

# Darauf ist bei der Urlaubsbuchung zu achten

**Kehl (BW).** Wer bei der Urlaubsplanung auf einen Corona-Reiseschutz setzt, um im Fall der Fälle kostenfrei stornieren zu können, sollte die Vertragsinhalte aufmerksam lesen. Denn macht Corona die Reisepläne zunichte, könnten Urlauber trotz Versicherungsschutz leer ausgehen. Insbesondere bei Versicherungen aus dem EU-Ausland muss genau hingesehen werden.

Nur in wenigen Fällen kann kostenfrei storniert werden „Unser Corona-Reiseschutz – perfekte Sicherheit für Ihre Reise“. Mit solchen und ähnlichen Sätzen werden in diesen Tagen Corona-Versicherungen vollmundig beworben. Bei Verbrauchern erweckt das den Eindruck, dass eine Reise problemlos storniert werden kann. Leider ist dies nicht der Fall.

**In der Regel handelt es sich um eine Erweiterung der Reiserücktritts- oder abbruchversicherung um besondere, coronabedingte Situationen. Abgedeckt sind hauptsächlich folgende Ereignisse:**

- Anordnung einer Isolation: Wenn der Verbraucher vor Antritt der Reise aufgrund einer COVID-Erkrankung in häusliche Quarantäne muss.
- Verweigerung der Aus- oder Rückreise: Wenn z. B. das Flughafenpersonal beim Passagier eine erhöhte Temperatur feststellt und ihn nicht mitnimmt.
- Vorzeitiger Reiseabbruch: Der Reisende erkrankt während des Urlaubs an Corona. Durch die vor Ort angeordnete Quarantäne oder frühzeitige Rückreise entstehen zusätzliche Unterkunfts- und Transportkosten.

Nur in diesen und wenigen anderen Fällen werden die Kosten durch die Versicherung erstattet. Der Reiseschutz gilt nämlich nur, wenn ein persönlicher Verhinderungsgrund vorliegt. Dies kann auch eine andere schwere Erkrankung, ein Unfall, eine betriebsbedingte Kündigung oder der Tod eines nahen Angehörigen sein.

Wer aufgrund einer Corona-Reisewarnung storniert oder weil er Angst hat, sich mit COVID-19 zu infizieren, erhält kein Geld zurück.

Besondere Aufmerksamkeit bei Abschluss ausländischer Versicherungen Reisende, die bei einem ausländischen Unternehmen eine Pauschal- oder Individualreise buchen und dort einen Zusatzschutz abschließen wollen, sollten folgendes klären:

- Wer ist mein Vertragspartner? Meist sitzt der Versicherer im Land des Unternehmens, z. B. in Frankreich, wenn bei Air France gebucht wurde. Im Versicherungsfall müssten sich Urlauber mit dem ausländischen Versicherer auseinandersetzen.
- Ist die Corona-Pandemie abgedeckt? Es gibt Versicherungen, die eine Pandemieausschlussklausel beinhalten oder die nicht greifen, wenn eine Reise-warnung besteht.
- Werden die Gegebenheiten in anderen EU-Mitgliedstaaten berücksichtigt (z. B. Reisebeschränkungen)? Häufig richtet sich der Reiseschutz an Verbraucher im jeweiligen Land der Versicherung. In diesem Fall könnten Deutsche Probleme bei der Inanspruchnahme der Versicherung haben.
- Nimmt die Versicherung an Schlichtung und außergerichtlicher Streitbeilegung teil? Dies kann von Vorteil sein, wenn Reisende mit der Entscheidung der Versicherung nicht einverstanden sind. Infos dazu gibt's in den Versicherungsbedingungen.

**Gut zu wissen:** Im Versicherungsfall ist die Versicherung umgehend und direkt zu informieren. Irrtümlicherweise kontaktieren Verbraucher häufig den Reiseveranstalter oder die Airline. Es handelt sich jedoch um zwei getrennte Verträge: die Reiseleistung und den Versicherungsschutz.

## **Flex-Tarife: Mögliche Alternative für Reisende**

Egal ob Pauschal- oder Individualreise: sogenannten Flex-Tarife können eine Alternative oder sinnvolle Ergänzung zu einem Reiseschutz sein.

Flex-Tarife können, sofern angeboten, direkt bei den Reiseanbietern gebucht werden. Für einen bestimmten Aufpreis kann der Urlaub dann ohne Angaben von Gründen storniert oder umgebucht werden. Dies muss üblicherweise 30 bis 15 Tage vor Reisebeginn geschehen.

Diese Flexibilität lassen sich Anbieter natürlich bezahlen. Flex-Tarife sind deutlich teurer als Buchungen, die weder kostenfrei storniert noch umgebucht werden können.

Und es sollte geprüft werden, ob das kostenlose Stornierungs- oder Umbuchungsrecht auch für das konkrete Reiseangebot gilt. Manche Anbieter bieten Flex-Tarife nur für bestimmte, in der Regel höherpreisige Angebote an.

Als Nachweis des Stornierungs- oder Umbuchungsrechts sollten Urlauber bei der Online-Buchung einen Screenshot machen oder sich dies schriftlich bestätigen lassen.

Text: Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland