

Europäisches Verbraucherzentrum Italien

Bozen: Brennerstraße 3 – 39100 – Tel: 0471 980939

www.euroconsumatori.org info@euroconsumatori.org

Rom: Largo Alessandro Vessella, 31 - 00199 – Tel: 06 44238090



Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa

PRESSE INFORMATION

Bozen, 20.03.2020

Covid-19

Die Rechte der Reisende in Zeiten des Coronavirus

In den letzten zwei Wochen hat das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien fast 1.000 BürgerInnen zum Thema Rechte der Reisenden in Zeiten von Covid-19 beraten.

Wie bekannt, muss jede(r) in Italien lebende(r) BürgerIn bis zum 3. April zu Hause bleiben; Ausnahmen sind nur dann erlaubt, wenn diese aufgrund von nachweisbaren Arbeitserfordernissen, gesundheitlichen Gründen oder Notfallsituationen notwendig sind.

Angesichts dieser Bestimmungen können Reisen, die für touristische Zwecke gebucht wurden (Start bzw. Durchführung innerhalb 3. April) kostenfrei annulliert werden. Sowohl für die Beförderung als auch für die gebuchten Aufenthalte kann die Rückerstattung (auch in Form eines Gutscheins) des bezahlten Betrags verlangt werden. Wenn Sie gezwungen sind, eine Reise oder einen Aufenthalt zu stornieren, sollten Sie sich umgehend mit dem Beförderer bzw. der Unterkunft oder, falls im Reisebüro oder auf einer Buchungsplattform gebucht wurde, mit dem Vermittler in Verbindung setzen.

Welche sind die häufigsten Detailfragen, welche uns Verbraucher gestellt haben?

PAUSCHALREISEN

1) Meine Pauschalreise wurde annulliert; das Reisebüro/der Reiseveranstalter bieten einen Gutschein an. Muss ich diesen akzeptieren oder kann ich die Rückzahlung fordern?

Gemäß Art. 28, Absatz 5 des Gesetzesdekretes Nr. 9 vom 2. März 2020, kann der Veranstalter eine alternative Pauschalreise anbieten, den Preis erstatten oder einen Gutschein ausstellen. So wie dieser Artikel formuliert ist, scheint der Gesetzgeber dabei nicht dem Verbraucher die Wahlmöglichkeit einzuräumen, trotzdem bleibt die Ausstellung eines Gutscheins eine der möglichen Alternativen und keine Verpflichtung.

2) Für meine annullierte Pauschalreise bekomme ich vom Reiseveranstalter einen Gutschein - wie lange muss dieser gültig sein?

Der Gutschein muss innerhalb eines Jahres ab Ausstellungsdatum benutzt werden, unseres Erachtens bedeutet dies aber nicht, dass auch die Reise innerhalb dieses Zeitraums durchgeführt werden muss.

3) Meine Pauschalreise wurde annulliert und der Veranstalter will mir einen Gutschein ausstellen, ich habe aber noch nicht den Gesamtbetrag bezahlt. Muss ich den Restbetrag bezahlen, bevor mir der Gutschein ausgestellt wird?

Artikel 1463 des Zivilgesetzbuch sieht vor, dass bei wechselseitigen Verträgen und Unmöglichkeit einer Leistung, die Gegenleistung nicht verlangt werden kann und bereits bezahlte Beträge erstattet werden müssen, daher ist keine weitere Zahlung geschuldet.

4) Ich habe eine Pauschalreise von einem ausländischen Reiseveranstalter gebucht, konnte diese aber wegen des Reiseverbots für italienische Staatsbürger nicht antreten. Habe ich trotzdem Anrecht auf die Rückerstattung/Gutschein?

Wir sind der Meinung, dass italienische Staatsbürger Anspruch auf eine Rückerstattung in diesen Fällen haben, da das behördliche Reise- oder Einreiseverbot ein unvermeidbarer außergewöhnlicher Umstand darstellt, welcher dem Reisenden nicht zuzuschreiben ist und es unmöglich macht, die gebuchte Leistung in Anspruch zu nehmen.

5) Ich habe eine Reise gebucht, die Mitte April stattfinden soll. Kann ich diese kostenlos stornieren?

Nur Reisen mit Abreise bis zum 3. April kann man derzeit kostenlos stornieren. Für die kostenfreie Stornierung von Reisen, welche zu einem späteren Zeitpunkt stattfinden sollen, muss man abwarten, ob das Reiseverbot für italienische Staatsbürger verlängert wird und/oder ob es zum Zeitpunkt der Reise Einreisebeschränkungen für italienische Staatsbürger im Reiseland gibt.

6) Ich habe eine Reise gebucht, die Ende April stattfinden soll und dafür bis jetzt nur eine Anzahlung geleistet. Der Veranstalter hat mich aufgefordert, den Restbetrag zu überweisen. Muss ich das machen?

Da nur Reisen bis zum 3. April nicht stattfinden dürfen, müssten Sie den Restbetrag eigentlich gemäß den Vertragsbedingungen bezahlen. Angesichts der unsicheren, sich ständig ändernden Lage, raten wir den VerbraucherInnen, den Veranstalter schriftlich zu kontaktieren und nachzufragen, ob auf Grund der derzeitigen Situation die Möglichkeit der Aufschiebung der Zahlung eingeräumt wird.

FLÜGE

I) Ich habe einen Flug gebucht, der vor dem 4. April durchgeführt werden soll. Bekomme ich eine Rückerstattung, da ich diesen aufgrund des Reiseverbots nicht in Anspruch nehmen kann?

Ja: Wenn Sie in einer Gemeinde oder in einem Gebiet wohnen, aus dem Sie auf ausdrückliche Anordnung der Behörde nicht ausreisen dürfen - also derzeit ganz Italien - haben Sie Anspruch auf eine Rückerstattung des Ticketpreises oder auf einen Gutschein in gleicher Höhe.

II) Ich habe einen Flug gebucht, der Ende April durchgeführt werden soll. Ich will diesen aufgrund der aktuellen Lage nicht in Anspruch nehmen. Bekomme ich eine Rückerstattung?

Sollten der Hin- oder Rückflug annulliert werden, haben Sie im Falle einer zusammenhängenden Buchung Anspruch auf die vollständige Rückerstattung des Ticketpreises. Wenn die Flüge jedoch durchgeführt werden, sind grundsätzlich die Buchungsbedingungen anwendbar. Das bedeutet, wenn Sie einen erstattungsfähigen oder flexiblen Tarif gebucht haben, können Sie die Erstattung bzw. Umbuchung gemäß Ticketkonditionen beantragen. Wenn der Tarif hingegen nicht erstattungsfähig/flexibel ist, ist es im Falle des Verzichts in der Regel nur möglich, die Steuern und Gebühren am nicht genutzten Flugticket zurückzufordern – es sei denn, das Reiseverbot, wird bis zum Reisedatum verlängert.

HOTELBUCHUNGEN

A) Ich habe eine Unterkunft für einen Zeitraum innerhalb des 3. April gebucht und ein Angeld oder eine Anzahlung bezahlt. Darf das Hotel die bezahlten Beträge einfach einbehalten?

Nein, auch hier gilt: Die Leistung zu erbringen, ist nicht mehr möglich, daher darf das Hotel keine Gegenleistung verlangen und muss bezahlte Beträge wieder erstatten, eventuell auch in Form eines Gutscheines, der innerhalb eines Jahres eingelöst werden kann.

B) Ich habe eine Hotelbuchung für Juni 2020 und das Hotel verlangt Stornogebühren oder behält das Angeld ein, wenn ich jetzt storniere. Kann ich nicht kostenfrei stornieren?

Was die Zukunft bringen wird, kann niemand voraussehen, aber zur Zeit erscheint die Erfüllung des Vertrags möglich. Daher kann das Unternehmen das Angeld einbehalten oder die vom Vertrag vorgesehenen Stornogebühren verlangen, wenn man jetzt schon storniert. Sollte zum Zeitpunkt des gebuchten Aufenthalts immer noch ein Reiseverbot bestehen (entweder in unserem Land oder am Zielort), kann der Vertrag aufgelöst und bereits bezahlte Beträge erstattet werden.

„Dass diese schwierige Situation für VerbraucherInnen, die sich schon lange auf Ihren wohlverdienten Urlaub gefreut und darauf gespart haben, unerwartet, ärgerlich und auch mit beträchtlichen finanziellen Einbußen behaftet ist, ist unbestritten.“ erklärt Monika Nardo, Koordinatorin des Europäischen Verbraucherzentrum Italien (EVZ), Büro Bozen *„Man darf aber auch nicht vergessen, dass die Situation für die Reisebranche nicht anders, sondern wahrscheinlich noch um einiges schlimmer ist.“* *„Wir sind daher der Ansicht, dass ein Kompromiss, wie die Ausstellung eines Gutscheins, bei der Lösung der unterschiedlichen, soeben beschriebenen Situationen anzustreben, die beste Gangart darstellt, auch um einen Beitrag zur Aufrechterhaltung der Wirtschaft in unserem Land und der Arbeitsplätze für*

zahlreiche unserer Mitbürger zu leisten. Nicht zuletzt haben auch andere Mitgliedsstaaten der EU, wie z. B. die Niederlande und Belgien, das Prinzip des Gutscheines eingeführt.“ ergänzt Barbara Klotzner, Rechtsberaterin beim EVZ.

Weitere FAQ unter:

<http://www.euroconsumatori.org/81913d84028.html>