

Was Recht ist, wenn's schief läuft

Corona, Flugstorni, Verspätungen, liegen gebliebene Koffer: **Rechtsanwalt Hans-Josef Vogel** gibt Antworten auf die drängendsten Rechtsfragen.

BIANCA WILKENS

Schon Corona hat neue rechtliche Aspekte ins Spiel gebracht. Dann kamen die Tausenden annullierten Flüge und Probleme mit Koffern, die nicht befördert werden. Welche Rechte haben die Kunden? Wie können die Reisebüros helfen, welche Aufgaben haben sie und welche nicht? Rechtsanwalt Hans-Josef Vogel von Advant Beiten gibt Orientierung.



VERSPÄTET: Oje, der Flug startet später als gebucht. Die magische Grenze bei einer Verspätung liegt laut Hans-Josef Vogel bei drei Stunden. Wenn es darüber hinausgeht, hat der Reisende Ansprüche. Wird zwischenzeitlich die Ankunftszeit verändert, kommt es darauf an, wann diese Verspätung angekün-

digt wurde. Bei der Minderung wird ein Bruchteil des Tagesreisepreises pro Stunde (ab vier Stunden) gerechnet.



VERPASST: Drama am Airport – Reisender bleibt stehen. Es gab zuletzt oft zwei Szenarien an den Flughäfen:

Der Kunde strandet, weil der Weiterflug nach Deutschland gestrichen wird oder er an den Sicherheitskontrollen zu lange warten musste. Hat der Reisende pauschal gebucht, ist der Veranstalter verpflichtet, den Kunden zurückzubefördern. Das gilt auch für die Airline, die bei Individualreisen Ansprechpartner ist. Der Veranstalter muss die Kosten laut Anwalt Vogel für höchstens drei Nächte tragen. Der Kunde sollte nachweisen können, dass er Kontakt zum Veranstalter aufgenommen hat.

Gibt es keine Hilfe, kann der Kunde auch auf eigene Kosten ein angemessenes Hotel buchen.

Zur langen Wartezeit an den Sicherheitskontrollen hat das Oberlandesgericht Frankfurt Anfang des Jahres ein Urteil gefällt, wonach der Bundesstaat haftet und Kosten etwa für eine Übernachtung erstatten muss. Der Kunde muss allerdings dokumentieren können, wann er am Airport war und dass er sofort die Sicherheitskontrolle aufgesucht hat und nicht noch Kaffeetrinken war.



VERLOREN: Urlauber erhalten die Koffer nicht. Manche Urlauber warten wochenlang auf ihr Gepäck. Wie ist da die Rechtslage? Werden Koffer verspätet befördert, kann es sich laut Anwalt Vogel um

einen Mangel handeln. Unabhängig davon haftet allerdings die Fluggesellschaft, die für den Ersatz etwa von Kleidung oder Medikamenten aufkommen muss. Handelt es sich um eine Rückreise, ist jedoch sehr genau zu hinterfragen, ob die Ersatzbeschaffung notwendig war. Die Gerichte gehen davon aus, dass der Reisende an seinem Wohnort über hinreichend Kleidung verfügt.



VERSICHERT: Das Risiko, wenn Kunden per Telefon buchen. Es kommt immer seltener vor, dass

Kunden persönlich ins Reisebüro kommen, um eine Unterschrift für den Abschluss einer Buchung zu leisten. Trotz Digitalisierung greifen viele Reisende nach wie vor zum Telefon. Daher stellt sich für die Reisebüro die Frage, wie sie sich verhalten sollten, um sich rechtlich abzusichern? Entscheidend sei in dem Fall, dem Kunden die wesentlichen Passagen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen mitzuteilen, sagt Vogel.

Im Gespräch oder nach dem Telefonat sollte der Reiseberater die AGB außerdem zusenden und aufschreiben, was der Kunde gesagt hat. „Hier reichen Notizen“, sagt Vogel. Es könne zwar immer zu einer Täuschung kommen. Aber die Kosten einer sicheren Prüfung der Identität seien weitaus höher als das Risiko, dass es zum Streitfall kommt.



VERSCHÄRFT: Wenn ein Reiseziel später den Impfnachweis verlangt. Viele Urlauber sind nicht ge-

boostert, und es gibt bei einer Impfquote von 76 Prozent in Deutschland immer noch zahlreiche Kunden, die sich gegen eine Corona-Impfung entschieden haben. Es kann vorkommen, dass eine Destination nach Buchung die Einreisebeschränkungen verschärft. Hat der Kunde dann ein Recht auf kostenloses Storno?

„Die Frage ist noch nicht höchststrichterlich entschieden“, erläutert Vogel. Er

geht aber davon aus, dass eine Gesundheitsanforderung, die der Kunde erfüllen könne, kein Recht zu einer kostenfreien Stornierung gebe. Vogel verweist auf Destinationen, die viele Impfungen verlangen. „Diese Impfpflichten, auch wenn sie sich zwischen Buchung und Abreise verändern, begründen nicht notwendig einen außergewöhnlichen, unvermeidbaren Umstand. Wie dies die Gerichte allerdings entscheiden, wird man später prüfen müssen“, so Vogel.



VERLEGT: Urlauber landet auf anderem Flughafen. Wenn

Airlines Flüge streichen, folgt oft eine automatische Umbuchung auf einen anderen Ankunftsflughafen, zum Beispiel von Münster auf Düsseldorf. Es kommt allerdings vor, dass Reisebüros Alternativflüge zum Wunsch-Airport ihres Kunden finden. Muss der Kunde trotzdem den Wechsel auf einen anderen Airport akzeptieren? Ändert sich der Ankunftsflughafen bei einer Pauschalreise, handelt es sich laut Rechtsanwalt Vogel ganz klar um einen Mangel. Der Kunde hat daher ein Recht auf Abhilfe.

Die kann der Veranstalter nur verweigern, wenn es unmöglich ist, zum Wunsch-Airport zu fliegen, oder das mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist. „Dass ein Ersatzflug an den ur-

sprünglichen Flughafen zur Verfügung steht, reicht für eine Begründung allein noch nicht aus“, betont Vogel. Der Kunde kann selbst den Flug buchen und dann den Veranstalter auf Zahlung in Anspruch nehmen, trägt aber das Risiko, auf den Kosten sitzen zu bleiben.



VERUNSICHERT: Wenn das Airline-Personal streikt.

Für die Fluggäste ist ein Streikfall eine verfahrenere Situation. Bis kurz vor Abreise werden sie häufig im Ungewissen gelassen und fragen sich, ob ihre Maschine in den Urlaub abhebt oder nicht. Wie sollte sich das Reisebüro verhalten? Grundsätzlich rät Vogel, erst dann umzubuchen, wenn feststeht, dass tatsächlich der Flug ausfällt.



VERGÜTET: Wann fließt Provision und wann nicht?

Das lässt sich auf folgende Formel herunterbrechen: Ist das Unternehmen verantwortlich, dass eine Reise nicht stattfindet oder ein Mangel entsteht, fließt Geld. Das gilt zum Beispiel, wenn die Kapazitätsplanung fehlerhaft war. Sind es Gründe „außerhalb der Sphäre des Unternehmens“ wie etwa Flugverbote aufgrund einer Pandemie, so Vogel, muss auch keine Provision gezahlt werden.

fww