

CORONA (COVID 19) - IHR FLUGÖRSEN-TEAM INFORMIERT

(Stand 08.04.2020)

Liebe Kunden,

die aktuelle Lage in der Reisebranche aufgrund der Verbreitung des Corona-Virus wirft viele Fragen auf. Viele Fragen werden an uns gerichtet und viele sind davon gleichlautend oder ähnlich. Manche sind durch die Berichterstattung in den Medien beeinflusst, so dass wir hoffen, Ihnen mit dieser mail etwas Sorge zu nehmen. Da wir die Vielzahl der Anfragen nicht mehr telefonisch oder persönlich sondern nur noch per email bewältigen können, haben wir die wichtigsten Fragen für Sie hier zusammengefasst und hoffen, dass auch Ihre eventuellen Fragen damit eine Antwort finden. **Die aktuellsten Fragen haben wir an den Beginn dieser FAQs gestellt.**

Ich muss in den nächsten Tagen die Restzahlung für meine für Mai gebuchte Reise bezahlen. Wie verhalte ich mich?

Eine Frage, die sich nicht so leicht beantworten lässt und die ausführlicher behandelt werden muss. Sie haben einen rechtsverbindlichen Reisevertrag geschlossen. Danach würden Sie aufgrund der geltenden Reisebedingungen des Veranstalters aktuell Stornokosten zu zahlen haben, wenn Sie die Reise jetzt auf eigenen Wunsch stornieren möchten. Einen Grund für ein kostenloses Storno gibt es im Moment noch nicht, denn die Reisewarnung des Auswärtigen Amtes ist auf Reisen mit Abreise bis zum 30.04. befristet. Nach dem Reisevertrag sind Sie verpflichtet, den Reisepreis zu den festgelegten Terminen zu entrichten. Für die Abreisen ab Mai gibt es noch keine Aussagen des Auswärtigen Amtes und somit auch keine der Veranstalter. Sollten Sie also mit Ihrer Restzahlung warten wollen wird der Reisevertrag nicht gleich gekündigt weil eine Zahlung nicht fristgerecht eingeht, sondern es erfolgt – wie im sonstigen Geschäftsleben auch – zunächst eine Zahlungserinnerung und dann eine Mahnung mit Androhung der Kündigung. Aus Erfahrung gehen wir davon aus, dass dieser Prozess mindestens 2 Wochen in Anspruch nimmt. Nach Ostern soll ohnehin die Situation von Seiten der Politik, der Mediziner und folglich auch vom Auswärtigen Amt neu bewertet werden. Dann wird man sicher auch erfahren, ob die Reisewarnung des Auswärtigen Amtes, die zu einer kostenlosen Stornierung berechtigen würde, bis in den Mai hinein ausgesprochen wird. Sollte das allerdings wider Erwarten nicht der Fall sein, gelten die Reisebedingungen des Veranstalters und dann müssten Sie zu den dann aktuellen Stornokosten stornieren, die entsprechend der Stornostaffel deutlich höher sein würden als heute oder eben reisen. Um Reisen durchführen zu können, müssten die Veranstalter die gebuchten Leistungen auch anbieten können, was bei den vielen Hotelschließungen und gestrichenen Flügen in den Zielgebieten zumindest für die erste Hälfte Mai kaum möglich erscheint. Schon ein Flughafen- oder ein Hotelwechsel würde Sie in den meisten Fällen zum kostenlosen Stornieren berechtigen.

AIDA hat am 08.04. die im Mai stattfindenden Reisen abgesagt. Auch Phoenix-Reisen hat dies getan. Von TUI haben wir bereits eine Ankündigungsmail.

Am 02.04.20 ein Kabinettsbeschluss der Bundesregierung gefasst worden, der aber noch von der EU-Kommission genehmigt werden muss. Eine Entscheidung darüber wird bis Mitte dieser Woche erwartet. 8 unserer europäischen Nachbarn wenden eine Gutscheinelösung bereits an. Wir gehen

davon aus, dass nach einer positiven Entscheidung der EU-Kommission auch zeitnah eine Aussage der Veranstalter zu Reiseabsagen für Buchungen mit Abreise im Mai erfolgen wird.

<https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles>

Auszug daraus (siehe oben stehender Link):

a. Pauschalreisen

BMJV, BMWi und BMF richten das Schreiben über den zuständigen Kommissar der DG Just Reynders an die Kommission. Die Regelung soll die Möglichkeit der Reiseveranstalter vorsehen, den Buchenden bei Pandemie-bedingten Absagen von vor dem 08.03.2020 gebuchten Reisen anstelle der binnen 14 Tagen fälligen Erstattung einen Gutschein zu geben, der folgende Bedingungen erfüllen soll:

- *Insolvenzabsicherung, ggf. staatliche Rückversicherung*
- *Härtefallklausel für Fälle, in denen für den Buchenden der Gutschein unzumutbar ist*
- *Gültigkeit des Gutscheins: 31.12.2021 – ist der Gutschein bis zu diesem Zeitpunkt nicht eingelöst, ist der Wert zu erstatten*

b. Flugtickets

BMVI, BMWi und BMJV richten das Schreiben über die zuständige Kommissarin der DG Move Valean an die Kommission. Die Regelung soll den Airlines bereits kurzfristig (denkbar über eine normkonkretisierende Verwaltungsvorschrift im Form einer Auslegungshilfe), aber auch mittelfristig durch Anpassung der Fluggastrechteverordnung die Möglichkeit geben, den Buchenden bei Pandemie-bedingten Absagen von vor dem 08.03.2020 gebuchten Flügen anstelle der binnen 7 Tagen fälligen Erstattung einen Gutschein zu geben, der folgende Bedingungen erfüllen soll:

- *Härtefallregelung*
- *Gültigkeit bis 31.12.2021 – ist der Gutschein bis zu diesem Zeitpunkt nicht eingelöst, ist der Wert zu erstatten.*

2. Kultur-, Wissenschafts-, Sport- oder sonstige Freizeitveranstaltungen

BMJV soll dem dringenden Wunsch von BKM, BMI und BMBF entsprechend eine Formulierungshilfe für einen Fraktionsentwurf vorbereiten. Diese Formulierungshilfe soll in das Kabinett vom 8. April 2020 eingebracht werden.

Für den Fall der Pandemie-bedingten Absage von Veranstaltungen soll der Veranstalter für vor dem 8. März erworbenen Tickets der Inhaberin oder dem Inhaber anstelle einer Erstattung einen Gutschein geben dürfen. Die Regelung soll eine Härtefallklausel enthalten. Der Gutschein soll bis zum 31.12.2021 befristet sein. Ist der Gutschein bis dahin nicht eingelöst, ist der Preis des Tickets zu erstatten.

D.h. Wenn Sie jetzt die Restzahlung leisten und es gibt dann eine pandemiebedingte Absage auch für Mai, müssen Sie damit rechnen, keine Erstattung des Geldes, sondern nur den oben beschriebenen Gutschein zu bekommen.

Ich möchte keinen Gutschein, ich will mein Geld zurück. Kann ich das einfordern?

Zunächst einmal sei erklärt, warum diese Gutscheinelösung überhaupt ins Gespräch auf den Weg gebracht wurde. Fast alle Reiseveranstalter haben für die für März und April gebuchten Reisen bereits Ihre Flüge, Ihr Hotel und Ihre Transfers bezahlt, oft sitzen die Zahlungsempfänger im Ausland.

D.h. Ihr Geld ist zum großen Teil nicht mehr bei den Veranstaltern und diese müssen versuchen, sich davon wieder etwas zurückzuholen. Das gestaltet sich sehr schwierig, vor allen Dingen zeitaufwändig und ist oft genug nicht von Erfolg gekrönt. Müssen die Veranstalter nun – wie eigentlich nach geltendem Recht vorgesehen – den Reisepreis an alle betroffenen Kunden innerhalb von 14/7 Tagen nach Vornahme der Stornierung erstatten, führt das viele Veranstalter unweigerlich in die Insolvenz – mit dem Ergebnis, dass das Gleiche passieren würde wie bei der Thomas-Cook-Insolvenz und der Kunde sein Geld vielleicht überhaupt nicht wieder sieht. Das soll unter allen Umständen vermieden werden. Es soll aber eine Härtefallregelung geben, nach der das Geld zurückgefordert werden kann. Die Details dazu kennen wir noch nicht. Sie werden noch von der Bundesregierung festgelegt.

Soll dieser Gutschein nur für den Veranstalter gelten, bei dem ich gebucht habe?

Ja, das ist so. Er wird nach dem der EU-Kommission vorliegenden Vorschlag sowohl an den Veranstalter als auch an das Reisebüro gebunden, bei dem Sie gebucht haben. Er soll auf den Reiseanmelder ausgestellt werden, der eine neue Reise aber nicht mit den gleichen Personen wie für die ursprüngliche Reise buchen muss.

Kann ich statt einer Stornierung meiner gebuchten Reise auch umbuchen auf einen späteren Zeitpunkt?

Ja, in vielen Fällen geht das. Insbesondere bei Kreuzfahrten, deren Leistungen schon bis 2021 buchbar sind, ist das schon von mehreren Kunden gemacht worden. Die für die umgebuchte Reise bezahlten Gelder sind dann auf die neue Reise übertragen worden und auch der Restzahlungstermin ist auf den neuen Reiseternin angepasst worden. Für andere Reisen müssen wir die Umbuchbarkeit individuell prüfen. Schicken Sie uns bei Umbuchungswunsch mit Ihrem neuen gewünschten Reiseternin eine mail an salzgitter@flugboerse.de.

Ich habe für die Restzahlung meine Kreditkarte hinterlegt, will aber auf jeden Fall verhindern, dass wegen der evtl. kommenden Gutscheinlösung meine Kreditkarte belastet wird. Können Sie das in der Buchung noch ändern?

Nein, das können wir leider nicht. Aber sollte Ihre Kreditkarte gesperrt sein, würde sie nicht belastet werden können und der Veranstalter würde sich wegen einer anderen Zahlungsweise an Sie wenden.

Ich habe für die Restzahlung ein SEPA-Mandat erteilt, d.h. der Veranstalter bucht von meinem Konto ab. Können Sie das in der Buchung noch ändern?

Nein, auch das können wir leider nicht. Bucht ein Veranstalter aber unrechtmäßig ab, z.B. im Fall einer Insolvenz wie bei Thomas Cook, so kann eine SEPA-Lastschrift nach EU-Recht bis zu 8 Wochen nach Einzug des Geldes zurück gebucht werden. Doch ACHTUNG: Ob dann, wenn die Gutscheinlösung durch die EU-Kommission bewilligt wird noch ein unrechtmäßiger Einzug vorliegt, ist juristisch nicht geklärt.

Ich habe noch keine Reiserücktrittsversicherung für meine gebuchte Reise abgeschlossen, möchte das aber noch tun. Geht das?

Wir schließen die Versicherungen unserer Kunden bei der Hanse Merkur Versicherung ab. Die Hanse Merkur hat nun mitgeteilt, dass aus aktuellem Anlass **ab dem 14. April 2020** die Abschlussfrist in der Reise-Rücktrittsversicherung geändert wird.

Alle Produkte, die eine Reise-Rücktrittsversicherung g enthalten, sind sofort bei Buchung, jedoch spätestens innerhalb von 7 Tagen nach Reisebuchung abzuschließen. Ein späterer Abschluss ist nicht mehr möglich.

Liegen zwischen Reisebuchung und Reiseantritt weniger als 30 Tage, muss der Abschluss der Reise-Rücktrittsversicherung spätestens am 3. Werktag nach Reisebuchung erfolgen.

D.h. bis zum 13.04. einschließlich gilt noch die alte Regelung, nach der bis 30 Tage vor Reiseantritt die Versicherung abgeschlossen werden kann. Wer noch eine Versicherung für bereits bestehende Buchungen abschließen möchte, muss das bis zum 13.04. getan haben.

Ich gehöre zu denjenigen, deren Reise aufgrund der Reisewarnung des Auswärtigen Amtes bis 30.04. hätte stattfinden sollen und die abgesagt wurde. Ich warte immer noch auf die Erstattung meines gezahlten Reisepreises. Wie lange dauert das noch? Wann kommt das Geld?

Wann Ihnen der Reisepreis erstattet wird, ist angesichts des oben aufgeführten Beschlusses der Bundesregierung eine nachrangige Frage. Die Frage ist, ob Ihnen das Geld erstattet wird oder ob Sie einen Gutschein erhalten. Die Reiseveranstalter alltours und schauinsland-reisen haben angekündigt, die Gutscheinregelung nicht anwenden zu wollen, sondern den Kunden den Reisepreis zu erstatten.

Ich bin von Kurzarbeit betroffen. Gilt meine Reiserücktrittsversicherung auch dafür ?

Sollte es aufgrund von Kurzarbeit zu einer Reduzierung des regelmäßigen Netto-Einkommens in Höhe von mindestens einem Monatsgehalt kommen, kann die Reise-Rücktrittsversicherung in Anspruch genommen werden. Das versicherte Ereignis muss sich allerdings erst realisiert haben, d. h. der Einkommensverlust eines monatlichen Nettolohnes muss vorliegen, erst dann kann die Reise storniert werden. Dieser Sachverhalt ist durch eine Bestätigung des Arbeitgebers nachzuweisen. Sollte Ihre Reise in der Zukunft liegen, müssen Sie Ihre Reise nicht vorzeitig stornieren. Die allgemeine Obliegenheit der unverzüglichen Stornierung greift erst nach Eintritt des versicherten Ereignisses, also erst dann, wenn sich der Einkommensverlust in Höhe eines Netto-Monatsgehaltes verwirklicht hat.

Ab hier finden Sie die Fragen, die bereits ab dem 23.03. eingestellt waren:

Wann kann ich meine Pauschalreise kostenfrei stornieren?

Im Rahmen einer Pauschalreise gibt es diesbezügliche die Vorschrift des § 651h BGB. Dieser regelt in Abs. 1, dass vor Reisebeginn der Reisende jederzeit vom Vertrag zurücktreten kann und der Reiseveranstalter hierdurch den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis verliert. Der Reiseveranstalter kann jedoch eine angemessene Entschädigung verlangen, welche regelmäßig in den AGB als sog. Stornostaffeln geregelt sind. Abweichend von dieser Regelung kann nach Abs. 3 dieser Vorschrift der Reiseveranstalter dann keine Entschädigung verlangen, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe **unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände** auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. **Ein Indiz für eine hinreichende Gefahrenlage bedeutet es, wenn das Auswärtige Amt von Reisen der gebuchten Art warnt, was es aktuell (Stand 30.03.) getan hat für den Zeitraum bis mindestens Ende April 2020.** Liegen also solche Voraussetzungen vor, so kann sich der Reisende kostenfrei vom Vertrag lösen. Das bedeutet aber auch, dass für

Reisen ab Mai noch keine Reisewarnung besteht und deshalb Reisen grundsätzlich nur kostenpflichtig storniert werden können.

Wie erfahre ich, ob und wann mein Veranstalter die Reise absagt?

Alle Reiseanmelder, die direkt an den Reiseveranstalter bezahlen, erhalten im Regelfall die Information vom Veranstalter direkt. Wir haben aber Ihre Buchungen auch im Auge und informieren Sie unabhängig vom Veranstalter, sobald wir Näheres wissen. Die Veranstalter stornieren die Reisen zu unterschiedlichen Terminen und befristen die Reiseabsagen auch unterschiedlich, um die Abwicklung der Reiseabsagen besser händeln zu können. Sie können aber davon ausgehen, dass mindestens bis zum 30. April, der derzeitigen Reisewarnung des Auswärtigen Amtes entsprechend, alle Reisen abgesagt werden. Aktuell (Stand 30.03.) haben TUI, DER Touristik, alltours, Vtours, ETI, schauinsland-reisen, LMX, FTI, Gebeco und Studiosus alle Reisen bis zum 30. April abgesagt.

Kann ich auch kostenfrei stornieren, wenn ich nur einen Flug gebucht oder im Rahmen einer sog. Bausteinbuchung Flug und Hotel getrennt gebucht habe?

Im Rahmen einer Nur-Flug Buchung stellt sich die Situation anders als bei einer Pauschalreise dar. Rechtlich liegt hier ein Luftbeförderungsvertrag zur Personenbeförderung vor. Hiernach kann der Fluggast den Luftbeförderungsvertrag jederzeit und ohne Angaben von Gründen kündigen (§ 648 BGB). Als Rechtsfolge kann der Unternehmer (hier Luftfrachtführer) aber die vereinbarte Vergütung verlangen, müsste sich aber anrechnen lassen, was er einspart (z.B. Steuern, Kerosin). Oft schließen Unternehmen durch Sonderflugtarife, die ein Flugticket für den Buchenden beim Kauf zwar preisgünstig machen, im Falle einer Stornierung aber eine Erstattung ausschließt. Nach einer Entscheidung des Bundesgerichtshofes vom 20.03.2018, Az.: X ZR 25/17, ist diese Praxis mit nicht erstattungsbaren Sonderflugtarifen rechtens. Durch eine Gesetzesreform wurde mit Wirkung ab dem 01.01.2018 ein neuer § 648a BGB in das Gesetz aufgenommen. Hiernach können beide Vertragsparteien den Vertrag aus **wichtigem Grund** ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Bislang wurde bei der Auslegung dieses Begriffs in Gerichtsverfahren vor allem geschaut, ob durch das Vorliegen dieses „wichtigen Grundes“ das Erreichen des Vertragszweckes gefährdet wird. **Der Vertragszweck eines Luftbeförderungsvertrages ist jedoch in erster Linie die ordnungsgemäße Beförderung einer Person auf dem gebuchten Flug von A nach B. Ob im Zielgebiet die Sicherheitslage ausreichend ist, ob der Fluggast die persönlichen Voraussetzungen für die Einreise in das Zielland erfüllt sind nicht Vertragszweck..** Insofern kann aufgrund bislang fehlender Rechtsprechung noch nicht abschließend eingeschätzt werden, ob ein kostenfreier Rücktritt vom Luftbeförderungsvertrag bei Vorliegen einer Pandemie im Zielgebiet möglich und wirksam ist.

Wer aus Angst vor einer Ansteckung im Reiseziel nicht mehr fliegen möchte und sein Ticket daher selbst storniert wird das Problem haben, dass die Fluggesellschaft in der Regel nur die Steuern und Gebühren zurückzahlt, die bei einer Nichtinanspruchnahme des Fluges dann nicht anfallen (siehe aber Sonderflugtarife). Einige Airlines bieten ihren Passagieren mittlerweile an, dass diese kostenfrei umbuchen oder stornieren können, falls sie ihre Reise wegen geänderter Einreisebestimmungen aufgrund der Ausbreitung des Coronavirus nicht antreten können. **Bei durch die Airline gestrichenen Verbindungen bekommen die Passagiere ihr Geld zurück (ggf. aber abzüglich einer Gebühr).**

Wie erhalte ich meinen gezahlten Reisepreis zurück?

Wenn Sie eine Pauschalreise gebucht haben

- und den Reisepreis vom Konto haben abbuchen lassen oder eine Kreditkarte zur Bezahlung hinterlegt haben, wird Ihnen der Veranstalter das Geld direkt zurückerstatten
- wenn Sie den Reisepreis bei uns beglichen haben, erstatten wir Ihnen den Reisepreis, sobald wir das Geld vom Veranstalter zurückerhalten haben. Denn auch wenn Sie bei uns bezahlt haben, haben wir das Geld ja nicht behalten, sondern an den Veranstalter weitergeleitet und müssen es von diesem erst wieder zurückbekommen.

Wenn Sie Nur-Flug gebucht haben, muss das Ticket zur Erstattung beim Tickethändler eingereicht werden, denn auch bei den Sonderflugtarifen erhalten Sie in vielen Fällen zumindest die Tax (Steuern und Gebühren) erstattet. Das machen wir für Sie, wenn das Ticket storniert ist.

Wann werde ich mein Geld zurückbekommen?

Die Mitarbeiter der Reiseveranstalter arbeiten mit Hochdruck an der Abwicklung der Reiseabsagen, ebenso wie die Mitarbeiter der Reisebüros. Aber da auch hier die Zahl der Mitarbeiter wegen der Ausbreitung des Corona-Virus reduziert ist, nimmt die Bearbeitung einige Tage in Anspruch. Bitte gedulden Sie sich einige Tage. Der Veranstalter TUI hat einen konkreten Zeitplan für die Abwicklung der Stornierungen und Rückzahlungen erstellt. Danach kann man davon ausgehen, dass die tatsächliche Reisestornierung erst wenige Tage vor dem geplanten Reiseternin erfolgt.

Wie kann ich die Höhe der Stornokosten herausfinden, wenn ich überlege, meine Reise auch schon dann zu stornieren, wenn der Veranstalter diese noch nicht abgesagt hat und damit eine Stornierung nur für mich kostenpflichtig möglich wäre.

Schauen Sie in die Reisebedingungen zu Ihrer Buchung – meist auf den hinteren Seiten im Reisekatalog -, dort finden Sie die Stornostaffeln. Haben Sie keinen Katalog zur Hand finden Sie die Reisebedingungen auch im Internet. Achten Sie aber darauf, ob auf Ihrer Reisebestätigung steht, dass besondere Stornobedingungen gelten. Auch diese sind in den Reisebedingungen enthalten. Oder schicken Sie eine email an uns, müssen aber mit einigen Tagen für die Beantwortung rechnen.

Wenn ich jetzt kostenpflichtig storniere und der Veranstalter sagt zu einem späteren Zeitpunkt meine Reise ab, bekomme ich dann meine Stornokosten zurück?

Nein, grundsätzlich nicht, denn Sie haben dann auf eigenen Wunsch Ihre Reise vorzeitig storniert und dafür gelten die allgemeinen Vertragsbedingungen. Die Verbraucherzentrale steht allerdings auf dem Standpunkt, dass der Eintritt unvermeidbarer außergewöhnlicher Umstände, die zum kostenfreien Rücktritt vom Reisevertrag berechtigen, auch dann die Rückerstattung des kompletten Reisepreises erforderlich macht, wenn diese erst nach der Stornierung eintreten und zum geplanten Reiseternin noch vorliegen. Das ist rechtlich aber noch ungeklärt.

Ich müsste jetzt in Kürze den restlichen Reisepreis für meine gebuchte Reise zahlen, möchte das aber nicht tun, weil ich fürchte, dass der Veranstalter die Reise dann doch noch absagt und ich auf die Rückzahlung meines Geldes warten muss?

Nach dem Reisevertrag sind Sie verpflichtet, den Reisepreis zu den festgelegten Terminen zu entrichten. Für die Reisen, die bis Ende April beginnen, können Sie die Restzahlung zurückhalten,

denn nach der Reisewarnung des Auswärtigen Amtes ist zu erwarten, dass alle Veranstalter nach und nach die Reisen bis zum 30.04. absagen. Für die nachfolgenden Monaten gibt es noch keine Aussagen der Veranstalter. Ohnehin wird der Reisevertrag nicht gleich gekündigt weil eine Zahlung nicht fristgerecht eingeht, sondern es erfolgt – wie im sonstigen Geschäftsleben auch – zunächst eine Zahlungserinnerung und dann eine Mahnung mit Androhung der Kündigung.

Ich habe zu meiner Reise eine Reiseversicherung abgeschlossen und möchte wissen, ob ich die Kosten dafür im Fall der Reiseabsage erstattet bekomme?

Das kommt drauf an, welche Versicherung Sie abgeschlossen haben:

- Bei einer Jahresversicherung gibt es keine Erstattung, denn der Reiseschutz ist nicht auf die nun abgesagte Reise begrenzt, sondern gilt für alle Reisen eines Jahres
- Bei einer reinen Reiserücktrittsversicherung gibt es ebenfalls keine Erstattung, denn Sie hatten ja den Versicherungsschutz bis zur Absage der Reise
- Bei einer Paketversicherung (Reiserücktritt, -abbruch, Krankenversicherung etc) gibt es eine Teilerstattung für die Teile der Versicherung, die durch die Absage der Reise durch den Versicherer nicht mehr erfüllt werden können (Auslandskrankenversicherung, Reiseabbruch)

Ich bin von Kurzarbeit betroffen. Gilt meine Reiserücktrittsversicherung auch dafür ?

Aktuell sind immer mehr Menschen von Kurzarbeit betroffen und können daher ihren Urlaub nicht antreten. Ist die Kurzarbeit - Reduzierung des Einkommens, mindestens in Höhe eines regelmäßigen Nettoeinkommens für den bewilligten Zeitraum - eine wirtschaftliche Folge der Coronapandemie, dann ist dies bei der Hanse Merkur Versicherung ein versichertes Ereignis im Rahmen der Reise-Rücktrittsversicherung.

Ich habe Zusatzleistungen wie Flughafentransfer oder Sitzplatzreservierung gebucht. Kann ich das stornieren?

Wenn Sie einen Flughafentransfer angemeldet haben, versuchen wir den für Sie kostenlos zu stornieren. Ob die Airlines die Kosten für Sitzplatzreservierungen erstatten, lässt sich zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht sagen.

Ich habe noch Reiseunterlagen erhalten, obwohl meine Reise storniert ist oder sie storniert werden wird. Was bedeutet das?

Bei den meisten Veranstaltern sind die Abläufe zur Buchungsabwicklung automatisiert. Dadurch kann es passieren, dass Sie noch Reiseunterlagen zugeschickt bekommen, obwohl Ihre Reise bereits abgesagt wurde oder schon jetzt klar ist, dass sie abgesagt werden wird. Sie brauchen dann nichts zu veranlassen. Ignorieren Sie die Unterlagen.

Wir hoffen, Ihnen mit diesem Fragen-Antwort-Katalog ein bisschen Klarheit verschaffen zu können.

Viele Grüße und bleiben Sie gesund! Ihr Flugbörse Team
Flugbörse Reisebüro Baberowski & von Zitzewitz GbR
Inhaber: Dirk Baberowski und Barbara von Zitzewitz
Berliner Str. 14 a, 38226 Salzgitter
salzgitter@flugboerse.de
Gerichtsstand: Salzgitter