

Aktuelles zu Ihren Rechten als Konsument im Hinblick auf die Corona-Krise

Innerhalb weniger Wochen hat sich das Leben in Österreich in fast sämtlichen Bereichen aufgrund der Corona-Krise dramatisch verändert. Sämtliche Veranstaltungen wurden abgesagt, die Grenzen vieler Länder sind derzeit für Reisende geschlossen, und der internationale Flugverkehr ist größtenteils eingestellt. Es stellen sich viele nun die Frage, wie es mit den bereits gekauften Flugtickets, gebuchten Urlauben, Konzertkarten oder Fitness Center Abonnements weitergeht. Nachstehend dürfen wir Ihnen auf Basis der aktuellen Rechtslage einen Überblick über die wesentlichen Punkte verschaffen. Bitte bedenken Sie, dass sich der rechtliche Rahmen aktuell fast täglich ändert und wir daher nur die derzeitige Rechtslage berücksichtigen können. Darüber hinaus sind Ansprüche, insbesondere aufgrund der relativ unklaren Rechtslage, jedenfalls im Einzelfall zu prüfen.

Passagierrechte

Personen, die (in nächster Zeit) eine Reise geplant hatten, wurden zwischenzeitig höchstwahrscheinlich schon von der ausführenden Fluglinie oder der Bahngesellschaft darüber informiert, dass der gebuchte Flug oder die gebuchte Bahn-/Busreise aufgrund der Corona-Pandemie nicht stattfinden wird. Grundsätzlich informieren die jeweiligen Beförderungsunternehmen zugleich mit der Annullierung der Reise auch über die Möglichkeit einer Ersatzbeförderung oder Umbuchung auf einen späteren Zeitpunkt sowie über Rückerstattungsmöglichkeiten der Ticketpreise.

Ob eine Pflicht zur Umbuchung oder der Annahme einer Gutschrift besteht, sowie ob im Falle einer Annullierung darüber hinaus Entschädigungsansprüche zustehen, muss jedenfalls im Einzelfall geprüft werden.

Flugverkehr

Die Rechte von Flugpassagieren sind maßgeblich in der EU-Fluggastrechteverordnung (VO Nr. 261/2004) geregelt. Nach den Bestimmungen dieser Verordnung dürfen Fluglinien ihre Flüge bis zu 14 Tage vor dem planmäßigen Abflug annullieren, ohne dass eine Entschädigungszahlung fällig wird. Wird ein Flug annulliert, hat der Passagier auf Basis der Verordnung grundsätzlich die Wahl zwischen einer Ersatzbeförderung/Umbuchung oder der vollen Rückerstattung der Ticketpreise. Wird eine Flugannullierung jedoch in weniger als 14 Tagen vor Abflug bekanntgegeben, besteht möglicherweise ein zusätzlicher Anspruch des Passagiers auf eine pauschalierte Entschädigung. Gerade während der aktuellen Corona-Krise ist jedoch zu beachten, dass die Fluglinie im Fall, dass außergewöhnliche Umstände für die Annullierung vorliegen, grundsätzlich von Entschädigungsansprüchen befreit ist. Unter außergewöhnlichen Umständen werden solche

Umstände verstanden, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.

Aufgrund der Corona-Krise hat die EU-Kommission in Brüssel am 18. März 2020 eine Auslegungsleitlinie zur Klarstellung der EU-Fluggastrechteverordnung 261/2004 im Zusammenhang mit COVID-19 veröffentlicht. In dieser Auslegungsleitlinie wird erläutert, dass die derzeitigen Umstände (z.B. große Unsicherheiten wegen Einreise- oder Landverbote mancher Länder) als außergewöhnlich einzustufen sind. Derzeit sei es für die Fluglinien aufgrund der laufenden kurzfristigen rechtlichen Änderungen unmöglich, die in der Verordnung vorgesehene Frist von mindestens 14 Tagen einzuhalten. Zudem haben die Fluglinien keinen Einfluss auf die mittlerweile ausgesprochenen Einreiseverbote mancher Länder. Aus diesen Gründen wurde mittels der Auslegungsleitlinie festgelegt, dass derzeit bei Annullierung eines Fluges bei weniger als 14 Tagen vor Abflug generell keine Entschädigung gewährt wird, wenn die Annullierung tatsächlich im Zusammenhang mit den Auswirkungen von COVID-19 steht. Aus aktueller Sicht ist mit hoher Wahrscheinlichkeit davon auszugehen, dass ein solcher Konnex mit COVID-19 bei bestehenden Einreiseverboten der Zielländer und unter Umständen auch bei entsprechend hoch eingestuftem Reisewarnungen vorliegen kann.

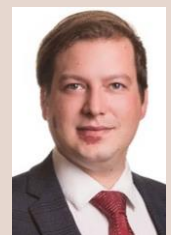
Aufgrund der derzeitigen Situation werden von einigen Airlines „Kulanzlösungen“ in Form von Umbuchungen auf einen späteren Zeitpunkt oder dem Anbot einer Gutschrift angeboten. Nach den gesetzlichen Grundlagen sind Fluglinien im Fall einer Annullierung generell verpflichtet, Passagieren eine kostenfreie Umbuchung anzubieten. Aktuell stellen sich solche Umbuchungen jedoch regelmäßig als schwierig heraus,

DIE AUTOREN



Mag. Wilhelm Huck
Dispute Resolution, Miet- und Wohnrecht

E: huck@hsp-law.at
W: www.hsp-law.at



Mag. Lukas Schmied
Dispute Resolution, Miet- und Wohnrecht

E: schmied@hsp-law.at
W: www.hsp-law.at

da die Dauer der Corona-Krise noch nicht absehbar ist. In solchen Fällen ist den Passagieren, abhängig vom Einzelfall, regelmäßig der ursprüngliche Flugticketpreis zu erstatten. Die zweite Variante, eine Gutschrift, hat für den Passagier den Vorteil, dass der neue Reisezeitraum und/oder das neue Reiseziel noch nicht sofort festgelegt werden müssen. Zu beachten ist jedoch, dass im Fall einer möglichen Insolvenz der Airline der Gutschein nicht mehr, oder nur noch im Wege einer Insolvenzforderung, geltend gemacht werden kann.

Wird ein Flug von Seiten des Passagiers storniert, so sind die entsprechenden Stornierungsbedingungen der Airline zu prüfen. Abhängig von den konkreten Gründen der Stornierung wird in solchen Fällen regelmäßig kein oder nur ein eingeschränktes Recht auf Umbuchung oder Erstattung der Ticketkosten bestehen.

Welche Ansprüche konkret gegenüber der Fluglinie und möglicherweise auch gegen Dritte (beispielsweise Reiseversicherung) bestehen, ist immer im Einzelfall zu prüfen.

Bahn- und Busverkehr

Wegen der Corona-Krise ist der Personen-Zugverkehr von und nach Italien, der Slowakei, Tschechien, Slowenien und der Schweiz aktuell bis auf weiteres eingestellt. Auch das bekannte Busreiseunternehmen „FlixBus“ hat seit 17. März 2020 alle nationalen sowie grenz-überschreitenden Fahrten bis auf weiteres eingestellt.

Grundsätzlich gelten für stornierte Bus- und Bahnreisen ähnliche Bedingungen wie für den Flugverkehr. Darüber hinaus sind Regelungen betreffend Fahrgastrechte im Bus- und Eisenbahnverkehr vor allem in den beiden EU-Verordnungen Nr. 1371/2007 und Nr. 181/2011 vorgesehen. Auch im Bus- und Bahnverkehr muss grundsätzlich entweder eine kostenfreie Umbuchung angeboten oder der Ticketpreis erstattet werden. Sollte eine Bus- oder Bahnreise seitens des Passagiers aus Gründen der Vorsicht oder aus einem sonstigen, nicht dem Bus- oder Bahnunternehmen zuordenbaren Grund, nicht angetreten werden, so steht regelmäßig kein Recht auf Kostenersatz zu.

Welche Ansprüche konkret bestehen, muss jedenfalls im Einzelfall geprüft werden.

Pauschalreisen

Unter Pauschalreisen werden Reisen verstanden, bei denen mindestens zwei Leistungen aus Beförderung, Unterbringung, Autovermietung oder andere touristische Leistungen kombiniert gebucht werden, wie z.B. Flug und Hotel oder auch Hotel und Mietwagen.

Für Pauschalreisen ist gesetzlich ein kostenfreies Rücktrittsrecht des Reisenden vorgesehen, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände

auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Dem Reisenden sind in solchen Fällen grundsätzlich alle für die Reise bezahlten Beträge zurückzuerstatten. Eine darüber hinaus gehende Entschädigung, wie z.B. Ersatz für entgangene Urlaubsfreude, steht dem Reisenden in solchen Fällen aber regelmäßig nicht zu.

Unter unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen werden beispielsweise Kriegshandlungen, Terrorismus, der Ausbruch einer schweren Krankheit am Reiseziel oder Naturkatastrophen, die eine sichere Anreise unmöglich machen, verstanden. Die ausgesprochenen Aus- und Einreiseverbote vieler Länder werden mit großer Wahrscheinlichkeit auch unter den Begriff solcher unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umstände einzustufen sein.

Das österreichische Außenministerium hat zwischenzeitig im Hinblick auf die Corona-Krise für unzählige Reiseziele bereits eine Reisewarnung der Stufe 5 und 6 ausgesprochen. Die österreichische Rechtsprechung hat bisher regelmäßig entschieden, dass bevorstehende Pauschalreisen bei Vorliegen einer Reisewarnung (Stufe 5 und 6) seitens des Reisenden kostenfrei storniert werden können, sofern im Einzelfall weitere Faktoren hierfür sprechen. Bei der Beurteilung sind insbesondere die Zumutbarkeit der Reise, der Zeitfaktor und die Geschäftsgrundlage zu berücksichtigen. Beispielsweise war bisher im Hinblick auf den Zeitfaktor davon auszugehen, dass eine kostenfreie Stornierung nur dann möglich ist, wenn die zu stornierende Reise unmittelbar oder in naher Zukunft angetreten werden sollte, wohingegen es bei Reisen, die erst in einigen Monaten stattfinden sollten, dem Passagier generell zugemutet werden konnte, die weitere Entwicklung abzuwarten. Wie solche Stornierungen im Hinblick auf die Corona-Krise und auch die ungewisse weitere weltweite Entwicklung rechtlich zu beurteilen sind, wird im Einzelfall zu beurteilen sein.

Wird/wurde eine Pauschalreise aufgrund der Corona-Pandemie durch den Reiseveranstalter storniert, muss der Reiseveranstalter dem Reisenden die Kosten für die Reise regelmäßig in voller Höhe zurückerstatten, wobei jedoch auch in solchen Fällen die konkreten Ansprüche im Einzelfall zu prüfen sind.

Was passiert, wenn der Pauschal-Reisende aufgrund einer Ausreisesperre im Urlaubsort festsetzt?

Bei Unmöglichkeit der Rückreise wegen unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen ist der Reiseveranstalter üblicherweise dazu verpflichtet, eine Unterbringung in gleichwertiger Kategorie zur Verfügung stellen, jedoch grundsätzlich maximal für einen Zeitraum von drei Nächten. Für bestimmte Personengruppen (z.B. Personen mit eingeschränkter Mobilität, Schwangere etc.) gilt die Beschränkung der

DIE AUTOREN

Mag. Wilhelm Huck
Dispute Resolution, Miet- und Wohnrecht

E: huck@hsp-law.at
W: www.hsp-law.at

Mag. Lukas Schmied
Dispute Resolution, Miet- und Wohnrecht

E: schmied@hsp-law.at
W: www.hsp-law.at

Nach der aktuellen Rechtsprechung können Pauschalreisen bei Vorliegen einer Reisewarnung (Stufe 5 und 6) seitens des Reisenden regelmäßig kostenfrei storniert werden, sofern im Einzelfall weitere Faktoren hierfür sprechen

Obergrenze von drei Nächten nicht, sofern der Reiseveranstalter mindestens 48 Stunden vor Reisebeginn über die besonderen Bedürfnisse der Betroffenen informiert wurde. Wie diese gesetzliche Regelung im Fall der Corona-Krise auszulegen ist, wird ebenso wie eine mögliche Kostenrückerstattung für bereits stornierte oder voraussichtlich noch zu stornierende Reisen und die Rechtsfolgen im Fall des vorzeitigen Abbruchs einer Reise oder im Fall einer erschwerten Rückreise aus dem Urlaubsland aufgrund der Corona-Pandemie jeweils individuell im Einzelfall zu beurteilen sein.

Individualreisen/Beherbergungsbetriebe

Individualreisen sind Reisen, bei denen die Reiseleistungen individuell, und nicht pauschal, über einen Reiseveranstalter gebucht werden. Bei Individualreisen ist die Möglichkeit der (kostenlosen) Stornierung der einzelnen Komponenten der gebuchten Reise (Beförderung, Beherbergung etc.) grundsätzlich separat zu beurteilen.

Im Fall der beabsichtigten Stornierung einer Unterkunft sind regelmäßig zunächst die konkreten vertraglichen Vereinbarungen sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Beherbergungsbetriebes zu prüfen, da diese üblicherweise Regelungen zu Stornierungen und Kostenrückerstattungen enthalten. Sind solche Regelungen beispielsweise in den AGB enthalten, ist im Einzelfall zu prüfen, ob die AGB wirksam vereinbart wurden und (insbesondere gegenüber Konsumenten) in der vorliegenden Form rechtsverbindlich und durchsetzbar sind.

WELCHE GRUNDLAGEN SIND ZU PRÜFEN?

Bei Individualreisen sind im Einzelfall insbesondere folgende Grundlagen zu prüfen:

- Maßgebliche Jurisdiktion (österreichisches Recht, EU-Recht oder ausländisches Recht)
- Vertragliche Vereinbarung
- AGBs des Vertragspartners
- Wirksamkeit der AGBs
- Wirksamkeit der vertraglichen Vereinbarung
- Gesetzliche Regelungen

Neben den vertraglich getroffenen Vereinbarungen ist im Einzelfall auch das anzuwendende Recht zu prüfen, da mitunter nicht österreichisches Recht, sondern das Recht des Ziellandes zur Anwendung gelangt. Dabei ist festzuhalten, dass für Reisen innerhalb der Europäischen Union regelmäßig einheitliche Rechtsgrundlagen für sämtliche Mitgliedsstaaten geschaffen wurden.

Beherbergungsbetriebe in Österreich waren bisher von den von der Bundesregierung getroffenen Maßnahmen zur Eindämmung von COVID-19 weitestgehend noch nicht betroffen. Beschränkungen auf Landes- und/oder

Bezirksebene erfolgten jedoch bereits zum Teil in den Bundesländern Salzburg, Vorarlberg, Tirol und Kärnten.

Am 30. März 2020 wurde nun vom Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz die bundesweite Schließung der Beherbergungsbetriebe für touristische Zwecke angeordnet. Eine gesetzliche Grundlage für eine solche Schließung, in Form eines Erlasses oder einer Verordnung, liegt bis dato noch nicht vor.

Auf Basis der aktuellen Gesetzeslage steht dem Gast regelmäßig dann ein Recht auf kostenlose Stornierung der Buchung unter gleichzeitiger Rückzahlung des bereits geleisteten Entgeltes zu, sofern der Beherbergungsbetrieb nicht mehr in der Lage ist, den vereinbarten Leistungsumfang zu erbringen. Wurde der Beherbergungsbetrieb aufgrund einer gesetzlichen oder behördlichen Verfügung geschlossen, so ist dem Gast üblicherweise das bereits geleistete Entgelt ohne Abzug von Gebühren zurückzuerstatten. Wird dem Gast seitens des Beherbergungsbetriebes eine kostenlose Umbuchung oder eine Gutschrift angeboten, so kann er dieses Angebot annehmen, ist jedoch grundsätzlich nicht dazu verpflichtet.

Im Fall, dass Unterkünfte seitens der Gäste storniert werden/wurden, obwohl der Beherbergungsbetrieb zur Leistung bereit war, ist im Einzelfall unter Berücksichtigung

der vertraglich getroffenen Vereinbarungen zu beurteilen, welche Ansprüche wechselseitig bestehen. Dies umfasst beispielsweise die Frage, ob seitens des Beherbergungsbetriebes eine Stornierungsgebühr verrechnet werden darf, oder ob die Stornierung – beispielsweise aufgrund der sonstigen gesetzlich und/oder behördlich vorgeschriebenen Maßnahmen zur Eindämmung von COVID-19 – rechtmäßig erfolgte. Ebenfalls wird im Einzelfall zu prüfen sein, ob allenfalls Ansprüche gegen Dritte (z.B. Reiseversicherung) zustehen.

Veranstaltungen/Tickets

Zur Vermeidung der Verbreitung von COVID-19 in Österreich, wurden gemäß COVID-19-Maßnahmegesetz alle Veranstaltungen in Österreich vorerst im Zeitraum von 16. März 2020 bis 13. April 2020 abgesagt.

Im Falle von bereits gekauften Eintrittskarten für Konzerte, Theatervorstellungen oder Sportveranstaltungen besteht für den Kunden, sofern vertraglich nichts anderwärtiges vereinbart wurde, grundsätzlich ein Recht auf Rückerstattung der Kosten, wenn die Veranstaltung aufgrund der Corona-Krise ersatzlos abgesagt wurde. Selbiges gilt regelmäßig auch für den Fall, dass Veranstaltungen auf einen späteren Termin verlegt werden und der Kunde mit einer Verschiebung der Veranstaltung und dem Behalten der Eintrittskarte nicht einverstanden ist. Wird vom Veranstalter demnach ein Ersatztermin in Aussicht

INHALTSVERZEICHNIS

- ✓ Passagierrechte
- ✓ Flugverkehr
- ✓ Bahn- & Busverkehr
- ✓ Pauschalreisen
- ✓ Beherbergungsbetriebe
- ✓ Veranstaltungen
- ✓ Fitnesscenter-Abos

Nach den Bestimmungen dieser Verordnung dürfen Fluglinien ihre Flüge bis zu 14 Tage vor dem planmäßigen Abflug annullieren, ohne dass eine Entschädigungszahlung fällig wird.

gestellt, so kann der Kunde diesen selbstverständlich akzeptieren. Eine Verpflichtung hierzu seitens des Kunden besteht jedoch üblicherweise nicht, sofern vertraglich nichts anderes wirksam vereinbart wurde. Wenn für den Kunden die Wahrnehmung des Ersatztermins, aus welchem Grund auch immer, nicht möglich ist, so sind diesem die ursprünglichen Kosten für das gekaufte Ticket regelmäßig zurückzuerstatten.

Bereits gekaufte Karten für vorübergehend abgesagte Veranstaltungen, bei denen derzeit nicht bekannt ist, ob bzw. wann ein Ersatztermin stattfindet, bleiben grundsätzlich weiterhin gültig. Wird vom Veranstalter ein Ersatztermin angeboten, so hat der Kunde üblicherweise die Wahl, ob er den Ersatztermin annimmt oder seine bereits gezahlten Kosten ersetzt haben möchte.

Ob die Veranstaltung vom Veranstalter selbst abgesagt wurde (z.B. aufgrund von Vorsichtsmaßnahmen) oder aufgrund von gesetzlichen/behördlichen Maßnahmen nicht stattfinden kann, ist für die Beurteilung der wechselseitigen Ansprüche zwischen Kunden und Veranstalter grundsätzlich nicht von Bedeutung.

Abonnements von Fitnesscentern

Im Zuge der durch die Regierung gesetzten COVID-19-Maßnahmen wurde auch die Schließung von Fitnesscentern angeordnet. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, ob bestehende Mitgliedschaften aus diesem Grund vorzeitig gekündigt werden dürfen, und ob Fitnessstudiobetreiber den Mitgliedsbeitrag weiter abbuchen dürfen.

Bei klassischen Fitnesscenterabonnements handelt es sich um Dauerschuldverhältnisse, welche unter bestimmten Umständen (aus wichtigem Grund) vorzeitig gekündigt werden können (= außerordentliche Kündigung). Für die vorzeitige Kündigung ist grundsätzlich das Vorliegen eines wichtigen Grundes notwendig, welcher die Fortsetzung des Vertrags für zumindest eine der Parteien unzumutbar macht, und der seine Ursache im Verhalten des Vertragspartners hat. Das Vorliegen eines wichtigen Grundes und die

damit zusammenhängende Unzumutbarkeit, den Vertrag fortzusetzen, wird – sofern nichts anderweitiges vertraglich vereinbart wurde – im Zusammenhang mit COVID-19 regelmäßig auszuschließen sein. Abhängig von der konkret getroffenen vertraglichen Vereinbarung ist eine vorzeitige Vertragsauflösung durch den Kunden aufgrund der Corona-Krise daher aus derzeitiger Sicht üblicherweise nicht möglich, wobei dies abhängig von den konkreten Umständen und Vereinbarungen im Einzelfall zu prüfen sein wird.

Anders verhält es sich mit der Zahlung der Mitgliedsbeiträge. Aufgrund der derzeitigen Situation und der behördlichen Maßnahmen ist es es Fitnessstudiobetreibern im Regelfall nicht möglich, die vertraglich vereinbarten Leistungen zu erbringen. Sofern die Schließung der Fitnessstudios durch Verordnung des Bundesministers veranlasst wurde, hat diesen Umstand weder der Kunde noch das Unternehmen zu verantworten. Somit wird üblicherweise davon auszugehen sein, dass ein Fall höherer Gewalt vorliegt, welche im Verbrauchergeschäft grundsätzlich in die Risikosphäre des Unternehmens (des Fitnesscenters) fällt.

Von einigen Fitnessanbietern wird mittlerweile ein „Onlinekursprogramm“ angeboten, welches als Ersatzleistung dienen soll. Bei Fitnessabonnements handelt es sich in der Regel um Verbrauchergeschäfte, bei welchen eine Änderung der Leistung nur dann zulässig ist, wenn die Änderung dem Kunden zumutbar, sachlich gerechtfertigt und bloß geringfügig ist. Bei bestehenden Fitnesscenter-Verträgen ist davon auszugehen, dass diese Voraussetzungen üblicherweise nicht vorliegen, da die gänzliche Einstellung des Trainings vor Ort wohl in den seltensten Fällen als bloß geringfügige Änderung einzustufen ist. Darüber hinaus kann grundsätzlich nicht verlangt werden, dass vom Kunden für eine reduzierte Leistung dasselbe Entgelt zu bezahlen ist. Welche wechselseitigen Ansprüche bestehen, wird aber im Einzelfall zu beurteilen sein.

NACHSCHLAGEWERK

Fluggastrechteverordnung
(VO Nr. 261/2004)

Verordnungen zum Bus-
und Eisenbahnverkehr
(VO Nr. 1371/2007;
VO Nr. 181/2011)

*Bei Fitnesscenter-
abonnements handelt
es sich regelmäßig um
Verbrauchergeschäfte,
bei welchen eine
einseitige Änderung der
Leistung durch den
Fitnesscenterbetreiber
nur sehr eingeschränkt
zulässig ist.*

Für Rückfragen zu diesem Thema steht Ihnen unser Expertenteam auch aktuell jederzeit gerne zur Verfügung.