

Wie ist das?

Ihre Konsumentenrechte in der Corona-Krise.

Unsere Expertinnen und Experten haben zuletzt Tausende Ihrer Fragen beantwortet. Hier eine Auswahl daraus.

Wie ist das mit Konzertkarten, die ich gekauft und schon bezahlt habe?

Die Rechtslage in Österreich ist klar: Kann eine Veranstaltung aufgrund behördlicher Maßnahmen nicht stattfinden, sind Eintrittspreise zurückzuerstatten, die Abwicklung kann auch über Vorverkaufsstellen erfolgen. Es liegt in Ihrem Ermessen, ob Sie Alternativtermine oder Gutscheine als Kompensation annehmen. Insbesondere kleine Veranstalter und in ihrer Existenz bedrohte Kunstschaffende freuen sich wohl, wenn das Publikum sich in dieser Situation eine gewisse Großzügigkeit leisten kann.

Ich hatte einen 7-Tage-Skipass. Als die Skilifte gesperrt wurden, hatte ich für 7 Tage bezahlt, aber nur 4 Tage fahren können. Wie ist da die rechtliche Lage? Der Fall ist klar: Wenn sämtliche Lifte geschlossen waren, steht Ihnen nach österreichischem Recht eine aliquote Rückerstattung für die restlichen 3 Tage zu.

Ich habe ein Hotel in Andalusien gebucht, um von dort auf eigene Faust eine Rundreise zu starten. Es ist damit zu rechnen, dass Sehenswürdigkeiten geschlossen sind und Ausgangsbeschränkungen und etwaige andere Sicherheitsmaßnahmen den Urlaub unzumutbar beeinträchtigen. Kann ich meinen Hotelaufenthalt kostenlos stornieren? Für alle ähnlichen Fälle gilt: Es kommt auf die nationalen Regelungen (hier spanisches Recht) an. Wir sind dabei, uns im Kontakt mit unseren europäischen Partnerorganisationen einen Überblick zu verschaffen, und informieren zu diesen Fragen auf www.europakonsument.at. Es ist auf jeden Fall sinnvoll, mit der Unterkunft Kontakt aufzunehmen – vielleicht kann eine Einigung getroffen werden, die die Interessen beider Seiten wahrt (etwa Gutschrift einer geleisteten Anzahlung auf den nächsten Aufenthalt oder Umbuchung).

Ich habe in einem Hotel eine Anzahlung geleistet, es wurde geschlossen. Wegen der Rückerstattung verwies

man mich an die Buchungsplattform, die mich hängen lässt. Wer ist da wirklich zuständig? Der Vertrag über die Zimmermiete besteht üblicherweise direkt mit dem Hotel. Wenn es nur eine Plattform war, dann buchte wohl das Hotel selbst die Anzahlung ab und muss diese in einem solchen Fall daher auch direkt erstatten. Etwas anders läge der Fall, wenn Sie die Unterkunft über ein Online-Reisebüro gebucht hätten. In diesem Fall wäre das Online-Reisebüro für die Rückabwicklung der Anzahlung Ihr Ansprechpartner.

Ist es sinnvoll, jetzt etwa Gutscheine für ein noch geschlossenes Lokal zu kaufen? Der Kauf von Gutscheinen ist eine Geste der Solidarität und verbessert insbesondere für kleine Betriebe deren Liquidität. Klar ist aber: Gutscheine sind mit einem Risiko verbunden. Im Fall einer Insolvenz wird aus der kurzfristigen Unterstützung eine Spende.

Ich habe eine Jahresmitgliedschaft in einem Fitness-Studio. Muss ich weiter bezahlen, auch wenn das Studio geschlossen ist? Nein, während der Schließungszeit besteht keine Zahlungsverpflichtung. Wir wissen, dass verschiedene Formen der Kompensation angeboten werden (Verlängerung der Mitgliedschaft, Gutscheine, Online-Betreuung). Hier gilt: Klären Sie ab, ob diese Angebote für Sie ein vollwertiger Ersatz sind und wie die Bedingungen dafür genau sind. Wie immer gilt bei Gutscheinen, dass diese im Fall einer Insolvenz des Unternehmens de facto wertlos sind.

Ich habe Angst, am Urlaubsort in Quarantäne zu kommen. Ich will ja nicht den ganzen Urlaub eingesperrt in einem Hotel verbringen. Kann ich kostenlos stornieren? Nein, die Angst, dass das vielleicht passieren könnte, reicht nicht. Sobald aber klar ist, dass man am Reiseziel wirklich in Quarantäne muss, kann man kostenlos zurücktreten, vorausgesetzt, es handelt sich um eine Pauschalreise. Bei reinen Hotelbuchungen hängt es vom nationalen Recht ab.

Rat & Hilfe

- In allen **Reiserechtsfragen** rufen Sie unsere **Hotline 0800 201 211**
- Mit **allen anderen Fragen** können Sie sich an unsere Online-Beratung wenden <https://vki.at/online-beratung>
- **Aktuelle Infos** finden Sie auf unseren Websites www.konsument.at, www.europakonsument.at, www.vki.at und www.verbraucherrecht.at

Unsere 12-tägige Indien-Rundreise wurde wegen der Corona-Krise nach dem 3. Tag abgebrochen. Jetzt wird mir eine Entschädigung von etwas über 400 Euro in Form eines Gutscheins angeboten. Ist das rechtens? Klar ist: Einen Gutschein müssen Sie nicht akzeptieren, Ihnen steht eine aliquote Rückzahlung des Reisepreises zu. Der Betrag erscheint außerdem zu niedrig. Es wäre also noch zu prüfen, ob die angebotene Summe korrekt ist. Berechnungsgrundlage ist jedenfalls der Gesamtpreis inkl. Flug.

Ich habe einen Flug für Ende Juni nach Griechenland gebucht und schon bezahlt. Wie ist da meine Lage? Falls die Fluglinie den Flug annulliert, steht Ihnen grundsätzlich die Rückerstattung des gesamten Ticketpreises zu, was allerdings nicht immer eindeutig kommuniziert wird. Manche Airlines bieten für bereits annullierte Flüge Umbuchungen an. Prüfen Sie, ob solche Angebote für Sie hinsichtlich allfälliger Befristungen, Termine und angebotener Strecken akzeptabel sind; andernfalls bestehen Sie auf Rückerstattung. Nur falls Ihr Flug stattfindet, Sie aber nicht fliegen möchten, wären Sie auf die Kulanz der Airline angewiesen.

Ich habe nur ein Flugticket gebucht. Ich darf in das Land zwar einreisen, müsste aber aufgrund des Abflugortes sofort in mehrtägige Quarantäne. Bekomme ich das Geld zurück? Das ist derzeit rechtlich noch unklar. Fragen Sie bei der Fluglinie nach, ob man Ihnen eine kostenlose Umbuchung oder einen Gutschein anbietet.

Ich hatte für meine Hochzeit im Mai, die wir jetzt verschieben mussten, ein Lokal für 70 Gäste reserviert. Ist es zulässig, dass mir eine Stornogebühr verrechnet wird? Nein. Wir sehen keine Rechtsgrundlage dafür. Anders läge der Fall, wenn die Absage einer solchen Reservierung unter normalen Umständen und kurzfristig erfolgen würde.

Ich habe für unseren Familienurlaub im Juli eine Pauschalreise nach Spanien gebucht. Wie soll ich mich jetzt verhalten? Sie sind derzeit leider in einer „Pokersituation“. Wenn Sie schon jetzt stornieren, wird eine Stornogebühr fällig (je früher, desto geringer). Falls die Lage am

Zielort noch vor Reiseantritt eskaliert (und etwa ein Einreiseverbot verhängt wird), können Sie kostenlos zurücktreten. Wir raten, sich mit dem Anbieter in Verbindung zu setzen – vielleicht wird Ihnen eine kostenlose Umbuchung angeboten.

Ich habe eine Pauschalreise mit Berücksichtigung von Sehenswürdigkeiten gebucht. Die sind wohl geschlossen. Kann ich kostenlos zurücktreten? Ja, klarer Fall. Wenn der eigentliche Zweck der Reise nicht erfüllbar ist, spricht man vom „Wegfall der Geschäftsgrundlage“ – gleichbedeutend mit kostenlosem Rücktritt.

Ich habe eine Kreuzfahrt gebucht, deren Route jetzt angesichts der Corona-Situation geändert wird. Muss ich das akzeptieren? Auch wenn es sich um eine Rundreise an Land handeln würde, gilt generell: Erhebliche Leistungsänderungen, die den ursprünglichen Zweck der Reise vereiteln würden, muss man nicht akzeptieren. Setzen Sie sich mit dem Veranstalter in Verbindung und berufen Sie sich auf § 9 Pauschalreisegesetz.

Ich habe ein Sky-Abo abgeschlossen, das jetzt durch die vielen Absagen der Bundesliga und der Champions League für mich wertlos geworden ist. Wie sehen Sie die Lage? Es gibt Anspruch auf anteilige Refundierung. Ob allfällige Kompensationsangebote ausreichend sind, ist noch offen.

Ich bin Admira-Fan und habe ein Abo für alle Heimspiele. Ich möchte meinem Klub nicht schaden, aber habe ich Anspruch auf aliquote Rückerstattung? Theoretisch wohl ja. Aber wenn Sie Ihren Lieblingsverein unterstützen wollen, akzeptieren Sie am besten die Situation.

Ist eine Reisewarnung des Außenministeriums zwingende Voraussetzung für ein kostenloses Storno? Nein. Laut bisherigen Urteilen des Obersten Gerichtshofs reicht es, dass auf Basis seriöser Medienberichte ein Reiseantritt unzumutbar ist.

Wie sieht es mit meiner Maturareise aus, da der Termin für meine Matura jetzt verschoben wurde? Ob Maturareise oder nicht: Aus rechtlicher Sicht ist entscheidend, ob es sich bei der Maturareise

um eine Pauschalreise handelt (wie das bei den großen Spezialveranstaltern der Fall ist) oder ob die Klasse Anreise und Unterkunft selbst organisiert hat. Im ersten Fall gehen wir davon aus, dass der entscheidende Anlass der Reise das „Feiern des Maturaabschlusses“ ist. Das wäre dann ein „Wegfall der Geschäftsgrundlage“ und somit ein Grund zum kostenlosen Rücktritt, vorausgesetzt, das war dem Veranstalter bekannt. Wir empfehlen, in solchen Fällen Kontakt mit dem Veranstalter aufzunehmen, um eine einvernehmliche Lösung zu finden. Bei Selbstorganisation der Maturareise ist man darauf angewiesen, dass die beteiligten Unternehmen von sich aus erklären, die Leistung nicht erbringen zu können, bzw. im Fall eines Rücktritts Kulanz walten lassen.

Ich habe eine Reisetornoversicherung abgeschlossen. Hilft mir das, wenn ich z.B. wegen der Sorge, mich am Reiseziel mit dem Coronavirus anzustecken, nicht fahren will? Nein, eine Stornoversicherung würde die Stornokosten in der Regel nur ersetzen, wenn Sie zu Hause plötzlich selbst erkranken, ein naher Angehöriger verstirbt oder andere in den Versicherungsbedingungen genau geregelte Umstände eintreten.

Ich wurde zu Hause in Österreich unter Quarantäne gestellt. Deshalb kann ich jetzt meine gebuchte Reise nicht antreten. Wer ersetzt mir die Stornokosten? Das ist derzeit unklar. Es könnte sein, dass der Staat Österreich Ihnen das ersetzt. Bitte wenden Sie sich an die Bezirkshauptmannschaft Ihres Wohnortes bzw. in Wien an das jeweilige Magistratische Bezirksamt.

Ich konnte aufgrund der Geschäftsschließungen eine vereinbarte Umtauschfrist nicht einhalten. Was gilt in diesem Fall? Mit dem zweiten COVID-19-Gesetz wurden verfahrensrechtliche Fristen gehemmt. Wir gehen davon aus, dass dies auch für Gewährleistungsfristen gilt. Für Umtausch kann man zumindest versuchen, damit zu argumentieren.



Dieser Artikel wurde aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014 – 2020) gefördert.