

FALLSAMMLUNG CORONA-ÄRGER REISEN

Stand: 14.05.2020

Bei den Verbraucherzentralen und ihrem Bundesverband haben sich zahlreiche Menschen gemeldet, die ihre Probleme geschildert haben. Diese Fallsammlung zeigt exemplarisch, vor welche Probleme sich die Verbraucher durch die aktuelle Rechtslage gestellt sehen, auf welcher vielfältigen Art sie betroffen sind und wie sie damit umgehen.

Die geschilderten Fälle sind Momentaufnahmen. Es lassen sich daraus keine Schlüsse ziehen, ob und welche Anbieter verbraucherfreundlich, beziehungsweise zum Nachteil der Verbraucher vorgehen und wie die gegenwärtige Praxis der Anbieter ist.

- Wer erzählt?
 - Herr H. unbekannt, Alter unbekannt, wohnhaft in Hessen
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 30.03.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Der Anbieter kann das Objekt aufgrund einer Verordnung der Landesregierung Mecklenburg-Vorpommern vom 17.03.2020 im Mietzeitraum nicht mehr anbieten und storniert daraufhin den Mietvertrag, will aber die Mietvorauszahlung per PayPal nicht erstatten. Dazu ist er gemäß BGB aber verpflichtet, worauf auch der Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e. V. hinweist (siehe <https://www.auf-nach-mv.de/informationen-coronavirus>). Mein Widerspruch blieb in der Sache bislang leider unbeantwortet.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Verbraucher hat sich gewünscht, dass sein Widerspruch eine Antwort erhalten hätte

- Wer erzählt?
 - Herr oder Frau unbekannt, Alter unbekannt, wohnhaft in NRW
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 02.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Ich hatte eine Pauschalreise vom 27.3. bis 3.4.2020 gebucht, die durch den Anbieter abgesagt wurde. Der Reiseveranstalter weigert sich nun, den Reisepreis zu erstatten. Der Anbieter möchte lediglich einen Reisegutschein, wie ihn das „Corona-Kabinett“ heute beschlossen hat, ausgeben. Damit sollen wir als Verbraucher der Reisebranche einen zinslosen Kredit einräumen, ohne dass man weiß, ob und wann man überhaupt eine Reise nochmals antreten kann. Die von mir gesetzte Frist zur Erstattung hat der Anbieter verstreichen lassen. [...]
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Verbraucher hat sich gewünscht, dass der Beitrag hätte erstattet werden sollen

- Wer erzählt?
 - Herr Z. unbekannt, Alter unbekannt, wohnhaft in Berlin
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 02.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Ein privat gebuchter und bezahlter Flug meiner Frau in die USA [...], Hinflug am 10.4., Rückflug am 21.4.2020, gebucht bei Anbieter A , aber durchgeführt von Anbieter B, [werden] wegen der allgemeinen Reisewarnung und dem Einreiseverbot in die USA [nicht mehr abgewickelt]. Der Transatlantikflug aber auch die Zubringerflüge ab Berlin [...] werden bereits seit Tagen täglich gestrichen [...]. Sie werden aber weder von Anbieter A noch von Anbieter B vor oder nach dem Flugdatum als „cancelled“ angezeigt, sondern sind auf den Flugstatusseiten beider Carrier einfach nicht mehr zu finden. Sie sind buchstäblich „weg“, als ob es sie nie gegeben hätte. Bekanntermaßen werden statt Erstattungen gem. Art 8 Fluggastrechte VO keine Erstattungen, sondern nur „Verspätungs“- oder Umbuchungsoptionen angezeigt. Telefonisch ist niemand erreichbar, selbst wenn man bei United in den USA anruft. Wir haben Anwälte mit der Geltendmachung der Rückerstattung beauftragt.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Rückerstattung aus Sicht des Verbrauchers gewünscht

- Wer erzählt?
 - Frau A.-N. unbekannt, Alter unbekannt, wohnhaft in Bayern
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 03.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Der Anbieter musste seine Parks schließen und hat unseren gebuchten Aufenthalt storniert. Dafür wurde uns ein Gutschein versprochen (einlösbar innerhalb 1 Jahr), keine uns zustehende Rückerstattung (Reisepreis 1800€). Nach neuestem Vorstoß der Bundesregierung sollen wir jetzt auch noch einen Gutschein akzeptieren bzw. bis Ende 2021 auf unser Geld warten. Dem Anbieter war diese Entscheidung offenbar bewusst bzw. haben sie neben anderen Reiseveranstaltern offenbar daran mitgewirkt (Lobbyismus auf dem kleinen Mann und Steuerzahler ausgetragen).
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Erstattung der Reise gewünscht

- Wer erzählt?
 - Frau S. unbekannt, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 03.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Ich hatte für unseren Osterurlaub beim Anbieter ein Haus im Allgäu gebucht (für 3 Familien/8 Personen). Der Park wurde geschlossen. Mir wurde nur ein Gutschein angeboten, der bis 31.12.20 gültig ist. Der Restbetrag wurde am 13.03. abgebucht, obwohl der Park am 16.03. schließen musste. Das gleiche Haus würde Ostern 2021 aber 300 Euro mehr kosten, die ich natürlich zu zahlen hätte. Eine Erstattung der Kosten wird rigoros abgelehnt. E-Mails werden nicht mehr beantwortet.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Erstattung der Reise gewünscht
 - Der Betrag hätte aus Sicht des Verbrauchers drei Tage vor Schließung des Parks nicht mehr abgebucht werden dürfen

- Wer erzählt?
 - Herr S. unbekannt, Alter unbekannt, wohnhaft in Brandenburg
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 03.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Mein Ehegatte und ich haben bereits im September 2019 eine Pauschalreise in die Türkei im April 2020 über den Anbieter gebucht. Über den Reisevermittler allein wurde ich über die Absage der Reise informiert. Der Anbieter schweigt sich trotz anderweitiger Ankündigung durch den Reisevermittler beharrlich zu dem Thema aus, sowohl auf meine Rückforderung des bereits voll bezahlten Reisepreises als auch über etwaige andere Entschädigungsmöglichkeiten. Hier soll wohl eindeutig zunächst abgewartet werden bis die Bundesregierung den Verbraucher endgültig zum zinsfreien Kreditgeber macht. Auf der Website des Anbieters werden die Verbraucher gebeten von Anrufen und schriftlichen Anfragen abzusehen.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Erstattung der Reise gewünscht

- Wer erzählt?
 - Herr M. unbekannt, Alter unbekannt, wohnhaft in Bayern
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 03.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Der Anbieter hat seine Parks geschlossen und unseren einen Aufenthalt im Park Bostalsee abgesagt. Nun verweigert der Anbieter die Kommunikation, Anfragen werden nur per Standardtext beantwortet. Weder die Verweigerung der Auszahlung noch die Gültigkeit des Gutscheins von gerade einmal 1 Jahr entspricht geltendem Recht. Aus diversen Gründen (in der ursprünglichen Mail an den Anbieter benannt - u.a. eine schwerbehinderte Person in der Reisegruppe und der Park hat nur eine einzige behindertengerechte Villa, die in den Schulferien dauerhaft ausgebucht ist), kommt eine Verschiebung des Aufenthalts nicht in Betracht.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Gerade weil sie auch eine Person mit Behinderung auf der Reise gehabt hätten, hätten sie sich einen sensibleren Umgang und eine Erstattung der Reise gewünscht

- Wer erzählt?
 - Herr oder Frau B. unbekannt, Alter unbekannt, wohnhaft in Niedersachsen
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 03.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Der Anbieter möchte meinen abgesagten Urlaub mit einem Gutschein regulieren. Damit bin ich nicht einverstanden, weil ich das Geld im Moment besser gebrauchen kann.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Erstattung der Reise statt Gutscheinangebot gewünscht, da das Geld zu erhalten wichtig für den Verbraucher oder die Verbraucherin ist, weil das Geld für andere Zwecke benötigt wird

- Wer erzählt?
 - Herr K. unbekannt, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 03.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Wir haben beim Anbieter für den 28.03. - 3.04.20 eine Reise gebucht. Der Park wurde geschlossen. Das Geld wollen sie uns nicht zurückgeben. Nur einen Gutschein, der begrenzt ist, bis Ende 2020. Zudem ist es unmöglich die gleiche Leistung zu einem anderen Zeitpunkt zu bekommen, da die Preise viel höher sind.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Erstattung der Reise statt Gutschein war gewünscht

- Wer erzählt?
 - Herr F. unbekannt, Alter unbekannt, wohnhaft in NRW
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 03.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Ich habe einen Aufenthalt beim Anbieter im Zeitraum vom 23.03.2020 - 30.03.2020 gebucht. Am 15.03.2020 wurde vom Anbieter die Reise storniert und mir mitgeteilt, dass es einen Reisegutschein gibt, statt Geld zurück. Auf meinen Widerspruch wurde nicht wirklich eingegangen und ich bekomme nur einen Gutschein der ein Jahr ab dem voraussichtlichen Ankunftsdatum gültig ist.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Reiseerstattung gewünscht

- Wer erzählt?
 - Herr B. unbekannt, Alter unbekannt, wohnhaft in Berlin
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 03.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Ich hatte eine Reise gebucht und voll bezahlt. Der Reiseveranstalter hat die Reise am 18.03. abgesagt. Damit ist die Frist zur Rückzahlung des Reisepreises gem §651h Abs. 5 BGB abgelaufen. Der Reiseveranstalter verweigert mit Hinweis auf den Kabinettsbeschluss die Rückzahlung.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Erstattung der Reise gewünscht

- Wer erzählt?
 - Herr B. unbekannt, Alter unbekannt, wohnhaft in Niedersachsen
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 03.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Der Anbieter bestätigte mir in einem Schreiben vom 18. März die Stornierung meiner Pauschalreise nach Ägypten und gleichzeitig eine Erstattung des „bei der Buchung ursprünglich genutzten Zahlungsmittels“ (Kreditkarte). Bislang ist die Erstattung nicht erfolgt. Telefonisch ist der Anbieter nicht mehr zu erreichen, Anschreiben per Mail wurden zweimal mit standardisierten Hinhaltemails beantwortet.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Erstattung der Reise gewünscht

- Wer erzählt?
 - Verbraucherin und Verbraucher unbekannt, Alter unbekannt, wohnhaft in NRW
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 03.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Wir haben bei einem Anbieter gebucht, deren Parks aber nun geschlossen sind, können wir die Reise nicht antreten. Der Veranstalter will die Kosten nur als Gutscheine erstatten. Alle Versuche, sich mit ihm in Verbindung zu setzen, scheitern. Email abgeschaltet, bei der Hotline nur Warteschleife und über Facebook und Co. keine Antwort.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Reiseerstattung statt Gutscheine gewünscht

- Wer erzählt?
 - Frau K., Alter unbekannt, wohnhaft in Niedersachsen
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 03.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Wir haben beim Anbieter ein Wochenende gebucht vom 27.-30.03. Am 16.03. bekamen wir eine Mail, dass der Urlaub storniert ist, da die Parks, wegen Corona schließen müssen. Wir würden in nächster Zeit einen Gutschein bekommen, mit dem wir dann neu buchen könnten. Heute ist der 03.04. und wir haben immer noch keine Mail mit dem Gutschein bekommen, den wir aber auch eigentlich nicht haben möchten. Wir hätten schon gerne unser Geld wieder, denn eine neue Buchung wäre wieder mit Extrakosten verbunden und durch Corona, ist mein Mann als Alleinverdiener in Kurzarbeit und sein Urlaub, so gut wie verbraucht, so dass wir weder Geld noch Zeit für eine neue Buchung haben. Der Anbieter will aber kein Geld zurückgeben, sondern nur die besagten Gutscheine. Email kann man auch nicht mehr an sie versenden, da die Adresse jetzt erstmal bis zum 15. April deaktiviert wurde. Von daher helft uns bitte, auch wir sind jetzt auf das Geld angewiesen und so etwas ist nicht kundenfreundlich!
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Reiseerstattung statt Gutschein gewünscht

- Wer erzählt?
 - Herr S., Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 04.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Ich hatte über Anbieter A einen Flug in die USA bei Anbieter B gebucht und konnte diesen nicht antreten, da mein Kongress wegen Corona abgesagt wurde. Obwohl mir Anbieter B mitteilte, dass man sich mir gegenüber kulant verhalten würde, habe ich von Anbieter A nur einen Bruchteil des Geldes zurück erhalten. Anbieter A ist nicht zu erreichen und ich habe bislang auch keine Abrechnung über die Erstattung oder weitere Informationen erhalten.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Kulanz gewünscht

- Wer erzählt?
 - Herr S., Alter unbekannt, wohnhaft in Rheinland-Pfalz
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 06.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Der Anbieter ist während des gebuchten Zeitraumes geschlossen. Der Anbieter verweigert die Erstattung unserer Anzahlung und bietet einen Gutschein an. die E-Mail an den Anbieter mit der Bitte um Rückzahlung, [war] nicht mehr zustellbar, da [der Anbieter] alle E-Mail-Adressen geschlossen hat.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Rückerstattung statt Gutschein gewünscht
 - Keine Kontaktaufnahme möglich gewesen

- Wer erzählt?
 - Frau L., Alter unbekannt, wohnhaft in Rheinland-Pfalz
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 07.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Wir sind derzeit mit dem Reiseveranstalter im ständigen Mailkontakt bezüglich unserer Rückerstattung der gebuchten Pauschalreise. Der Reiseveranstalter hat uns die Rückerstattung bereits in dem beiliegenden Schreiben mitgeteilt, aber die Erstattung nicht vorgenommen. Der Reiseveranstalter zeigt sich absolut unbeeindruckt von unseren Mails, obwohl er gegen geltendes Recht verstößt. Wir sind nicht gewillt auf unser sauer verdientes Geld zu verzichten und dem Reiseveranstalter einen Kredit zu gewähren. Der Reiseveranstalter schreibt das wir für eine Gutscheinelösung vorgesehen sind, die wir aber ablehnen. Weder der Reisegutschein noch der Sicherungsschein sind rechtlich bei einer wahrscheinlichen Insolvenz abgesichert. Das ist eine ganz große Schweinerei, die hier passiert, auf Kosten der Verbraucher. [...] Es kann nicht sein, dass große Unternehmen sich die Welt machen können, wie sie einem gefällt. Und das auch noch unter dem Deckmantel der Bundesregierung. Bisher gilt immer noch der Paragraph §651h BGB. Auf diesen Paragraph haben wir uns auch immer wieder in unserem Schreiben an den Reiseveranstalter berufen. Wenn ein Normalbürger/ Verbraucher gegen Recht und Gesetz verstößt, hat das Folgen. Anscheinend gilt das bei großen Unternehmen nicht, die ungestraft mit Geldern anderer Leute frei verfügen können. Gut, dass die Verbraucher nicht von der Corona Epidemie betroffen sind, und keine Kurzarbeit, Arbeitslosigkeit oder Krankheit oder sogar von Todesfällen betroffen sind.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Wunsch nach Rückerstattung der Reise

- Wer erzählt?
 - Herr G., Alter unbekannt, wohnhaft in NRW
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 07.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Unser Flug wurde vom Anbieter storniert. Trotz Hinweis auf die Fluggastrechte und Auszahlungspflicht innerhalb von 7 Tagen, verweigert der Anbieter per E-Mail die Rückzahlung.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Rückerstattung des Flugs gewünscht

- Wer erzählt?
 - Herr B., Alter unbekannt, wohnhaft in Bayern
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 08.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Die von uns bezahlten Tickets für eine Reise nach Rio de Janeiro möchte der Anbieter nur in einen Gutschein umwandeln, obwohl die Flüge vom Anbieter storniert wurden.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Erstattung des Flugpreises statt Gutschein gewünscht

- Wer erzählt?
 - Herr B., Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 08.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Der Anbieter A verweigert uns die Rückzahlung der abgesagten Reisen. Wir benötigen dieses Geld. Hinter Anbieter A steht Anbieter B, die aktuell Rekordumsätze und Gewinne machen. Das kleine seriöse Reiseunternehmen Anbieter C zahlt seinen Kunden das Geld anstandslos zurück.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Rückerstattung der Reise gewünscht

- Wer erzählt?
 - Herr und Frau C., Alter unbekannt, wohnhaft in Schleswig-Holstein
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 12.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Wir haben im Februar diesen Jahres eine Pauschalreise für uns und unseren Enkel vom 6. - 18.4.20 nach Kreta gebucht. Am 14.2.20 haben wir per Visa die Anzahlung und am 9.3.20 die Restzahlung geleistet, insgesamt mehrere Tausend Euro. Am 18.3.20 hat unser Veranstalter die Reise storniert. Die Rückzahlung hätte nach geltendem Recht spätestens am 1.4.20 erfolgen müssen. Das ist nicht geschehen und wir haben deshalb am 2.4.20 die Zahlung angemahnt. Die Zahlung erhielten wir nicht, stattdessen am 6.4.20 eine Zwischennachricht, dass wir spätestens in 14 Tagen eine Nachricht erhalten sollten. Wohlgedenkt: eine Nachricht, keine Rückzahlung! Auf der Homepage des Anbieters gibt es seitdem eine „nette“ Information über den weiteren Ablauf mit Hinweis auf Gutscheinelösung, als ob die EU schon zugestimmt hätte. Für uns ist dieses Vorgehen und eine geplante Gutscheinelösung mehr als ärgerlich. Zum einen, aus den allseits bekannten Gründen, zum anderen weil wir normalerweise gar keine Pauschalreise buchen, sondern nur Individualreisen. Das heißt, dass wir im Falle eines Gutscheins zukünftig gar keine Möglichkeit zum Einlösen haben. Außerdem hatten wir All inclusive gebucht und müssen jetzt zusätzliche Kosten für unsere Verpflegung zuhause aufbringen.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - In den Worten des Verbrauchers: Im Zusammenhang mit dem Reisetorino haben wir auch am Flughafen Hamburg den Parkplatz storniert. Innerhalb eines Tages war die Parkgebühr ohne wenn und aber wieder auf unserem Konto! Das ist vorbildlich!

- Wer erzählt?
 - Frau R., Alter unbekannt, wohnhaft in Bayern
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 13.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Im November 2019 [wurde die] Reise gebucht und angezahlt. Die Restzahlung ist am 18.04.20 fällig und muss bezahlt werden, obwohl voraussehbar ist, dass diese Reise nicht durchgeführt wird. Wenn wir nicht bezahlen dann gibt es rechtliche Schritte.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Verbraucherin wünscht sich nicht den Restbetrag zu zahlen, wenn die Reise eh abgesagt wird

- Wer erzählt?
 - Herr G., Alter unbekannt, wohnhaft in Schleswig-Holstein
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 13.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Eine beim Anbieter bereits vorbezahlte Reise sollte am 09.04. starten, wurde aber am 23.3. abgesagt. Seitdem verweigert der Anbieter jede Auskunft zum Zeitpunkt der Kostenerstattung und verweist auf Überlastung.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Kostenerstattung gewünscht

- Wer erzählt?
 - Herr G., Alter unbekannt, wohnhaft in Schleswig-Holstein
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 17.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Storno einer USA-Reise beim Anbieter Mitte 03/2020 mit Formschreiben der VBZ aufgrund des von den USA verhängten Einreisestopps. Die Rückzahlung des Reisepreises ohne sachliche Begründung ist bis heute nicht erfolgt. Die Nachfristsetzung durch Rechtsanwalt wird nun mit Angebot eines Stornos unter Abzug von 20 % vom Reisepreis beantwortet.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Rückzahlung der Reise aufgrund des auferlegten Reisestopps gewünscht

- Wer erzählt?
 - Frau R., Alter unbekannt, wohnhaft in Rheinland-Pfalz
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 19.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Ich hatte eine Reise bei einem Anbieter gebucht, die von dort am 19.03.2020 storniert wurde - ich habe zwar eine Gutschrift bzw. Stornorechnung erhalten, aber trotz dreimaliger Aufforderung bis heute nicht das Geld zurück. Der Betrag beläuft sich auf 1.338 EUR.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Gewünscht, nicht nur die Bestätigung, sondern auch das Geld der Rückzahlung zu erhalten

- Wer erzählt?
 - Herr D., Alter unbekannt, wohnhaft in Hamburg
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 29.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Der Anbieter hat im März den Flug für Ostern annulliert und die Optionen angeboten: 1.) Rückerstattung, 2.) Voucher und 3.) kostenlose Umbuchung. Wir haben uns für Variante 1 entschieden und den Antrag am 21.03. eingereicht. Nichts passierte. Dann wurde uns ein Voucher zum Akzeptieren per Mail gesendet. Wenn wir diesen nicht akzeptieren, sollte man über einen Link in der Email eine Rückerstattung beantragen. Diese Seite gibt es aber nicht. Daraufhin [haben wir den Anbieter] zur Rückerstattung binnen 7 Tagen aufgefordert: alle E-Mails konnten nicht zugestellt werden, im Online Chat geht kein Mitarbeiter ran, Faxe sind vermeintlich abgeschaltet. Mittels Online Formular [haben wir] das Schreiben übermittelt. Heute kam eine erneute Mail mit der Aufforderung den Voucher zu akzeptieren. Falls nicht, würde ich frühestens nach Ablauf der Gültigkeit des Vouchers mein Geld zurückerstattet bekommen - also nach einem Jahr! Parallel habe ich nun unsere Kreditkartenfirma beauftragt auch von deren Seite aktiv zu werden, um das Geld zurückzuholen. Das ist unglaublich ignorant und dreist.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Zeitnahe Rückerstattung der Reise gewünscht

- Wer erzählt?
 - Herr L., Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 09.05.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Wir hatten beim Anbieter A eine Reise ab 21. März gebucht. Seit 11. März lag der Abflughafen Euroairport im Risikogebiet gemäß RKI. Es wurde vor Fahrten und Kontakt mit Personen aus dem Gebiet gewarnt. Am 13.03. hat Spanien den Alarmzustand ausgerufen, Veranstaltungen verboten und Häfen geschlossen. Wir haben daher am 13.03 mit Hinweis auf die aktuelle Situation storniert. SLR verlangt von uns nun 60% Stornogebühren, es hätte keine Reisewarnung vorgelegen. Am 17.03. hat der Anbieter A selber alle Reisen abgesagt. Der Flug wurde von Anbieter B gestrichen. Vom Hotel haben wir die Info, das im März generell keine Stornogebühren verlangt wurden. Trotz nochmaligen Hinweises auf die Situation und nicht vorhandene Kosten will Anbieter A die Stornokosten nicht zurück zahlen.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Gewünscht, dass Stornogebühren erlassen

- Wer erzählt?
 - Frau V., Alter unbekannt, wohnhaft in Brandenburg
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 09.04.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Wir haben beim Anbieter eine Reise gebucht, die nun nach eigener Aussage nicht stattfinden wird. Wir sollen einen Gutschein akzeptieren und auf ihrer Website behaupten sie, dass dieser Gutschein von der EU abgesegnet ist. Bei Umbuchungen sollen wir nochmal 15 % des Reisepreises zahlen und eine Umbuchungsgebühr. Des Weiteren haben wir eine Zahlungsaufforderung für den Restbetrag bekommen für eine Reise die nicht stattfindet. Bei einem niedrigen Reisepreis bekommen wir nur 25% in Form eines weiteren Gutscheins erstattet. Das kann doch alles nicht Rechtens sein. Man nötigt uns im Telefonat, dass wir den Gutschein nehmen müssen sonst müssten wir damit rechnen gar kein Geld zurück zu bekommen. Wir haben sehr lang auf diese Reise gespart, es wäre unsere erste Reise seit fast 20 Jahren gewesen.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Gewünscht, keinen Gutschein zu erhalten

- Wer erzählt?
 - Frau F., Alter unbekannt, wohnhaft in Niedersachsen
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 06.05.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Reisekosten wurden erst mit Hilfe eines gerichtlichen Mahnbescheides erstattet. Gegen diesen Mahnbescheid hat der Anbieter gegen alle Forderungen (Gerichtskosten, Mahnpauschale u. Hauptforderung Reisekosten) Widerspruch eingelegt, aber dennoch die Reisekosten nach Zustellung erstattet. Die anderen Kosten gehen derzeit noch zu meinen Lasten.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Reisekostenerstattung ohne gerichtliches Mahnschreiben gewünscht

- Wer erzählt?
 - Herr H., Alter unbekannt, wohnhaft in Berlin
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 07.05.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Im Februar buchten wir eine Reise nach Mallorca über das Internet beim Anbieter A. Der Anbieter B teilte uns am 14.03.2020 mit, dass unsere Reise durch Anbieter A storniert wurde. (Reisezeitraum 27.03.2020 - 03.04.2020) Mehrere Aufforderungen über die Rückzahlung des Reisepreises werden ignoriert und die Schuldzuweisungen werden von Anbieter B an Anbieter A gegeben und umgekehrt. Bis zum heutigen Tag haben wir keine weiteren Infos bekommen, weder von Anbieter A noch von Anbieter B und auch keine Rückzahlung erhalten. Dabei handelt Anbieter B Rechtswidrig, da der Reisepreis innerhalb von 14 Tagen erstattet werden muss. Dies alles zu Lasten des Verbrauchers.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Reisekostenerstattung zu erhalten, statt Zeuge von gegenseitigen Schuldzuweisungen der Anbieter zu werden, gewünscht

- Wer erzählt?
 - Frau G., Alter unbekannt, wohnhaft in Sachsen
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 07.05.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Unsere Urlaubsreise sollte am 2. Juni stattfinden. Wir haben am 30. März gekündigt, da wir nicht abwarten wollten, ob die Reisewarnung bestehen bleibt und dann eventuell die Stornokosten noch höher ausfallen, da wir uns nicht vorstellen konnten, die Reise trotz Corona Pandemie anzutreten. Nun haben wir uns, nachdem das Gutachten der Verbraucherschützer über eine kostenfreie Stornierung von Pauschalreisen bekannt wurde an unseren Anbieter gewandt und die restliche Summe nochmals eingefordert, da wir die 20% Stornogebühren nun erstattet haben wollen. Leider wurde das abgelehnt.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Wollten, dass die Stornogebühren erstattet werden

- Wer erzählt?
 - Herr K., Alter unbekannt, wohnhaft in NRW
- Wann wurde die Beschwerde eingereicht?
 - 07.05.2020
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Der Anbieter hat unsere Kreuzfahrt storniert und bietet nur „Zwangsgutscheine“ an. Der Anbieter dokumentiert dieses Verhalten auch auf seiner Homepage. Seit dem 26.03.2020 keine Reaktion auf diverse Mails und mittlerweile zwei Einschreiben mit Rückschein. Das Verhalten des Anbieters ist weder moralisch noch juristisch nachvollziehbar. [...] § 651 BGB und Artikel 12 Pauschalreise-richtlinie sind auch in der aktuellen Situation anzuwenden und gelten auch für den Anbieter.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Statt Zwangsgutscheinen Rückerstattung gewünscht

- Wer erzählt?
 - Ein Verbraucher, Alter unbekannt, wohnhaft in Hessen
- Was hat sie besonders geärgert?

„Sehr geehrte Damen und Herren, wir (5 Personen), hatten für die Osterferien einen Flug nach Sizilien über Anbieter A gebucht. Dieser wurde am 11.03.20 vom Anbieter B storniert und der Flugpreis von dieser an Anbieter B noch am selben Tag erstattet. Das habe ich schriftlich von Anbieter B erhalten. Seitdem hält Anbieter A uns hin, mit der Begründung, dass angeblich noch keine Erstattung vom Anbieter da wäre. Heute hat sich Anbieter A per email gemeldet und die im Anhang beigefügten Erstattungen angeboten. Diese möchte ich nicht akzeptieren. Weder einen Gutschein, noch ein Guthaben. Ich möchte mein Geld zurück erstattet bekommen. Dafür darf keine Gebühr verlangt werden. Das ist nicht rechtmäßig“.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Kostenfreie Erstattung der Flugkosten, unmittelbar nachdem die Fluggesellschaft die Kosten an den Anbieter erstattet hat.

- Wer erzählt?
 - Eine Verbraucherin, Alter unbekannt, wohnhaft in Hessen
- Was hat sie besonders geärgert?
 - *„Sehr geehrte Damen und Herren, Ich sowie mein Bekannter haben eine Pauschalreise nach Andalusien (Motril) gebucht (14.03.2020 bis 22.03.2020) über ein Reisebüro und den Anbieter A. Am 10.03.2020 habe Ich bei dem Reisebüro per Email angefragt ob diese Reise nach Andalusien stattfindet wegen dem Corona Virus, laut dem Reisebüro und dem Anbieter findet diese Reise statt. Wir haben am 14.03.2020 die Pauschalreise um 09:35 Uhr angetreten und sind gegen 12:30 -13:00 Uhr in Málaga angekommen und haben das gebuchte Auto bei der Autovermietung von Anbieter B abgeholt und sind in unser Hotel gefahren. Wir waren gegen 16:00 Uhr in unserem Hotel angekommen und Punkt 20:30 Uhr hat der Spanische Präsident den Alarmzustand für ganz Spanien ausgesprochen d. h., wir sind direkt in die Quarantäne geflogen. Wir haben von diesem Land nichts gesehen durften uns nur im Hotel aufhalten. Hätte Anbieter A doch nur nicht gepokert und zugesehen das am Samstag keine einzige Lufthansamaschine nach Málaga fliegt. Ich bin eine alleinerziehende Mutter habe gerade meine Probezeit in einer neue Firma geschafft und mich so auf diesen Urlaub gefreut und jetzt hat alles zu einer großen Enttäuschung geführt. Meine Frage lautet: Reisekostenerstattung, da die Pauschalreise nicht stattgefunden hat? Vielen Dank im Voraus.“*
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Bessere Informationspolitik des Anbieters, Erstattung der Reisekosten

- Wer erzählt?
 - Eine Verbraucherin, Alter unbekannt, wohnhaft in Hessen
- Was hat sie besonders geärgert?
 - *„Ich hatte beim Anbieter eine Thailandreise gebucht. Diese wurde bereits am 21.03.20 wg. Corona vom Veranstalter storniert. Seitdem rufe ich regelmäßig an, um nachzufragen, wo meine Rückerstattung (Geld) bleibt. Jedes Mal werde ich vertröstet, es wäre in Bearbeitung. Ich bin es leid, ständig belogen zu werden und so um mein Geld zu betteln. Der Anbieter verfolgt meiner Meinung nach so eine Hinhaltetaktik um abzuwarten, ob sie eventuell den Kunden doch zwangsweise mit einem Gutschein abspeisen können. Das sehe ich aber nicht ein und akzeptiere ich nicht. Der Anbieter vergisst sicher, dass die Kunden, die er jetzt ignoriert, verärgert usw. vielleicht nicht mehr die Kunden "von morgen" sind, die er benötigt in der Zukunft. Es gibt Gesetze an die sich auch der Anbieter halten muss!!!“*
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Zeitnahe Erstattung der Reisekosten, keine Hinhalte-Taktik

- Wer erzählt?
 - Frau D., Alter unbekannt, wohnhaft in RLP
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Frau D. buchte beim Anbieter eine Reise nach Italien, die wg. Corona abgesagt wurde. Obwohl die Verbraucherin um Erstattung des Reisepreises von 998 € gebeten hatte wurde ihr ein Gutschein geschickt. In mehreren Mails hat sie auf die Rechtslage hingewiesen, es kommt keine Antwort. Sie will jetzt mit Hilfe des Musterbriefes weitere Schritte ankündigen.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 -

- Wer erzählt?
 - Frau M., 25 Jahre, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Frau M. hat für sich und Ihren Lebensgefährten vom 22.03.20 bis 27.03.20 in Fügen, Österreich, Ski-Urlaub über den Anbieter gebucht. Es sollte der erste gemeinsame Urlaub werden, daher war diese Reise für das Paar besonders wichtig. Da diese Reise wegen der Corona-Pandemie ausfiel, wurde vom Anbieter schriftlich zugesagt, dass der Reisepreis in Kürze erstattet wird. Im Verlauf der Zeit und etlichen Anschreiben weiter wurden die Informationen immer unverbindlicher bis letztendlich anstatt einer Reisepreiserstattung, Corona Voucher zugeschickt wurden. Frau Meier hat die Gutscheine nicht akzeptiert. Besonders verärgert waren die Betroffenen über die langwierige und schwierige Abwicklung und das der Veranstalter nicht sein Wort gehalten hat. Die Rückerstattung wurde schließlich schriftlich zugesichert.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Da die Reise eine der ersten abgesagten Reisen durch die Corona-Krise war, hätten Frau Meier und Ihr Lebensgefährte sich ein kulanteres Verhalten des Reiseveranstalters gewünscht.

- Wer erzählt?
 - Familie K., wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Familie K. hat im Januar Eintrittskarten und Hotelübernachtung inklusive Frühstück für die Veranstaltung „Harry Potter und das verwunschene Kind“ für den 23.07.2020 bis zum 26.07.2020 beim Anbieter gekauft, eine Anzahlung erfolgte in Höhe von 895,05 Euro. Am 13.03.2020 teilte der Anbieter mit, dass die Veranstaltung nicht stattfinden werde, alle Tickets jedoch ihre Gültigkeit behielten für eine Veranstaltung nach dem Oktober 2020. Für Familie K. war gerade der Termin der Veranstaltung von besonderer Bedeutung, da das Event ein Geschenk zu einem besonderen Geburtstag sein sollte, an einer Teilnahme zu einem späteren Zeitpunkt bestand kein Interesse. Dies teilte sie dem Reiseveranstalter mit. Dessen Antwort lautete, dass nach Rücksprache mit dem Veranstalter des Theaterevents ausschließlich der Umtausch der Tickets für eine spätere Veranstaltung möglich sei, nicht aber die Erstattung des Preises. Nach mehreren Schreiben des Verbrauchers hat dieser schließlich den Honoraranwalt der VB Trier in Anspruch genommen.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Keine Angabe.

- Wer erzählt?
 - Daniel, 37, wohnhaft in Rheinland-Pfalz
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Daniel wollte mit seiner Familie, insgesamt 6 Personen, im Mai 2020 in ein Ferienresort in die Niederlande. Hierzu wurde ein Ferienhaus in Nieuwvliet-Bad, Zeeland angemietet. Da der Ferienpark jedoch seitens des Anbieters vorübergehend geschlossen wurde und dies auch den Reisezeitraum von Daniel betraf, stornierte der Anbieter die gebuchte Reise. Es wurde jedoch keine Rückzahlung angeboten, sondern lediglich ein Gutschein i. H. der geleisteten Anzahlung. Besonders ärgerte den Verbraucher, dass man während der Pandemie die AGB's des Unternehmens rückwirkend dahingehend geändert hatte, als dass nunmehr bei dem Vorliegen von höherer Gewalt nur noch die Ausgabe eines Reisegutscheines erfolgt. Der Verbraucher möchte jedoch das Geld zurück. Dabei ärgerte ihn auch, dass man sich telefonisch nicht mit dem Unternehmen einigen konnte und die Gespräche mit den Mitarbeitern vom Anbieter stets mit einem Verweis auf die Anweisungen der Geschäftsführung endeten. Es wurde daher in seinem Namen durch die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz Kontakt aufgenommen und der Anbieter zur Rückzahlung der bereits geleisteten Anzahlung i. H. v. 222,53 € aufgefordert. Der Anbieter hat sich bisher nicht zu dem Anliegen geäußert.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Keine Angabe.

- Wer erzählt?
 - Ehepaar, 65 und 58 Jahre, wohnhaft in Rheinland-Pfalz
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Das Ehepaar wollte eine Kreuzfahrt durch Nordeuropa machen. Hierbei sollten die Stationen Irland, Schottland & England auf einer Schiffs-Rundreise angesteuert werden. Die Reise wurde seitens des Anbieters A zwei Tage vor dem eigentlichen Reiseantritt storniert und angekündigt, dass das vorhandene Guthaben schnellstmöglich erstattet werden solle. Die Stornierung erfolgte im März 2020. Trotz Fristsetzung seitens des Verbrauchers im April 2020 erfolgte bisher keine Rückzahlung. Besonders geärgert hat den Verbraucher, dass nach der Stornierung durch den Anbieter A kein richtiger Kontakt mehr zustande kam und wenn man sich zum Beispiel per E-Mail über den Stand der Rückzahlung erkundigte, man lediglich eine Antwort des Autoresponder erhält. Wenn man doch einmal Kontakt über eine zentrale Hotline hatte wurde man nur getröstet. Darüber hinaus ärgert den Verbraucher, dass trotz der unsicheren Situation bereits wieder Reisen innerhalb des Zeitraums der Reisewarnung gebucht werden können. Der Verbraucher trägt sich nun mit der Sorge einer möglichen Insolvenz des Reiseveranstalters und dass der Reisepreis nicht mehr zurückgezahlt wird. Er hofft jedoch darauf, dass aufgrund der Tatsache, dass Anbieter B hinter Anbieter A zu stehen scheint, auf eine gewisse Stabilität. Im Namen des Verbrauchers wurde durch die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz eine Frist zur Rückzahlung des bereits geleisteten Reisepreises i. H. v. 4.132,00 Euro gesetzt.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Keine Angabe.

- Wer erzählt?
 - Verbraucher, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Beim Anbieter hat der Verbraucher eine Busreise gebucht und vertragsgemäß eine Anzahlung geleistet. Den Verbraucher hat besonders geärgert, dass er aufgrund seines Alters wahrscheinlich den Gutschein nicht mehr nutzen kann, auch möchte er nicht gezwungen sein, bei dem gleichen Anbieter eine Reise buchen zu müssen.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Die Anzahlung hätte unverzüglich zurückgezahlt werden. Trotz 2-facher Anmahnung wurden dem Verbraucher nur ein Gutschein angeboten.

- Wer erzählt?
 - Verbraucherin und Verbraucher, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Die Verbraucher haben eine Pauschalreise beim Anbieter in die USA gebucht und vertragsgemäß bezahlt. Besonders geärgert hat sie, dass der Anbieter die Reise storniert und dann über das Gesetz täuscht und die Rückzahlung verweigert. Der Anbieter gibt an, dass ein Rückzahlungsverweigerungsrecht gemäß Art. 5 § 1 Abs. 2 Gesetzes zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Zivil-, Insolvenz- und Strafverfahrensrecht vom 27. März 2020 i. V. mit Art. 240 § 1 Abs. 2 EGBGB hinsichtlich des Reisepreises aus dem geschlossenen Pauschalreisevertrag besteht und dieses somit ausgeübt wird.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Der Reisepreis müsste zurückerstattet werden.

- Wer erzählt?
 - Verbraucher, 73 Jahre, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Der Verbraucher hat am 16.3.2020 eine Pauschalreise gebucht, die vom Anbieter storniert wurde. Den Verbraucher hat besonders geärgert, dass trotz 6-maliger Anrufe und 2 Einschreibebriefe mit Fristsetzung durch den Verbraucher noch keine Rückerstattung der 2.000 € vorgenommen wurde.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Die Anzahlung hätte unverzüglich zurückgezahlt werden.

- Wer erzählt?
 - Verbraucher, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Der Verbraucher hat im Allgäu ein VIP Ferienhaus beim Anbieter vom 10.04. – 17.04.2020 zum Gesamtpreis von 1.779,16 € gebucht. Den Verbraucher hat besonders geärgert, dass der Anbieter den Aufenthalt im Feriendorf verschiebt und nur einen Gutschein mit 12-monatiger Gültigkeit bietet. Gewollt ist aber die Auszahlung des Geldes.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Der Verbraucher hat wiederholt Auszahlung verlangt, der Anbieter jedoch nur auf den Gutschein verwiesen.

- Wer erzählt?
 - Verbraucherin, 70 Jahre, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Die Verbraucherin hat eine Pauschalreise beim Anbieter für Ende April 2020 nach Amsterdam gebucht. Die Verbraucherin hat wiederholt Auszahlung verlangt, der Anbieter jedoch nur auf den Gutschein verwiesen. Die Verbraucherin hat besonders geärgert, dass der Reiseveranstalter einen Gutschein statt Erstattung des Geldes anbietet. Den Gutschein möchten die Verbraucher nicht annehmen, da sie gar nicht wissen, ob sie aufgrund ihres Gesundheitszustandes überhaupt noch mal verreisen können. Sie ist 70 Jahre und er ist 84 Jahre.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Rückerstattung des gesamten Preises.

- Wer erzählt?
 - Verbraucher, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Der Verbraucher hat eine Pauschalreise beim Anbieter für Ende April 2020 nach Amsterdam gebucht. Diese Reise wurde wegen der Corona-Krise im April 2020 storniert. Nachdem der Verbraucher den Gutschein nicht nutzen können wird, wollte er den Betrag von rund 5.600 € seinem Enkel vermachen, was nun wegen dem Zwangsgutschein nicht mehr möglich ist.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Rückerstattung des gesamten Preises.

- Wer erzählt?
 - Verbraucherin, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Die Verbraucherin hatte für die Zeit vom 25.3. - 1.4.2020 eine Pauschalreise beim Anbieter für 5.200 € gebucht. Die Reise wurde am 10.3.2020 durch den Anbieter storniert. Trotz Fristsetzung hat der Anbieter das Geld nicht erstattet, sondern bietet nur einen Gutschein an. Diesen möchte sie aber nicht annehmen, da sie unsicher ist, wann wieder Reisen möglich sein werden.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Rückerstattung des gesamten Preises.

- Wer erzählt?
 - Verbraucherin, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Die Verbraucherin hatte für die Zeit ab dem 17.04.2020 beim Anbieter eine Reise für 17.000 € gebucht. Die Reise wurde storniert. Der Anbieter erstattet das Geld nicht, sondern bietet nur einen Gutschein an. Den angebotenen Gutschein möchte die Verbraucherin nicht annehmen, da sie sich seit drei Wochen überraschend in onkologischer Behandlung befindet und nicht weiß, ob und ggf. wann sie überhaupt wieder reisen kann. Auf diese Argumentation geht der Anbieter überhaupt nicht ein und bleibt bei dem Gutschein.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Rückerstattung des gesamten Preises.

- Wer erzählt?
 - Verbraucher, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Verbraucher hat im Internet über den Anbieter einen Flug in die USA und in einer gesonderten Buchung ein Hotel gebucht. Beides wurde über den Anbieter storniert. Dem Verbraucher wurde ein Gutschein angeboten, den er aber nicht annehmen möchte. Er braucht jetzt das Geld, da ihm zwei Wochen zuvor wegen Corona gekündigt wurde.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Rückerstattung des gesamten Preises.

- Wer erzählt?
 - Verbraucher, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Die Verbraucher haben eine Pauschalreise beim Anbieter gebucht mit Abreisetermin am 07.04.2020. Sie haben die Reise storniert, aber der Veranstalter lehnt eine Rückzahlung ab, sondern bietet nur einen Gutschein an. Den Verbrauchern wurde nur ein Gutschein angeboten. Dies wollen die Verbraucher aber nicht akzeptieren. Im nächsten Jahr wird wohl keine Reise möglich sein, da im kommenden Jahr ein Hausbau geplant ist.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Rückerstattung des gesamten Preises.

- Wer erzählt?
 - Ehepaar, beide über 80 Jahre, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Die Verbraucher haben beim Anbieter eine Pauschalreise gebucht mit Abreisetermin am 11.04.2020. Diese wurde durch den Anbieter storniert. Der Anbieter lehnt eine Rückzahlung ab, sondern bietet nur eine Umbuchung oder einen Gutschein an. Im Schreiben vom April 2020 gibt er sogar an, dass dies so vom Bundeskabinett beschlossen worden sei. Die Verbraucher hat besonders geärgert, dass eine gesetzliche verpflichtende Gutscheinregelung bestehen würde. Einen Gutschein wollen die Verbraucher aufgrund ihres fortgeschrittenen Alters nicht akzeptieren.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Rückerstattung des gesamten Preises.

- Wer erzählt?
 - Paar, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Die Verbraucher haben beim Anbieter ein Ferienhaus an der Ostsee in Börgerende für die Zeit vom 04. – 18.04.2020 gebucht zum Preis von 628 € gebucht. Die Buchung wurde vom Vermittler wegen „Höherer Gewalt“ abgesagt. Eine Auszahlung des bereits geleisteten Betrags wird verweigert, da die Geschäftsleitung „dies so möchte“. Es wird lediglich eine Umbuchung angeboten, evtl. mit Mehrkosten. Der Anbieter bietet lediglich aus Kulanz wegen „Höherer Gewalt“ eine kostenfreie Umbuchung an. Wegen des Übernachtungsverbotes in Mecklenburg-Vorpommern möchten die Verbraucher eine Rückerstattung des Reisepreises.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Rückerstattung des gesamten Preises.

- Wer erzählt?
 - Verbraucherin, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Die Verbraucherin hat am 8.01.2020 für sich und ihre Tochter beim Anbieter eine Pauschalreise für 3.698 € gebucht. Aufgrund von Corona hat die Verbraucherin die Reise am 19.03.2020 storniert. Trotz mehrfacher Aufforderungen weigert sich der Anbieter den gesamten Reisepreis auszubezahlen und verweist u. a. auf die durch die Bundesregierung erfolgende Gutscheinregelung. Trotz Hinweis an den Anbieter, dass diese Gutscheinregelung in Deutschland für den Reisebereich nicht kommen wird, erfolgt keine Auszahlung und es wird nur Teilrückzahlung des Reisepreises angeboten (wegen hoher Kosten für Anbieter).
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Rückerstattung des gesamten Preises.

- Wer erzählt?
 - Verbraucherin, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Die Verbraucherin hat beim Anbieter am 3.12.2019 für sich und ihre Tochter eine Pauschalreise für 5.360 € gebucht. Aufgrund von Corona wurde die Reise vom Anbieter storniert. Am 16.4. erhielt die Verbraucherin eine E-Mail mit Bitte um Bestätigung, ob sie einen Gutschein annehmen wolle, eine Auszahlung abzüglich einer Stornogebühr, umbuchen oder abwarten wolle. Trotz mehrfacher Aufforderungen weigert sich der Anbieter den gesamten Reisepreis auszubezahlen und verweist u.a. auf die durch die Bundesregierung erfolgende Gutscheinregelung. Trotz Hinweis an den Anbieter, dass diese Gutscheinregelung in Deutschland für den Reisebereich nicht kommen wird, erfolgt keine Auszahlung und es wird nur Teilrückzahlung des Reisepreises angeboten (wegen hoher Kosten für Anbieter). Daneben werden keine Kosten für Flüge zurückgezahlt – in diesem Fall belaufen sich allein die Flugkosten auf 4.722 €.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Rückerstattung des gesamten Preises.

- Wer erzählt?
 - Verbraucherin, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Die Verbraucherin hat am 16.08.2019 beim Anbieter ein Ferienhaus für 1.688 € gebucht. Aufgrund von Corona wurde die Reise vom Anbieter storniert. Es wird nur eine Umbuchung bis zum 30.04.2020 gestattet. Bei günstigeren Objekten wird die Differenz nicht erstattet, bei teureren Objekten muss der Mehrpreis bezahlt werden. Ein Gutschein würde von dem Ehepaar akzeptiert werden, wird vom Anbieter aber abgelehnt. Der Mann ist Lehrer an einer Schule und die Frau arbeitet im Schulsekretariat an einer anderen Schule. Somit können die Verbraucher nur in den Ferienzeiten Urlaub machen. Ob dies im nächsten Jahr zu Ostern oder Pfingsten möglich ist, wussten die Verbraucher nicht. Die notgedrungene Umbuchung war nun 177 € teurer.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Die Verbraucherin wollte Rückerstattung, notfalls einen Gutschein.

- Wer erzählt?
 - Verbraucher, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Der Verbraucher hat Flüge für sechs Personen beim Anbieter gebucht. Aufgrund der Annullierung der gebuchten Flüge versucht der Verbraucher seine Ansprüche gegen die Airline geltend zu machen. Der Gesamtpreis beträgt 832,88 €. Der Anbieter teilt mit, dass kein konkret absehbarer Zeitraum für die Rückerstattung verlässlich kommuniziert werden könne. Es wird wieder mit Umbuchungs- und Gutscheinelösungen geworben, die auch dann auf der Homepage beantragt werden können. Für eine Rückerstattung wird jedoch nur eine Telefonnummer genannt, die nie erreichbar ist. Darüber hinaus wurde mit Schreiben des Verbrauchers vom 24.04.2020 klar zum Ausdruck gebracht, dass eine Rückerstattung gefordert wird. Die gesetzliche geforderte Frist von 7 Tagen wird in keiner Weise erfüllt und die Rückerstattung in bar unverhältnismäßig erschwert.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Die Verbraucher wollen eine komplette zeitnahe Rückerstattung ohne Hürden.

- Wer erzählt?
 - Verbraucher, Alter unbekannt, wohnhaft in Bremen
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Weder Rückerstattung (Reisepreis ca. 2400€) noch Angebot eines Gutscheins. Damit würden sich die Verbraucher zufriedengeben. Jedoch kommt seit Wochen keine Reaktion des Reiseveranstalters.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Verbraucher besser informieren über den Stand der Dinge. Verbraucher fühlten sich im Stich gelassen und waren verunsichert, wie es weitergehen soll.

- Wer erzählt?
 - Verbraucherin, Alter unbekannt, wohnhaft in Bremen
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Keine Rückerstattung (Reisepreis-Anzahlung 3.200 €). Trotz Aufforderung zur Rückzahlung passiert seit Wochen nichts seitens des Reiseveranstalters.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Zumindest Verbraucher wahrheitsgemäß über Sachstand informieren und nicht wochenlang hinhalten mit Vertröstungen.

- Wer erzählt?
 - Verbraucherin, Alter unbekannt, wohnhaft in Mecklenburg-Vorpommern
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Verbraucherin wurde mit dem Zurverfügungstellen eines Vordruckes in dem Glauben gelassen, sie könne zwischen Umbuchung, Gutschein oder Rückzahlung wählen. Sie wählte die Rückerstattung. Mit Schreiben vom 18.03.2020 (Poststempel ist aber vom 20.4.) erhielt Verbraucherin einen Gutschein. Begründung: „...entsprechend der Anordnung der Bundesregierung zur Rettung der deutschen Touristikunternehmen. Eine Barauszahlung des Gutscheines ist nicht möglich“.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Verbraucherin bekam die Wahl, wählte und erhielt dann doch etwas anders, obwohl die Gesetzeslage eindeutig ist. Trotz mehrmaligen Briefen an das Reisebüro erhielt Verbraucherin keine Erstattung.

- Wer erzählt?
 - Verbraucher, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
 - Der Verbraucher hat beim Anbieter ein Fahrzeug gebucht. Der Anbieter verlangt nun coronabedingte Gebühren und verweist dabei auf seine AGB, so dass "aufgrund erhöhter Stornierungen durch Covid 19 eine kleine Gebühr von 20 EUR verlangt" wird, um die Bearbeitungskosten der Stornierung abzudecken. Weiter wird "im Falle einer Stornierung aufgrund von offiziell anerkannten Ereignissen höherer Gewalt" nach Nr. 20 der AGB eine Bearbeitungsgebühr von 30 € verlangt. "Für bestätigte und bezahlte Buchungen von Vans (7- & 9-Sitzer) mit Anmietzeitpunkt im Juli oder im August wird bei Stornierung der volle Mietpreis einbehalten." (Nr. 20 der AGB). Erstattungen bei früherer Rückgabe des gemieteten KFZ werden nach Nr. 20 der AGB pauschal ausgeschlossen.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
 - Der Verbraucher hat sich über unzulässige Coronagebühren geärgert.