

07.03.2024

Wenn die Kreuzfahrt nicht lustig ist

Die Verbraucherzentrale NRW erklärt, welche Rechte Reisende haben, wenn gebuchte Reisen nicht wie geplant stattfinden

Ein Cholera-Ausbruch auf einem Kreuzfahrtschiff, ein ansteckendes Virus, Verspätungen oder geänderte Reiserouten aus Sicherheitsgründen: All das kann dazu führen, dass eine gebuchte Reise nicht wie geplant abläuft. Rechtlich bewegen sich Veranstalter hier allerdings in sehr engen Grenzen. „Jede Änderung nach Reisebeginn ist ausgeschlossen“, erklärt Iwona Husemann, Juristin bei der Verbraucherzentrale NRW. „Dies gilt auch, wenn der Veranstalter die Gründe nicht oder kaum beeinflussen kann.“ Das bedeutet: Reisende haben in jedem Fall Minderungsansprüche, wenn der Reiseverlauf nach Reisebeginn geändert wird.

- **Wie ist die Gesetzeslage?**

Laut Gesetz sind Veranstalter nur sehr begrenzt berechtigt, Änderungen an der Reise vorzunehmen. Im Bürgerlichen Gesetzbuch (§§ 651f und 651g BGB) ist das „Wann“ und „Wie“ von Reiseänderungen geregelt. Erhebliche Änderungen sind einseitig faktisch nicht möglich, und selbst unerhebliche Änderungen können stets nur bis spätestens zum Reisebeginn vorgenommen werden. Ein kostenfreier Rücktritt von einer Pauschalreise ist möglich, wenn es zu einer erheblichen Änderung der Reiseleistungen kommt. Gerichte urteilen bei einer Routenänderung auf einer Kreuzfahrt hierzu unterschiedlich, deshalb muss dies stets im Einzelfall geprüft werden. Fällt zum Beispiel nur ein zugesagter Hafen von einer Vielzahl von geplanten Häfen aus, liegt zwar ein Reisemangel vor, der zu einer Minderung des Reisepreises berechtigt, dennoch dürfte die Änderung nicht so erheblich sein, dass ein kostenloser Rücktritt möglich ist.

- **An- und Abreiseprobleme bei einer Kreuzfahrt**

Wer mit dem Flugzeug zu einer Kreuzfahrt aufbricht und beides über den Veranstalter der Kreuzfahrt gebucht hat, ist im Vorteil, falls aufgrund von Flugausfällen oder -verspätungen das Schiff nicht erreicht werden kann. Denn in diesem Fall ist die Anreise zum Schiff Bestandteil des Reisepakets und damit der Pauschalreise. Der Veranstalter ist dafür verantwortlich, dass Reisende und ihr Gepäck wie vereinbart zum Schiff gelangen. Bei Störungen kann man sich an die Fluggesellschaft als Beförderer wenden oder an den Veranstalter der Reise. Veranstalter verweisen gern auf die Airline, dies müssen Reisende aber nicht

tipp

tipp

tipp

tipp

tipp

Verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen e.V.

Verbraucherarbeit im Kreis Kleve

mobil & digital

Tel. (0211) 54 2222 11

service@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw/kleve

hinnehmen. Bei der Fluggesellschaft können häufig pauschale Entschädigungen nach der Fluggastrechteverordnung geltend gemacht werden, beim Veranstalter der Kreuzfahrt hingegen Ansprüche nach dem Pauschalreiserecht. Vor allem bei Flugabsagen, durch die der Ablegeort nicht rechtzeitig erreicht wird, sollten Betroffene ihre Ansprüche beim Veranstalter, also der Reederei, geltend machen. Denn die Entschädigung durch die Airline umfasst häufig nicht die ausgefallene Kreuzfahrt.

- **Separate Buchung der Anreise**

Verpassen Urlauber:innen wegen eines verspäteten Fluges eine Kreuzfahrt, haben aber beide Reisetile separat gebucht, muss die Fluggesellschaft für den entstandenen Schaden aufkommen. Das gilt auch für Hotelbuchungen, die infolge der Verspätung nicht angetreten werden können. Die Airline muss jedoch nicht zahlen, wenn sie selbst Opfer höherer Gewalt geworden ist, etwa im Fall einer Naturkatastrophe. Wurden zwei Flüge mit unterschiedlichen Gesellschaften gebucht und wird infolge des verspäteten ersten Flugs der Anschlussflug nicht erreicht, muss die erste Airline für den Schaden aufkommen. Wichtig ist in solchen Fällen, dass sich die Reisenden die Zusammenhänge bestätigen lassen, etwa die Flugverspätung, zusätzliche Hotelaufenthalte oder Zusatzkosten für den Weitertransport.

- **Wenn eine Reise gar nicht stattfinden kann**

Die Absage einer Reise aufgrund höherer Gewalt ist rechtlich zulässig. Beide Parteien müssen dann die geschuldete Leistung nicht erbringen. Das bedeutet, dass der Anbieter, also etwa bei einer Kreuzfahrt die Reederei, die Reise nicht durchführen muss und Reisende die Gesamtkosten zurück erhalten.

Weiterführende Infos und Links:

- Mehr zu Fluggastrechten gibt es hier: www.verbraucherzentrale.nrw/node/27885
- Die Verbraucherzentrale NRW bietet eine Reiserechtsberatung an: www.verbraucherzentrale.nrw/node/1401