Formulierungshilfen Stornowunsch bis Ende August 2020 und Verweigerung Restzahlung aufgrund Coronavirus

Stand: 04.05.2020, 14.00 Uhr

Inhalt

1. Gutachten des Prof. Tonner im Auftrag des VZBV 1
2. Kurze Rechtliche Einordnung der Pressemitteilung und des Gutachtens 2
3. Empfehlungen für Reisevermittler von fremden Pauschalreisen 3
4. Empfehlungen für Reiseveranstalter von eigenen Pauschalreisen (Eigenveranstaltung) 3
5. Fazit 6

1. Gutachten des Prof. Tonner im Auftrag der VZBV

1. Der VZBV veröffentlichte eine Pressemitteilung, in dem die Meinung vertreten wird, dass Kunden von Pauschalreisen mit Abreisen nach dem 14.6. und bis einschließlich Ende August 2020 die Pauschalreisen ab sofort kostenfrei stornieren könnten oder die Bezahlung der Restzahlung bis auf Weiteres zurückhalten dürften.

2. Die Pressemitteilung der VZBV findet sich unter https://www.vzbv.de/pressemitteilung/pauschalreisen-kostenlos-stornieren-koennen, das Gutachten unter https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/05/04/kurzgutachten_reisepreis_restzahlung_2020-04-29.pdf .

3. Das Gutachten stellt keine rechtsverbindliche Entscheidungsgrundlage für Gerichte dar. Vielmehr stellt das Gutachten ausführlich eine juristische Sichtweise, die für den Verbraucher in diesem Fall günstigste, dar. Unternehmen und Gerichte sind keinesfalls an die im Gutachten aufgestellten Thesen gebunden, können sich aber natürlich auch daran orientieren. Somit stellt das Gutachten eine fachliche Meinung unter verschiedenen Meinungen dar.

4. Am Ende werden über die aufgeworfenen Fragen (Stornierung jetzt schon zulässig? Verweigerung der Restzahlung zulässig?) die Gerichte im Instanzenzug entscheiden müssen, da es vergleichbare Entscheidungen nicht gibt. Eine maßgebliche Entscheidung vor dem 31.08.2020 ist jedoch nicht zu erwarten, so dass letztlich nur „im Nachhinein“ entschieden wird, ob und in welchen Fällen der Kunde rechtmäßig gehandelt hat oder nicht.

5. Wenn die im Gutachten dargestellten Rechte des Kunden nicht bestehen, droht dem Kunden, dass er entweder Stornierungsgebühren zahlen muss, für

© Noll | Hütten | Dukic Rechtsanwälte, München | Stuttgart, 2020

die eine Reiserücktrittskostenversicherung nicht eintreten wird oder bei Nichtleistung der Restzahlung nach Fristsetzung Schadensersatz an den Reiseveranstalter zahlen muss, ohne die Reise in Anspruch nehmen zu können.

6. Nach der hier und auch von Kollegen vertretenen Auffassung (Prof. Vogel) besteht das pauschale Kündigungsrecht für alle Pauschalreisen mit Reiseantritt bis einschließlich 31.08.2020 NICHT.

Die nachfolgende Handreichung soll den Busunternehmen deshalb einen Leitfaden an die Hand geben, wie mit solchen Forderungen von Kunden umzugehen ist, um eine eigene Haftung der Busunternehmen zu vermeiden.

2. Kurze Rechtliche Einordnung der Pressemitteilung und des Gutachtens

Zunächst ist festzustellen, dass insbesondere die Pressemeldung der VZBV und die auf dieser Pressemitteilung beruhende Berichterstattung in den Publikumsmedien mit ihrer sehr pauschalen Aussage, auf alle Pauschalreisen bezogen, den Inhalt des Gutachtens nur unvollständig wiedergeben.

Das Gutachten selbst aber verallgemeinert insbesondere die „Auslandsreise“ ohne Unterscheidung nach Ländern, vor dem Hintergrund der derzeit bestehenden „allgemeinen Reisewarnung für Auslandsreisen“. Auch aufgrund der sich täglich ändernden Lage von Reisebeschränkungen berücksichtigt das Gutachten deshalb aktuelle Entwicklungen, wie z.B. die Aufhebung von Einreisebeschränkungen durch Frankreich und Österreich, nicht bzw. nicht ausreichend.

Richtigerweise stellt das Gutachten klar, dass die Reisewarnung des Auswärtigen Amtes kein tatsächliches Verbot darstellt und weder zur Unwirksamkeit des Vertrages noch zu einem Durchführungsverbot führt.

Nach der hier vertretenen Auffassung besteht das Recht auf die behauptete „Unsicherheitseinrede“ für Restzahlungen vor dem Hintergrund einer Vorleistungspflicht des Reiseveranstalters für Reisevorleistungen weit vor Abreise und der gesetzlichen Insolvenzabsicherungspflicht gerade nicht. Hier übersieht das Gutachten nach unserer Auffassung, dass die Gegenleistung gerade in der vertraglichen Sicherung der Reisevorleistungen besteht und deshalb weit vor Abreise erbracht wird und nicht erst bei Abreise.

Soweit das Gutachten im Detail eine differenzierte Betrachtung einfordert, wird diese aus unserer Sicht in der pauschalen Zusammenfassung der behaupteten Kundenrechte unter Ziffer V. dann letztlich unzulässig verkürzt.

Somit kann es sein, dass die Wertungen des Gutachtens – jedenfalls in Bezug auf eine vorzeitige Stornierungsmöglichkeit - auf individuelle Sachverhalte im Einzelfall zutreffen könnten. Die pauschale Aussage einer generellen Stornierungsmöglichkeit für alle Auslandsreisen bis einschl. 31.8.2020 ist jedoch nach der hier vertretenen

© Noll | Hütten | Dukic Rechtsanwälte, München | Stuttgart, 2020

Auffassung ebenso falsch wie das behauptete Recht der Unsicherheitseinrede in Bezug auf die fälligen Restzahlungen.

3. Empfehlungen für Reisevermittler von fremden Pauschalreisen

Busunternehmen, die in der Funktion eines Reisebüros eine fremde Pauschalreise (DER, TUI, FTI, Alltours etc.) vermittelt haben, sind als Vermittler allenfalls Vermittler der Vertragserklärungen zwischen Kunden und Reiseveranstalter.

Deshalb sollten die als Busunternehmen tätigen Busunternehmen die Kunden auf folgende Punkte hinweisen:

1. Das Busunternehmen als Vermittler kann und darf diesbezüglich keine Erklärungen im Namen und für Wirkung des Reiseveranstalters abgeben, da das Busunternehmen hierzu nicht bevollmächtigt ist.

2. Insbesondere darf das Busunternehmen dem Kunden weder ein kostenfreies Stornorecht noch eine Aussetzung der Pflicht zur Leistung der Restzahlung bestätigen. Das Busunternehmen hat vielmehr darauf hinzuweisen, dass alleine der vermittelten Reiseveranstalter solche Erklärungen abgeben kann.

3. Das Busunternehmen sollte klarstellen, dass es deshalb nicht berechtigt ist, Rückzahlungen an den Kunden zu leisten, soweit der vermittelte Reiseveranstalter Rückzahlungen selbst veranlasst oder solange der vermittelte Reiseveranstalter diese nicht ausdrücklich zur Rückzahlung freigegeben hat.

4. Das Busunternehmen sollte darauf hinweisen, dass es Erklärungen des Kunden (Rücktrittserklärungen oder Verweigerung Restpreiszahlung) unverändert an den Reiseveranstalter weiterleitet. Diese Erklärungen sind deshalb unbedingt beweissicher zu dokumentieren (Kopie vom Kunden unterschreiben lassen).

5. Das Busunternehmen sollte darauf hinzuweisen, dass es nach seiner Kenntnis bei der Einschätzung des VZBV um eine unverbindliche Rechtsmeinung handelt und das Busunternehmen im Übrigen keine Rechtsberatung erteilen darf.

4. Empfehlungen für Busunternehmen als Reiseveranstalter von eigenen Pauschalreisen (Eigenveranstaltung)

Busunternehmen, die im Rahmen der Eigenveranstaltung eine eigene Pauschalreise zusammengestellt und organisiert haben, sind als Veranstalter dieser Pauschalreise unmittelbar von den Vertragserklärungen des Kunden betroffen.

© Noll | Hütten | Dukic Rechtsanwälte, München | Stuttgart, 2020

Eigenveranstaltende Busunternehmen sollten deshalb auf Wünsche und Erklärungen wie folgt reagieren (unverbindliche Empfehlung):

1. Bei Stornierungserklärungen von Reisen mit Abreisen nach dem 14.6 bis einschließlich 31.08.2020 unter Berufung auf die VZBV

    a. Schriftlich, am besten auch per Email, dem Kunden mitteilen, dass eine kostenfreie Stornierungsmöglichkeit für Abreisen nach dem 14.6.2020 derzeit nicht besteht. Empfehlen, bis mind. 4 Wochen vor Abreise zu warten.

    b. Mitteilen, dass der Kunde, sofern er eine Stornierung gleichwohl jetzt wünscht, diese nur zu den vereinbarten Stornokosten erfolgen kann.

    c. Mitteilen, dass das Gutachten der VZBV nur eine Rechtsmeinung darstellt, die aktuell nicht von den Gerichten für die Corona-Pandemie so bestätigt ist.

    d. Bei ausdrücklicher Stornierung dem Kunden nur eine Stornierungsbestätigung zu den vereinbarten Stornierungskosten aushändigen.

    e. Eine bereits erhaltene Anzahlung kann dann, soweit sie die Stornierungskosten nicht übersteigt, einbehalten werden.

    Soweit die erhalten Zahlungen die Stornokosten übersteigen, muss die Differenz natürlich ausbezahlt werden.

    Haftungsausschluss: So wie das Gutachten nicht rechtsverbindlich ist und eine Rechtsmeinung darstellt, so stellt auch unsere Gegenauffassung eine Rechtsmeinung dar. Am Ende werden auch das die Gerichte entscheiden müssen.

    f. Zur Vermeidung der Rechtsunsicherheit kann man sich mit dem Kunden auf einen Stornokostenbetrag einvernehmlich einigen. Dann sollte man formulieren:

    „Die Parteien einigen sich, dass die Pauschalreise # … zu einem Stornokostenbetrag von € …. heute, am TT.MM.2020 storniert wird."

    Das geht aber natürlich nur einvernehmlich.

2. Bei Verweigerung der Restzahlung aufgrund der sog. "Unsicherheitseinrede".

    a. Dem Kunden mitteilen, dass entgegen des unverbindlichen Gutachtens des VZBV eine solche Unsicherheitseinrede bei Pauschalreisen nicht besteht und er deshalb zur Zahlung verpflichtet bleibt. Das

© Noll | Hütten | Dukic Rechtsanwälte, München | Stuttgart, 2020

Busunternehmen soll den Kunden deshalb zur fristgerechten Zahlung noch einmal ausdrücklich auffordern.

b. Die Restzahlung mit Ablauf der erfolglos verstrichenen Fälligkeit (je nach vertraglicher Vereinbarung, in der Regel nach Musterreisebedingungen 30 Tage vor Abreise) bei dem Kunden nachweislich (Fax, Brief, Email (unsicher)) anmahnen und kurze Frist (3-5 Werktage) mit Datumsangabe setzen.

c. Formulierungsbeispiel:

   „… fordern wir Sie auf, die Restzahlung bis zum TT.05.2020 zu leisten. Im Falle einer Nichtleistung machen wir von unserem Recht Gebrauch, vom Vertrag zurückzutreten und Schadensersatz wegen Nichterfüllung zu fordern (vgl. Reisebedingungen).“

d. Wenn gewünscht, kann auch noch auf den bereits übergebenen Sicherungsschein hingewiesen werden: „Ihre Zahlungen auf den Reisepreis sind gemäß des Ihnen bereits übergebenen Sicherungsscheins im Rahmen der gesetzlich vorgeschriebenen Insolvenzabsicherung für Pauschalreisen versichert.“

   Das eigenveranstaltende Busunternehmen sollte versuchen, dem Kunden die Rechtsfolgen klar zu machen: Wenn der Kunde nicht leistet, können die verbindlich eingekauften Leistungen nicht bezahlt werden und der Kunde muss gleichwohl die Leistungen als Nichterfüllungsschaden bezahlen.

e. Nach Ablauf der gesetzten Frist kann das eigenveranstaltende Busunternehmen wegen Nichterfüllung des Reisevertrags zurücktreten und Schadensersatz in Höhe der vereinbarten pauschalen Stornokosten verlangen (letzteres nur, soweit in den Reisebedingungen so vereinbart!).

Haftungsausschluss: So wie das Gutachten nicht rechtsverbindlich ist und eine Rechtsmeinung darstellt, so stellt auch unsere Gegenauffassung eine Rechtsmeinung dar. Am Ende werden auch das die Gerichte entscheiden müssen.
Aufgrund der Insolvenzabsicherung der Reisepreiszahlungen des Kunden und der Vorleistungspflicht des Reiseveranstalters (rechtsverbindliche Reservierung bzw. Buchung der Reisevorleistungen schon VOR der Abreise) sehen wir eine Unsicherheitseinrede tatsächlich nicht gegeben.

Es kann deshalb keine Haftung für Rechtsfolgen übernommen werden, wenn ein Gericht im Nachhinein ein Verweigerungsrecht des Kunden annehmen würde, das dann zu einer Unwirksamkeit des Rücktritts wegen Nichterfüllung führen könnte. Deshalb sollte das Busunternehmen vorsorglich dokumentieren, dass Vorauszahlungen auf Reiseleistungen fällig waren, die wegen der Verweigerung des Kunden nicht geleistet werden konnten.

© Noll | Hütten | Dukic Rechtsanwälte, München | Stuttgart, 2020

Dem Kunden ist dann eine Rücktrittsbestätigung mit Rechnung in Höhe des Nichterfüllungsschadens zu übersenden und der Betrag mit den geleisteten Zahlungen zu verrechnen.

f. Zur Vermeidung der Rechtsunsicherheit kann man sich mit dem Kunden auf eine einvernehmliche Stornierung zu einem vereinbarten Stornokostenbetrag einvernehmlich einigen. Dann sollte man formulieren:

   „Die Parteien einigen sich, dass die Pauschalreise # … zu einem Stornokostenbetrag von € …. heute, am TT.MM.2020 storniert wird."

   Das geht aber natürlich nur einvernehmlich.

3. Das Busunternehmen sollte darauf hinzuweisen, dass es nach seiner Kenntnis bei der Einschätzung des VZBV um eine unverbindliche Rechtsmeinung handelt und es im Übrigen keine Rechtsberatung erteilen darf.

   Ob der Kunde eine Schadensersatzanspruch gegen den VZBV hat, falls er auf Kosten sitzen bleibt, kann das Busunternehmen nicht beurteilen. Jedenfalls ist das Busunternehmen nicht an das Gutachten des VZBV gebunden.

5. Fazit

Leider erschwert das vorgelegte Gutachten die Arbeit der Busunternehmen wieder erheblich.

Aufgrund der zweifelsfrei unklaren Rechtslage – da ohne jede maßgebliche und einschlägige Rechtsprechung zum neuen Reiserecht und den besonderen Auswirkungen der Corona-Krise – sind eindeutige Bewertungen der Rechtslage fast unmöglich und deshalb immer mit einem wirtschaftlichen Risiko für beide Parteien verbunden.

Vor diesem Hintergrund sollte nichts unversucht bleiben, mit dem Kunden eine angemessene und faire Einigung auf einvernehmlicher Basis zu erzielen, da nur diese geeignet ist, für beide Seiten die Unsicherheiten zu nehmen.

Ist diese aktuell nicht zu erzielen, empfiehlt es sich, gemeinsam zu vereinbaren, einen angemessenen Zeitraum, z.B. weitere 14 Tage, abzuwarten, um die weiteren Entwicklungen zu beobachten.

© Noll | Hütten | Dukic Rechtsanwälte, München | Stuttgart, 2020