige Rückerstattung der Zahlung zu erhalten. Laut der Europäischen Kommission gelten

"erhebliche Risiken für die menschliche Gesundheit, wie das Auftreten einer schweren Krankheit wie COVID-19 am Reiseziel oder in seiner unmittelbaren Umgebung, im allgemeinen als unvermeidliche und außergewöhnliche Umstände" (https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/mobility_fr#transports). Dies ist jedoch keine rechtsverbindliche Auslegung, so dass im Falle eines Rechtsstreits mit dem Reisebüro das Gericht von Fall zu Fall entscheiden muss. Offizielle Erklärungen der zuständigen Behörden, wie z.B. die Einstufung eines Landes als Risikozone durch das Gesundheitsministerium (<https://msan.gouvernement.lu/fr/dossiers/2020/corona-virus.html>) oder die offizielle Schließung der Grenzen eines Landes (<https://guichet.public.lu/fr/citoyens/loisirs-benevolat/tourisme/droits-voyageurs/declaration-sejour-etranger.html>), werden in solch einer Situation sehr nützlich sein, um die Entscheidung des Verbrauchers zu rechtfertigen. Dennoch wird ein subjektives Angstgefühl eines Reisenden nicht ausreichen, um eine solche Annullierung zu rechtfertigen.

Der Reisende hat außerdem Anspruch auf eine vollständige Erstattung der entstandenen Kosten, wenn der Reiseveranstalter von sich aus beschließt, die Reise im Ausland zu stornieren.

Hier nochmals alle Kontaktadressen der ULC:

Telefon: 49 60 22-1

E-Mail: info@ulc.lu

Fax: 49 49 57

Weitere Informationen und ausführliche Auskünfte auf www.ulc.lu

Mitgeteilt von der ULC am 19.03.2020