



EUROPÄISCHE KOMMISSION

## FRAGEN UND ANTWORTEN

### PASSAGIERRECHTE UND PAUSCHALREISEN

Juli 2020  
(Aktualisierung der  
Fassung vom  
Mai 2020)

#### **1. Welche Rechte habe ich als Passagier/Reisender bei der Stornierung von Beförderungsleistungen/Pauschalreisen im Zusammenhang mit der Coronavirus-Pandemie?**

In den [EU-Verordnungen über Passagierrechte](#) sind die Rechte von Passagieren bei Annullierungen von durch die verschiedenen Verkehrsträger zu erbringenden Beförderungsleistungen festgelegt. Bei einer Annullierung durch das Beförderungsunternehmen haben Passagiere die Wahl zwischen einer Erstattung und anderweitiger Beförderung. Da eine anderweitige Beförderung unter den gegenwärtigen Umständen kaum in Frage kommt, geht es bei der Wahl vor allem um die verschiedenen möglichen Erstattungsformen:

Bei Flug-, See- und Binnenschiffsreisen sind die vollen Kosten für den Flug- bzw. Fahrschein spätestens sieben Tage nach dem Antrag des Passagiers zu erstatten, bei Busreisen beträgt die Frist 14 Tage nach Unterbreitung des Angebots oder Eingang des Antrags und bei Bahnreisen einen Monat nach Antragstellung.

In der [Pauschalreiserichtlinie<sup>1</sup>](#) sind die Passagierrechte für den Fall festgelegt, dass der Reisende oder der Reiseveranstalter den Pauschalreisevertrag storniert. Wird eine Pauschalreise storniert, so hat der Reisende Anspruch auf volle Erstattung aller für die Pauschalreise getätigten Zahlungen. Der Reiseveranstalter hat die Erstattung innerhalb von 14 Tagen nach Beendigung des Vertrags zu leisten.

Gemäß den EU-Verordnungen über Passagierrechte und der Pauschalreiserichtlinie ist die Erstattung in Form von Geld oder eines Gutscheins möglich. Die Erstattung in Form eines Gutscheins ist jedoch nur mit Einverständnis des Passagiers oder Reisenden zulässig.

Im März 2020 nahm die Kommission [Auslegungsleitlinien zu den EU-Verordnungen über Passagierrechte vor dem Hintergrund der sich entwickelnden Situation im](#)

---

<sup>1</sup> Weitere allgemeine Informationen über die Pauschalreiserichtlinie finden Sie unter:  
[https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index\\_de.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_de.htm)

[Zusammenhang mit COVID-19](#) an und veröffentlichte eine [Orientierungshilfe zu den EU-Vorschriften für Pauschalreisen im Zusammenhang mit COVID-19](#) auf der [Website Corona – Krisenreaktion der Kommission](#).

Das Recht der Passagiere und Reisenden auf eine Erstattung in Geld wurde zudem mit der [Empfehlung der Kommission vom 13. Mai 2020 zu Gutscheinen für Passagiere und Reisende als Alternative zur Rückerstattung von Zahlungen für annullierte Pauschalreisen und Beförderungsdienstleistungen im Kontext der COVID-19-Pandemie](#) bestätigt.

## **2. Was kann ich als Verbraucher tun, wenn mir keine Erstattung, sondern nur ein Gutschein angeboten wird?**

Sie können eine Erstattung verlangen. Angesichts der Liquiditätsprobleme der Beförderungsunternehmen und Reiseveranstalter könnten Sie jedoch in Erwägung ziehen, einen Gutschein zu akzeptieren, wenn die Bedingungen attraktiv sind (z. B. Insolvenzschutz, erstattungsfähig nach einem bestimmten Zeitraum oder andere Merkmale).

Sollten Sie den Eindruck haben, dass Ihre Rechte missachtet wurden, haben Sie mehrere Möglichkeiten, Rechtsmittel einzulegen.

Sollten Sie nur einen Flug- bzw. Fahrschein gebucht haben, so finden Sie [hier](#)<sup>2</sup> weitere Informationen. Außerdem finden Sie [hier](#) allgemeine Informationen über die verschiedenen Formen der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten.

Auch die [Europäischen Verbraucherzentren](#) können Passagiere und Reisende unterstützen und beraten, die eine Streitigkeit mit einem Beförderungsunternehmen oder Reiseveranstalter mit Sitz in einem anderen EU-Land beilegen möchten.

Sie können Ihre Rechte zudem über die nationalen Durchsetzungsbehörden ([hier](#) die Liste mit den Kontaktangaben in Bezug auf Passagierrechte, in Bezug auf Pauschalreiserichtlinie [hier](#)) oder als letztes Mittel vor den nationalen Gerichten geltend machen.

Bitte beachten Sie, dass die Europäische Kommission im Bereich der Passagierrechte und Pauschalreisen keine direkten Durchsetzungsbefugnisse gegenüber einzelnen Betreibern hat.

---

<sup>2</sup>Fluggastrechte: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index\\_de.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_de.htm#next-steps)  
Fahrgastrechte von Bahnreisenden: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index\\_de.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_de.htm#next-steps)  
Fahrgastrechte von Busreisenden: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index\\_de.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_de.htm#next-steps)  
Fahrgastrechte im Schiffsverkehr: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index\\_de.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_de.htm#next-steps)

### **3. Manche Mitgliedstaaten haben Regelungen erlassen, mit denen ich verpflichtet werde, einen Gutschein und/oder einen Aufschub der Erstattung anzunehmen. Was kann ich tun?**

Vor dem Hintergrund der COVID-19-Krise haben einige Mitgliedstaaten vorübergehende Regelungen erlassen, die von der Pauschalreiserichtlinie oder den Verordnungen über Passagierrechte abweichen. Am 2. Juli 2020 leitete die Europäische Kommission ein Vertragsverletzungsverfahren gegen zehn Mitgliedstaaten ein, die derlei vorübergehende Vorschriften angenommen haben: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/de/inf\\_20\\_1212](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/de/inf_20_1212) (Abschnitt 4. Mobilität und Verkehr: „Kommission leitet Vertragsverletzungsverfahren gegen Griechenland und Italien wegen Nichteinhaltung der EU-Vorschriften über die Rechte von Passagieren ein“ und Abschnitt 5. Justiz: „Kommission fordert zehn Mitgliedstaaten zur Umsetzung der EU-Verbraucherschutzvorschriften bei Pauschalreisen auf“).

Mit diesen Vertragsverletzungsverfahren soll sichergestellt werden, dass die nationalen Vorschriften wieder mit dem EU-Recht in Einklang gebracht werden. Die Kommission hat deshalb keine Vertragsverletzungsverfahren gegen Mitgliedstaaten eingeleitet, deren vorübergehende Ausnahmen von der Pauschalreiserichtlinie ausgelaufen oder zum Zeitpunkt der Entscheidung der Kommission über Verstöße bereits geändert worden waren.

Die Geltendmachung Ihrer Rechte und das Einlegen von Rechtsmitteln wird in Frage 2 behandelt. Wenn Sie Ihre Rechte vor einem nationalen Gericht geltend machen, sollten Sie sich darauf berufen, dass das nationale Recht möglicherweise nicht mit dem EU-Recht vereinbar und damit nicht anwendbar ist. Zuletzt besteht auch ein Grundsatz im Unionsrecht, nach dem die Mitgliedstaaten zum Ersatz der Schäden verpflichtet sind, die dem Einzelnen durch Verstöße gegen das EU-Recht entstehen, die diesen Staaten zuzurechnen sind (Staatshaftung).

### **4. Was sollte ein Gutschein bieten?**

Gutscheine können im Kontext der Coronavirus-Pandemie eine sinnvolle Alternative zur Rückerstattung von Zahlungen für annullierte Pauschalreise- und Beförderungsdienstleistungen darstellen. Die [Empfehlung der Kommission zu Gutscheinen](#) enthält wesentliche Elemente, mit denen sichergestellt werden soll, dass Gutscheine, wenn sie anstelle einer Erstattung angeboten werden, den Verbrauchern faire Bedingungen bieten.

Die Gutscheine sollten:

- **mit einem Insolvenzschutz ausgestattet sein.** Sollte das Beförderungsunternehmen oder der Reiseveranstalter insolvent werden, bevor der Gutschein eingelöst wurde, muss der Reisende oder der Passagier vom Insolvenzschutzgeber entschädigt werden. Das Insolvenzschutzsystem muss auf nationaler Ebene entweder im öffentlichen oder privaten Sektor (zum Beispiel bei einem Fonds oder Versicherer) angesiedelt sein.

- **erstattungsfähig sein, wenn sie nicht eingelöst werden.** Passagiere und Reisende sollten spätestens zwölf Monate nach Ausstellung des Gutscheins und jederzeit danach Anspruch auf eine Erstattung in Geld haben, vorbehaltlich der geltenden Rechtsvorschriften über zeitliche Begrenzungen. Gutscheine sollten spätestens 14 Tage nach Gültigkeitsablauf automatisch erstattet werden (bzw. der Restbetrag), wenn sie nicht (oder nur teilweise) eingelöst wurden.

Beispiele:

- i) Die Gültigkeitsdauer des Gutscheins beträgt zwölf Monate und das Beförderungsunternehmen/der Reiseveranstalter lässt eine Erstattung erst nach zwölf Monaten zu: Hier ist die Gültigkeitsdauer ebenso lang wie der Zeitraum, nach dem Anspruch auf Erstattung entsteht.
- ii) Die Gültigkeitsdauer des Gutscheins beträgt 24 Monate: Hier kann der Passagier/Reisende bereits nach zwölf Monaten eine Erstattung beantragen. Geschieht dies nicht und wird der Gutschein nicht eingelöst, sollte der Gutschein nach dem Ablauf der Gültigkeitsdauer von 24 Monaten automatisch erstattet werden.

**Die Empfehlung enthält auch weitere wichtige Elemente zur Förderung von Flexibilität im Hinblick auf:**

- die **Dienstleistungen**, für die Gutscheine verwendet werden können,
- die Möglichkeit, die Gutscheine für Buchungen bei anderen Unternehmen zu verwenden, die derselben Unternehmensgruppe angehören,
- die **Übertragbarkeit** der Gutscheine auf einen anderen Passagier/Reisenden ohne Zusatzkosten und
- die Gewährleistung, dass ein Gutschein unabhängig von einer etwaigen Preiserhöhung ausreicht, um die stornierte Reise erneut zu buchen.

**Wichtig:** Auf den Gutscheinen sollten die Gültigkeitsdauer und alle damit verbundenen Rechte vermerkt sein. Sie sollten in dauerhaft verfügbarer Form bereitgestellt werden, etwa per Mail oder auf Papier.

**5. Warum sollte ich als Passagier oder Reisender statt einer Erstattung einen Gutschein wählen?**

Gutscheine können im Kontext der Coronavirus-Pandemie eine sinnvolle Alternative zur Rückerstattung von Zahlungen für annullierte Pauschalreise- und Beförderungsdienstleistungen darstellen, solange Schutz bei der Insolvenz des Ausstellers, Erstattungsfähigkeit und eine hohe Flexibilität gewährleistet sind (siehe Frage 4).

Beachten Sie, dass bei der Insolvenz von Beförderungsunternehmen oder Reiseveranstaltern die Gefahr besteht, dass viele Reisende und Passagiere keinerlei Erstattung erhalten würden, da ihre Ansprüche gegenüber Beförderungsunternehmen oder Reiseveranstaltern nicht geschützt sind. Gutscheine mit einem solchen Schutz könnten also letztlich den Schutz der Interessen von Passagieren und Reisenden

verbessern und gleichzeitig zur Behebung von Liquiditätsproblemen von Beförderungsunternehmen und Reiseveranstaltern beitragen.

## **6. Welchen Stellenwert und welche Auswirkungen im Hinblick auf bestehende EU-Rechtsvorschriften hat die Empfehlung der Kommission?**

Die Empfehlung erinnert zunächst an die Bestimmungen der bestehenden EU-Rechtsvorschriften. Zudem wird in der Empfehlung anerkannt, dass die Lage im Verkehrs- und Reisesektor bezüglich Liquidität und Einnahmen derzeit aufgrund der zahlreichen aus der Coronavirus-Pandemie entstandenen Stornierungen äußerst unsicher ist. Die Kommission gibt deshalb Empfehlungen darüber ab, wie Gutscheine als Alternative zur Erstattung in Geld in der EU attraktiver gestaltet werden können, um die Akzeptanz unter den Passagieren und Reisenden zu erhöhen. So könnten die Liquiditätsprobleme von Beförderungsunternehmen und Reiseveranstaltern abgemildert und letztlich die Interessen von Passagieren und Reisenden besser geschützt werden. Die Empfehlung der Kommission ist jedoch ausdrücklich nicht rechtsverbindlich.

## **7. Ich habe bereits einen Gutschein akzeptiert, weil ich meine Rechte nicht kannte. Kann ich trotzdem noch eine Rückerstattung meiner Zahlung beantragen?**

Wenn das Beförderungsunternehmen/der Reiseveranstalter Ihnen nicht die Auswahl zwischen einer Erstattung und einem Gutschein angeboten hat und Sie Ihre Rechte deshalb nicht kannten, so war dies ein Verstoß gegen die EU-Verordnungen über Passagierrechte oder die Pauschalreiserichtlinie. In den EU-Rechtsvorschriften ist jedoch nicht festgelegt, was Sie tun können, wenn Sie bereits einen Gutschein angenommen haben, ohne vorher angemessen über Ihre Rechte informiert worden zu sein. Ob Sie beispielsweise Ihre Annahme anfechten können, hängt vom einzelstaatlichen Vertragsrecht ab.

In jedem Fall können Sie bei der zuständigen nationalen Behörde eine Beschwerde einreichen. Diese kann sich dann an das Beförderungsunternehmen/den Reiseveranstalter wenden und die Angelegenheit weiter verfolgen (siehe Frage 2).

## **8. Ich habe aufgrund einer Stornierung einen Gutschein vom Beförderungsunternehmen erhalten. Kann ich diesen für einen Flug zu einem anderen Zielort verwenden?**

Die Kommission empfiehlt, dass freiwillig angenommene Gutscheine den Passagieren ausreichende Flexibilität in Bezug auf die Dienstleistungen einräumen sollten, für die die Gutscheine verwendet werden können. Dies ist auch Frage 4 zu entnehmen.

## **9. Gilt die Empfehlung der Kommission zu Gutscheinen auch für gebuchte Kreuzfahrten?**

Ja, Kreuzfahrten fallen in den Anwendungsbereich der EU-Rechtsvorschriften über Pauschalreisen und die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr.

**10. Ich möchte nicht mehr verreisen und meinen Flug- bzw. Fahrschein/Pauschalreisevertrag daher stornieren. Kann ich von dem Beförderungsunternehmen/Reiseveranstalter eine Erstattung erhalten oder die Dienstleistung ändern?**

Die **EU-Verordnungen über Passagierrechte** regeln keine Situationen, in denen Passagiere entweder nicht reisen können oder von sich aus eine Reise annullieren möchten. Ob Reisende in solchen Fällen eine Erstattung erhalten oder nicht, hängt von der Art des Flug- bzw. Fahrscheins (erstattungsfähig, Möglichkeit der Umbuchung) gemäß den Geschäftsbedingungen des Beförderungsunternehmens ab.

Es ist wichtig darauf hinzuweisen, dass verschiedene Beförderungsunternehmen ihren Passagieren, die infolge der Coronavirus-Pandemie nicht mehr reisen wollen (oder dürfen), Gutscheine anbieten. Passagiere können diese Gutscheine für eine weitere Reise mit demselben Beförderungsunternehmen innerhalb einer von diesem festgelegten Frist verwenden, die sich nach den Geschäftsbedingungen des Beförderungsunternehmens für solche Gutscheine richtet.

Gemäß der **Pauschalreiserichtlinie** hat der Reisende das Recht, vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten, 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. Weitere Informationen sind der [Orientierungshilfe zu den EU-Vorschriften für Pauschalreisen im Zusammenhang mit COVID-19](#) zu entnehmen.

Wenn die oben genannten Bedingungen nicht erfüllt sind (etwa keine unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umstände am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen), haben die Reisenden dennoch das Recht, den Pauschalreisevertrag vor der Abreise zu kündigen, doch sie müssen dafür eine Rücktrittsgebühr entrichten. Die Reisenden sind unter bestimmten Voraussetzungen auch berechtigt, den Pauschalreisevertrag auf einen anderen Reisenden zu übertragen, wobei Gebühren für die Übertragung anfallen können. Am besten wenden Sie sich an Ihr Reisebüro oder den Reiseveranstalter.

**11. Ich war rechtzeitig zum Einchecken vor Ort, doch die Fluggesellschaft verweigert mir aus mit meiner Gesundheit zusammenhängenden Gründen den Zugang zu meinem Flug. Welche Rechte habe ich?**

Fluggäste, denen die Fluggesellschaft gegen ihren Willen die Beförderung verweigert, obwohl sie rechtzeitig zum Einchecken vor Ort waren, haben Anspruch auf Ausgleich, auf

die Wahl zwischen Erstattung und anderweitiger Beförderung und auf Betreuungsleistungen.

Gemäß den EU-Rechtsvorschriften haben die Fluggäste diese Rechte jedoch nicht, wenn die Beförderung aus vertretbaren Gründen, z. B. im Zusammenhang mit der Gesundheit oder der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit oder unzureichenden Reiseunterlagen, verweigert wird. Ob ein Fluggast die oben genannten Ansprüche in einem solchen Fall dennoch vollständig oder zum Teil geltend machen kann, hängt von der Art des Flugscheins und den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Fluggesellschaft ab.

Mit einem [kürzlich ergangenen Urteil des Gerichtshofs der Europäischen Union](#) wurde bestätigt, dass es dem Zweck der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 zuwiderlaufen würde, dem betreffenden Luftfahrtunternehmen die Befugnis einzuräumen, einseitig und abschließend zu beurteilen und zu entscheiden, ob vertretbare Gründe für die Nichtbeförderung gegeben sind, und den betroffenen Fluggästen damit den Schutz zu entziehen, der ihnen nach dieser Verordnung gewährt werden soll.

Aus diesem Urteil ergibt sich, dass die Fluggesellschaft bei der Entscheidung, ob einem Fluggast die Beförderung verweigert werden sollte, mit ausreichender Sorgfalt vorgehen muss. Sofern keine vertretbaren Gründe vorliegen, dem Fluggast die Beförderung zu verweigern, hat dieser stets Anspruch auf Ausgleich, auf die Wahl zwischen Erstattung und anderweitiger Beförderung und auf Betreuungsleistungen, da diese Rechte gemäß Artikel 15 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden dürfen.

## **12. Mir wurde der Zugang zu einem Verkehrsknotenpunkt (Flughafen, Bahnhof, Hafen, Busbahnhof) aus Gründen der öffentlichen Gesundheit verweigert und ich konnte meine Reise daher nicht fortsetzen. Kann ich die Erstattung meines Flug- bzw. Fahrscheins beantragen?**

Die EU-Verordnungen über Passagierrechte regeln keine Situationen, in denen Passagiere nicht reisen können, weil ihnen der Zugang zu einem Verkehrsknotenpunkt verweigert wurde. Ob Reisende in solchen Fällen eine Erstattung erhalten oder nicht, hängt von der Art des Flug- bzw. Fahrscheins (erstattungsfähig, Möglichkeit der Umbuchung) gemäß den Geschäftsbedingungen des Beförderungsunternehmens ab.

## **13. Ich kann das Beförderungsunternehmen nicht erreichen, da die Hotline belegt ist und ich keine Antwort auf meine E-Mails erhalte. Was kann ich tun?**

Aufgrund der schwierigen Lage, in der sich die Verkehrsunternehmen befinden, brauchen einige möglicherweise mehr Zeit als sonst, um sich aller Passagiere anzunehmen. Manche Beförderungsunternehmen richten neue Online-Systeme zur Unterstützung der Passagiere ein.

Wir raten den Passagieren dennoch, die Beförderungsunternehmen über unterschiedliche Kanäle zu kontaktieren (per Telefon, per E-Mail oder über soziale Medien).

Sie können sich zudem an ihr Europäisches Verbraucherzentrum vor Ort wenden, um sich beraten zu lassen oder wie in Frage 2 erläutert auf andere Mechanismen zurückzugreifen.

**14. Ich war mit der Antwort des Beförderungsunternehmens nicht zufrieden und habe bei der nationalen Durchsetzungsstelle eine Beschwerde eingereicht. Nun habe ich nach mehreren Wochen immer noch keine Antwort erhalten. Was kann ich tun?**

Die nationale Durchsetzungsstelle ist dafür zuständig, die Anwendung der EU-Verordnungen über Passagierrechte durch die Beförderungsunternehmen auf nationaler Ebene zu überwachen und durchzusetzen.

Die nationale Durchsetzungsstelle sollte Ihnen eine rechtlich nicht bindende Stellungnahme über das weitere Vorgehen übermitteln.

Normalerweise können Passagiere innerhalb von drei bis sechs Monaten mit einer Antwort der nationalen Durchsetzungsstelle rechnen. Die Dauer einer Untersuchung kann in Abhängigkeit von der Komplexität der Sachlage und der Kooperationsbereitschaft des Beförderungsunternehmens abweichen. Beachten Sie, dass die nationalen Durchsetzungsstellen derzeit mehr zu tun haben könnten als sonst.

**15. Ich habe über einen Online-Vermittler einen Flug- bzw. Fahrschein gekauft. Muss dieser Vermittler oder das Beförderungsunternehmen mir eine Erstattung oder einen Gutschein anbieten?**

Gemäß den EU-Verordnungen über Passagierrechte muss das ausführende Beförderungsunternehmen seine Pflichten gegenüber dem Passagier erfüllen. Im Falle von Flugreisen ist das entweder das Luftfahrtunternehmen, bei dem der Fluggast die Reise gebucht hat (d. h. mit dem er den Beförderungsvertrag geschlossen hat) oder ein anderes Luftfahrtunternehmen, das den Flug für das Luftfahrtunternehmen durchführt, mit dem der Fluggast den Vertrag geschlossen hat.

In den EU-Verordnungen über Passagierrechte wird nicht auf Vermittler oder andere Stellen eingegangen, über die die Passagiere einen Flug- bzw. Fahrschein gekauft haben könnten. Die Frage, wie Passagiere ihre Rechte gegenüber einem solchen Vermittler geltend machen können, muss also anhand der allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vermittlers beantwortet werden. Da es eine Vielzahl verschiedener Vermittler, Agenturen, Buchungsplattformen, Wiederverkaufsstellen für Fahr- bzw. Flugscheine usw. gibt, kann hier keine allgemeine Antwort gegeben werden.