

Passagiere haben Anspruch auf «Geld zurück»

Abgesagte Pauschalreisen: Gutscheine muss man nicht akzeptieren

Wegen des Coronavirus fallen viele Reisen ins Wasser. Veranstalter von Pauschalreisen müssen den Kunden die Vorauszahlungen zurückerstatten.

Barbara Jenny aus Basel wollte Mitte April an einer Fotoreise nach Spitzbergen in Norwegen teilnehmen. Der Veranstalter Rolf Gemperle aus Hallwil AG sagte die Reise jedoch aufgrund der behördlichen Anordnungen wegen der Corona-Pandemie ab. Er zahlte den Kunden aber nicht die im Voraus bezahlte Summe von 5350 Franken zurück – er zog vielmehr einen Teil des Betrags für «bereits gemachte und nachzuweisende Aufwendungen» ab. Das sehen die Vertragsbedingungen des Veranstalters für den Fall einer Reiseabsage wegen behördlicher Massnahmen vor. Jenny erhielt nur rund 1000 Franken zurück, den Rest behält Gemperle für das gebuchte Schiff, Werbekosten und Bearbeitungsgebühren.

Es gilt das Pauschalreisegesetz

Die Schiffsreise umfasste neben dem Transport auch Übernachtungen und Vollpension an Bord. Damit liegt eine Pauschalreise vor. Deshalb ist das Pauschalrei-



WERNER ROLLI

Nur 1000 Franken zurückerhalten: Die passionierte Fotografin Barbara Jenny

segesetz anwendbar und nicht anderweitige Vertragsbedingungen. Vito Roberto, Professor an der Universität St. Gallen, sagt: «Kunden haben bei Pauschalreisen zwingend Anspruch auf Erstattung der Kosten, wenn der Veranstalter die Reise annulliert.»

Rolf Gemperle sagt dazu, er könne es sich nicht leisten, die vollständigen Kosten zurückzuzahlen. Er habe die Einnahmen der Tourorganisation weitergegeben. Er biete aber allen Teilnehmern an, die Reise zu verschieben oder eine andere Reise zu wählen. Doch das müssen die Kunden nicht akzeptieren.

Auch andere Veranstalter zahlen die Kosten nicht ganz zurück: Universal Reisen etwa behält eine «Bearbeitungsgebühr» von 100 Franken. Auch das ist mit dem Pauschalreisegesetz nicht vereinbar. Universal Reisen sagt: «Wir erlassen die Gebühr, wenn der Kunde die Reise auf später verschiebt.»

Die Veranstalter Tui und Domo Reisen schicken für alle stornierten Reisen einen Gutschein für eine künftige Reise im Wert der Anzahlung. Solche Gutscheine muss man ebenfalls nicht annehmen. Kunden haben Anspruch auf die Rückzahlung in Geld. Auf Anfrage des K-Tipp sagt Tui: «Auf ausdrücklichen Wunsch eines Kunden zahlen wir auch das Geld zurück.» Das könne allerdings dauern.

Beatrice Walder, Karl Künin

Auch Airlines müssen Geld zurückzahlen

Annulliert eine Airline einen Flug, kann man den Preis, gestützt auf die EU-Fluggastrechtverordnung, zurückfordern. Viele Fluglinien offerieren bei Corona-Stornierungen kostenlose Umbuchungen oder

Gutscheine. Auch hier kann man das Geld zurückverlangen.

Reisende buchen ihre Flüge oft bei Vermittlungsplattformen. Mehrere Kunden meldeten der K-Tipp-Rechtsberatung, dass etwa bei der

Plattform Opodo.ch keine Möglichkeit vorhanden sei, das Geld zurückzuverlangen. Opodo ist aber nur Vermittler. Deshalb können die Kunden ihre Ansprüche direkt bei der Fluglinie geltend machen.