

Nr. 21

März 2020



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

SPEZIAL: CORONA VIRUS

WELCHE RECHTE HABEN REISENDE?



Der **Coronavirus-Notstand** führt auf nationaler und internationaler Ebene zur Verabschiedung verschiedener Maßnahmen, die den Reiseverkehr einschränken. Dies wirkt sich zwangsläufig auf diejenigen aus, die in diesen Tagen Ferien und Aufenthalte auswärts geplant haben. Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) erklärt **welche Rechte Reisende unter diesen Umständen haben. Eines jedoch vorab: Jede Situation muss anhand der konkreten Umstände des Einzelfalls für sich bewertet werden**, da die auf nationaler und internationaler Ebene getroffenen Maßnahmen nicht einheitlich sind und sich stetig ändern können.

Eine erste Unterscheidung betrifft zum einen jene Reisenden, die **auf ausdrückliche Anordnung der zuständigen Behörden gezwungen sind, auf Reisen zu verzichten**, und zum anderen Reisende, die sich **vorsorglich entschieden** haben, die gebuchte **Reise** abzusagen.

Im ersten Fall sollte es problemlos möglich sein, im Falle einer **Annullierung** von Flügen oder anderen Transportmitteln die **Rückerstattung des gezahlten Betrags**

zu erhalten. Wenn der Verbraucher eine **Pauschalreise** erworben hat, die einen Aufenthalt in Gebieten vorsieht, die aus Sicherheitsgründen Beschränkungen unterliegen, ist es möglich, vor Antritt der Reise **ohne Zahlung einer Stornogebühr vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten**. Das Pauschalreiserecht räumt dem Reisenden das Recht ein, den Vertrag im Falle **unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände**, wie z. B. Epidemien, zu kündigen, wenn solche Ereignisse den Urlaub erheblich beeinträchtigen oder den Verbraucher daran hindern, den Bestimmungsort (sicher) zu erreichen.

Entscheidet sich der Verbraucher hingegen trotz fehlender ausdrücklicher Verbote für einen Verzicht auf eine Reise, kann die Rückerstattung des gezahlten Preises **nicht garantiert** werden. Wenn das Ticket mit einem flexiblen bzw. rückerstattungsfähigen Tarif gekauft wurde, ist die Umbuchung bzw. Rückerstattung des Ticketpreises gemäß Buchungsbedingungen möglich. In allen anderen Fällen hat der Passagier das Recht auf Rückerstattung der Steuern und Gebühren, sofern die Stornierung vor dem Check-in erfolgt.

Im Falle einer freiwilligen Stornierung einer **Hotelbuchung**, die den Aufenthalt in einem Gebiet vorsieht, in dem **kein Notfall ausgerufen** und **keine Einschränkungen beschlossen wurden**, wird in den Buchungsbedingungen festgelegt, wie diese Stornierung geregelt ist. **In der Regel kann eine Hotelbuchung** – sofern nicht anders vereinbart – **nicht kostenlos storniert** werden. Nichtsdestotrotz steht es Beförderungsunternehmen, Hotels und Reiseveranstaltern natürlich frei, ungeachtet der gesetzlichen Bedingungen, eine **kulante Lösung** anzubieten. Wer beispielsweise ein Zugticket mit Trenitalia (<https://bit.ly/2SYMfV8>) oder Italo (<https://bit.ly/3a7Bvcy>) erworben hat, kann dieses stornieren und eine Erstattung in Form eines Gutscheins (bzw. im Regionalverkehr auch als Barauszahlung) beantragen.

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt ist es außerdem nicht absehbar, ob und welche Länder welche Einreisebeschränkungen für italienische Staatsbürger erlassen, um die Ausbreitung der Coronavirus-Epidemie einzuschränken. Auf der Internetseite des italienischen **Außenministeriums** finden Sie die aktuellen Reisehinweise und Einreiseverbote: <http://www.viaggiaresecuri.it/>. In jedem Fall sollten jene, die eine Reise gebucht haben oder eine Reise buchen möchten, die Situation genau beobachten, denn die Lage kann sich stündlich ändern. **Informieren Sie sich immer bei offiziellen Quellen, z. B. direkt bei den nationalen bzw. lokalen Behörden oder seriösen Medienberichten.**

Weitere Informationen finden Sie auf der Webseite des EVZ: <https://bit.ly/2Vnt3Sp>.

Für grenzüberschreitende Konsumentenfragen:
Europäisches Verbraucherzentrum Italien
Büro Bozen - Brennerstr. 3,
Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 980239,
info@euroconsumatori.org,
www.euroconsumatori.org

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol,
Zwölfmalgreiner Str. 2, 39100 Bozen, Tel. 0471 975597,
Fax 0471 979914. Veröffentlichung/Vervielfältigung
nur gegen Quellenangabe.
Eintragung Landesgericht Bozen Nr. 7/95 am
27.02.1995; verantwortlicher Direktor: W. Andreas.
Intern vervielfältigt.