

## PRESSEINFORMATION

Wien, 13. Jänner 2021



### **VKI: Reiserücktritt wegen COVID-19-Pandemie – Klage brachte TUI Deutschland zum Einlenken**

**Unternehmen zahlte Konsumenten erst nach einer vom VKI unterstützten Klage den Reisepreis zurück**

Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) hat erfolgreich zwei Konsumenten unterstützt, die eine für Ende März 2020 gebuchte Reise auf einem Kreuzfahrtschiff aufgrund der COVID-19-Pandemie nicht antreten wollten. Der Reiseveranstalter, die TUI Deutschland GmbH, verweigerte zunächst die Rückzahlung eines Teils der Kosten. Nachdem aber mit Hilfe des VKI eine Klage eingebracht wurde, zahlte TUI Deutschland den Reisepreis zur Gänze zurück.

Zwei Konsumenten hatten bei der TUI Deutschland GmbH eine Pauschalreise nach Ägypten – bestehend aus einer Nilkreuzfahrt und einen Hotelaufenthalt um circa 4.500 Euro – gebucht. Die Reise sollte am 22. März 2020 beginnen. Aufgrund der zunehmend drastischen Auswirkungen der COVID-19-Pandemie stornierten die Konsumenten die Reise am 12. März 2020. TUI Deutschland zahlte allerdings lediglich einen Teil der Kosten zurück. Die Rückerstattung von rund 3.000 Euro lehnte der Reiseveranstalter ab. Bereits am darauffolgenden Tag, am 13. März 2020, riet das Außenministerium von sämtlichen nicht notwendigen Reisen weltweit ab.

Die Konsumenten wandten sich in der Folge hilfesuchend an den VKI. Der VKI klagte im Auftrag des Sozialministeriums den Restbetrag für die Konsumenten ein. Bevor es zu einem Urteilsspruch kam, lenkte TUI Deutschland ein und ersetzte den Konsumenten den gesamten Betrag.

„Verbraucherinnen und Verbraucher können von einer Pauschalreise zurücktreten, wenn am Bestimmungsort unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise erheblich beeinträchtigen, und zwar ohne Zahlung von irgendwelchen Stornokosten“, erläutert Dr. Beate Gelbmann, Leiterin der Abteilung Klagen im VKI. „Dass TUI Deutschland im genannten Fall eine kostenlose Stornierung verweigerte, ist aus rechtlicher Sicht völlig unverständlich und nicht zu rechtfertigen. Es war daher notwendig zu klagen, damit TUI Deutschland seiner gesetzlichen Verpflichtung auch tatsächlich nachkommt.“

**RÜCKFRAGEHINWEIS:** VKI-Pressestelle, Tel.: 01/588 77-256; E-Mail: [presse@vki.at](mailto:presse@vki.at)