



Pressemitteilung

3. August 2021

Covid-19 und Reise-Stornierung

Fallbeispiel: Wie die Verbraucherschlichtung helfen konnte, bei einer Reise-Stornierung Geld zurückzuerhalten

Kehl. Es hätte so schön sein können: Frau A. hatte sich im letzten Jahr ihren Wunsch einer Flusskreuzfahrt erfüllen wollen und schon vor der Pandemie eine solche Reise gebucht. Doch dann kam alles anders und der Schuldige braucht keine weitere Vorstellung: Das Corona-Virus durchkreuzte ihre Pläne. Geschichten wie diese kann inzwischen fast jede*r erzählen. Während die Situation anfangs für alle unbekannt war und Lösungen und Prozesse unternehmensseitig erst einmal neu erdacht werden mussten, konnten Unsicherheit und Verärgerung, bei allem Verständnis und Geduld auf der Verbraucherseite, nicht immer vermieden werden. Frau A.s Kreuzfahrt hätte viele Monate später stattfinden sollen. Geduldig wartete sie die Entwicklungen ab und erkundigte sich regelmäßig bei ihrem Reiseveranstalter, bis sie sich schließlich, bedingt durch ihr hohes Alter und das aktuelle Gesundheitsrisiko, zu einer Stornierung entschloss. Die Anzahlung behielt das Unternehmen jedoch als Stornogebühren ein, da eine Reisewarnung für den Zeitraum der Flusskreuzfahrt zum Zeitpunkt der Stornierung noch nicht absehbar gewesen sei. Nach einigen Versuchen das Geld dennoch zurückerstattet zu bekommen, wandte sich Frau A. an die Universalschlichtungsstelle des Bundes (USS) mit der Bitte um Schlichtung.

UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDES

Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8 - 77694 Kehl am Rhein



Schlichtungsverfahren sind eine Möglichkeit außergerichtlich eine Einigung in einem Rechtsstreit zu finden. Verbraucherschlichtungsstellen führen diese Verfahren durch, wenn es um einen Streit aus einem Vertrag zwischen Verbraucher*innen und Unternehmen geht, wie im Fall von Frau A.

Die Schlichtung ist freiwillig und beide beteiligte Seiten werden gleich behandelt: Wenn sich zum Beispiel das Unternehmen nicht am Verfahren beteiligen möchte, wird kein Verfahren durchgeführt. Frau A. hatte bei einem Reiseveranstalter gebucht, der sich offen gegenüber dieser neutralen Vermittlung durch Dritte zeigte.

Entscheidend im Schlichtungsvorschlag, den die USS zum Abschluss dieses Verfahrens nach einem Austausch von Stellungnahmen unterbreitete, war das Risiko eines Gesundheitsschadens, das bei der Buchung nicht bekannt gewesen war. Mit einem solchen Gesundheitsrisiko musste Frau A. zum Zeitpunkt der Stornierung aufgrund der Pandemie wegen ihres Alters und durch die Kontakte, die auf einer Kreuzfahrt unvermeidbar sind, aber rechnen. Ein Gerichtsurteil aus dem Jahr 2020 liefert genau für solche Fälle die Grundlage. Nachdem die Schlichtungsstelle beide Parteien auf den gleichen Wissensstand gebracht hatte, nahmen Frau A. und das Unternehmen den Vorschlag an und einigten sich auf die Erstattung der Anzahlung.

Insgesamt gibt es 26 branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland. Der vorliegende Fall konnte von der USS aber nur gelöst werden, weil keine der ansonsten vorrangigen Verbraucherschlichtungsstellen für Reisen zuständig war. Das sind die „söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr“ und die „Schlichtungsstelle Luftverkehr“ beim Bundesamt für Justiz. Letztere ist nur dann zuständig, wenn es um Fluggastrechte geht und die Airline, die in den Streit verwickelt ist, nicht Mitglied bei der „söp“ ist. Doch die „söp“ deckt neben dem Flugverkehr auch zahlreiche andere Reisebereiche ab. Zuletzt haben sich ihr auch im Bereich Pauschalreisen große Akteure angeschlossen, wie etwa die Expedia Group, Etraveli Group AB oder die HolidayCheck Group AG. (Eine Liste aller bei der „söp“ angeschlos-



senen Unternehmen befindet sich unter diesem Link - [https://soep-online.de/wp-content/uploads/2021/06/17.06.2021-soep Mitgliederliste.pdf](https://soep-online.de/wp-content/uploads/2021/06/17.06.2021-soep_Mitgliederliste.pdf)). Bei Pauschalreiseunternehmen, die nicht bei der „söp“ angeschlossen sind, übernimmt die USS als Auffangstelle die Schlichtung.

Die USS hat übrigens immer auch eine Lotsenfunktion: Fällt ein bei ihr gestellter Antrag doch in den Bereich vorrangiger, spezifischer Stellen wie der „söp“, dann teilt die USS den Antragsteller*innen mit, welche Stelle zuständig ist. Bei insgesamt 26 branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstellen macht es die USS also leicht, immer die richtige zu finden.

Und in fast allen Branchen gibt es mehr oder weniger kleine Lücken – das heißt keine umfassende branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle. Immer dann wird die USS selbst schlichtend tätig. Von 3611 Fällen im Jahr 2020 2782 Mal. Ganz einfach, so wie in dem geschilderten Fall von Frau A.

Weiterführende Links:

Eine Liste aller in Deutschland tätigen Verbraucherschlichtungsstellen befindet sich auf der Internetseite des Bundesamts für Justiz: https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht_node.html

Erklärungen zur Verbraucherschlichtung im Leitfaden des Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz: <https://www.bmjv.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Verbraucherschlichtung.html>

Ansprechpartnerin für die Medien: (nicht zur Veröffentlichung)

Svenja Roth

Tel.: 07851 7957925, aktuell empfiehlt sich für telefonische Anfragen eine vorherige Terminabsprache per E-Mail: presse@verbraucher-schlichter.de

Weitere Informationen, sowie Pressefotos, finden Sie im Pressebereich auf unserer Website.

UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDES

Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8 - 77694 Kehl am Rhein