

# Die Fragen der Reisenden in der Corona-Krise

Seit Beginn der Pandemie erreichen Reiserechtler Sven von Below viele Anfragen, jetzt gibt er Tipps auf einer speziellen Internetseite.

VON BRIGITTE PAVETIC

**DÜSSELDORF** Rechtsanwalt Sven von Below ist einer von nur wenigen in Düsseldorf ansässigen Reise-rechts-Spezialisten. Seit Beginn der Corona-Krise landen täglich Dutzende von Anfragen bei ihm. Mit dem Flughafen Düsseldorf hat er den drittgrößten Airport Deutschlands und das wichtigste internationale Drehkreuz NRW direkt vor der Tür. Vor wenigen Tagen schaltete er eine neue Reiserechtswebseite frei: [www.flug-reise-recht.eu](http://www.flug-reise-recht.eu). Der 48-Jährige, der auch Mitglied der Deutschen Gesellschaft für Reiserecht ist, konzipierte sie für alle Probleme rund um das Reiserecht, einen Schwerpunkt bildet aufgrund der aktuellen Entwicklungen das Thema Reiseabbruch bei Corona.

**Gesamtlage** Corona ist das zentrale Thema. „Keiner redet im Moment über Verspätungen oder Annullierungen“, sagt er. Die ersten zehn Tage nach dem Shutdown waren die Düsseldorf in der Schockstarre, dann ging es los. „Ich dachte, Flüge und Urlaube bucht eh niemand mehr, aber ganz anders.“ Es geht auch um viele Reisen, die die Düsseldorf in den Wirren des Shutdowns noch rasch gebucht haben.

**Beispiele** Wenn ein Kunde etwa direkt bei einem italienischen Hauseigentümer buchte, wird es laut von Below schwierig. Ein Düsseldorf Mandant machte in der Toskana für 4000 Euro für eine Woche ein Haus klar. „Die Chancen, die Anzahlung zurückzubekommen, sind sehr gering.“ An den Eigentümer in der Toskana komme man als deutscher Reiserechtler nur sehr schwer ran.

Ein anderer Düsseldorf Kunde wollte nach Südafrika, laut Auswärtigen

Amte gibt es aber eine Reise-warnung. Der Flug wurde storniert und erstattet, aber auf den Kosten für die Lodges, die er direkt anzahlte, bleibt er sitzen, denn die Lodges haben geöffnet. Von Below: „So nach dem Motto: Pech gehabt, jeder kann ja kommen, wenn er will.“

Ein weiterer Fall aus der Landeshauptstadt: Noch mal Südafrika, ein großes Radrennen. Nach einem Tag Urlaub wird die Reise abgebrochen, aber drei Wochen waren gebucht und das Geld voll bezahlt. „Mein Klient soll einen hohen Anteil zurückerhalten.“

**Abwicklung** Eine Reise wurde beispielsweise bei einem Reiseveranstalter gebucht, der zahlt das Geld nicht zurück, sondern gibt Gutscheine aus. Die Kunden wollen aber das Geld zurück, außerdem sind die Gutscheine nicht abgesichert. „Es gibt hier eine ganz klare Gesetzeslage, und so lange das so ist, will ich für meine Klienten das Geld haben.“ In Deutschland sind die Gutscheine noch nicht insolvenz-abgesichert. Es war im Gespräch, ob Reiseveranstalter und Fluggesellschaften die gesetzliche Rückstellungspflicht in Gutscheine oder

Vouchers umwandeln dürfen. Der Reiserechts-Experte fürchtet, dass einige Reiseveranstalter oder Fluggesellschaften die Erstattungen aufgrund bevorstehender Insolvenzen nicht mehr leisten können.

**Zeitfenster** Die Möglichkeit eines kostenfreien Stornos besteht. Das ist abhängig davon, ob die Reise zum Reisezeitpunkt beeinträchtigt ist. Die aktuelle Warnung des Auswärtigen Amtes bezieht sich auf einschließlich 14. Juni, und genau bis zu diesem Tag können die Kunden alles kostenfrei stornieren. In-

teressant ist auch die Hauptreisezeit im Juli und August. Sven von Below meint, dass auch diese Reisen jetzt schon storniert werden können. Sein Hauptargument lautet: Es reicht die Wahrscheinlichkeit, dass sie nicht stattfinden. Der Bund der Verbraucherschützer beauftragte gerade einen Juraprofessor, diesen Punkt zu prüfen.

**Erstattung** So lange die Airlines fliegen, müssen auch viele Düsseldorf-er häufig um ihr Geld kämpfen. Wenn die Airlines ihre Flüge selbst stornieren, kommt in der Regel das Geld anstatt ein Umbuchungs-Angebot.

**Pauschalreisen** Wenn es sich um einen deutschen Reiseveranstalter handelt, dann ist das schon mal gut, im schlimmsten Fall können Juristen hier vollstrecken lassen. Die Kunden haben die realistische Aussicht, dass ihnen ihre abgeblasene Reise voll erstattet wird.

**Kostenfreie Stornierung durch den Verbraucher** Pauschalreisen können dann kostenfrei storniert werden, wenn am Urlaubsort oder in dessen unmittelbarer Nähe „unvermeidbare außergewöhnliche Umstände“ auftreten, die die Durchführung der Reise oder die Anreise erheblich beeinträchtigen. Eine Reise-warnung des Auswärtigen Amtes ist dafür ein Indiz, aber nicht notwendigerweise erforderlich. Auch aus Medienberichten kann sich dies beispielsweise ergeben.

**Stornierte Reisen durch den Veranstalter** Wenn die Reise wegen des Coronavirus storniert wurde oder man sogar aus dem Urlaub zurückgeholt werden musste, steht dem Kunden eine Erstattung des

Reisepreises zu. Weitergehenden Schadensersatz oder nutzlos aufgewendete Urlaubszeit („vertane Urlaubszeit“) dürfte es jedoch bei solchen Abbrüchen nicht geben.

**Neubuchungen** Ein beliebtes Reiseziel für viele Düsseldorf-er ist zum Beispiel Mallorca. Natürlich ist es möglich, nun schon Reisen dorthin zu buchen, bei der Anzahlung ist die sogenannte Unsicherheitsreine die sicher ein gutes Vehikel. Das heißt: Erst das Geld zahlen, wenn ganz sicher ist, dass die Reise angetreten werden kann.

**Ausblick** Die großen Pauschalreisen mit den klassischen Chartermaschinen sind momentan nicht auf dem Markt, wie von Below beobachtet. Neubuchungen für 2020 finden so gut wie nicht statt. Volle Strände werde es nicht geben. Nur einzelne Reisen werden seiner Einschätzung nach punktuell möglich sein wie etwa nach Österreich oder in die Niederlande. Seine Prognose: Die Leute bleiben im eigenen Land, die Deutschen buchen in Deutschland, die Niederländer in ihrer Heimat. Typisch wird sein, dass ein Düsseldorf-er in Hamburg oder im Schwarzwald Urlaub macht. „Wenn wir in Europa bleiben: Nach Polen, Spanien oder Italien wird es sehr wahrscheinlich nicht gehen.“ Mit einem Ende der durch Corona bedingten Reiserücktritte rechnet er frühestens für September.

**Stimmung** Sven von Below findet, dass wieder ein Spin reinkommen muss. Das Vertrauen in Veranstalter, in die Reisebranche ist bei vielen Düsseldorf-ern stark erschüttert. „Die Kleinen werden zerrissen, die Großen wie Lufthansa – da springt der Saat ein.“



Um der Flut von Anfragen in der Corona-Krise Herr zu werden, launchte Rechtsanwalt Sven von Below eine neue Reiserechtswebseite. RP-FOTO: ANDREAS BRETZ

## Studie: Krise stärkt das Wir-Gefühl in Unternehmen

**DÜSSELDORF** (ale) Die Corona-Pandemie trifft die Wirtschaft mit voller Wucht – und das hat Folgen für die Stimmung im Land. Die größte Sorge gilt mittlerweile einer Rezession, wie Umfragen zeigen. Seit der Finanzkrise ist die wirtschaftliche Lage nicht mehr so pessimistisch eingeschätzt worden. Dass die Krise allerdings auch eine Chance für die Unternehmen sein kann, zeigt eine repräsentative Studie, die die Düsseldorf Agentur für Arbeitgebermarkenbildung und Mar-

kenkommunikation Castenow mit dem Marktforschungsinstitut InnoFact durchgeführt hat. Denn: Ein großer Teil der 1300 Befragten fühlt sich nun deutlich besser bei seinem Arbeitgeber aufgehoben.

„Extreme Situationen prägen Menschen für lange Zeit. Wir wollten wissen, was den Unterschied macht zwischen Krisenkapitän und Bruchpilot“, sagt Dieter Castenow, Gründer der Agentur, die Arbeitgeber wie Bundeswehr, McDonald's und Rewe betreut. Nun liegen die Ergebnisse

vor. Und sie hätten die Macher der Studie überrascht, wie Simone Simons, Head of Strategy bei Castenow, sagt. Denn trotz Kurzarbeit und Homeoffice sind 60 Prozent der Befragten zufrieden mit dem Krisenmanagement des Arbeitgebers. 50 Prozent empfinden mehr Teamgefühl, wobei es nur ein sehr kleiner Teil als abnehmend wahrnimmt. Und auch die Sinnfrage wird positiver beantwortet. 30 Prozent bewerten ihre Arbeit als relevanter, wobei 22 Prozent den Sinn anzweifeln.

Mögliche negative Folgen der Krise fallen weniger ins Gewicht. Nur 25 Prozent der Studienteilnehmer sind emotional erschöpft, 17 willens, den Job zu wechseln.

Doch was lässt die Mitarbeiter das Krisenmanagement als gut beurteilen? Natürlich gehe es laut Simons auch um die zügige Ausstattung mit entsprechender Hardware fürs Homeoffice oder schnelle Maßnahmen zum Gesundheitsschutz. Aber mindestens genau so entscheidend sei, wie dabei mit den

Mitarbeitern umgegangen werde. „Reden ist Gold“, sagt Castenow. Offene und regelmäßige Kommunikation zu unternehmensstrategischen Entscheidungen oder aktuellen Projekten und Kunden sei besonders wichtig. Ebenso ein menschlicher, wertschätzender Umgang. Da könne schon mal eine Dankesbotschaft der Geschäftsführung per Video viel bewirken, sagt Simons.

So verstärkt sich ein Trend, der schon vor Corona sichtbar wurde. Während Karrierechancen an

Bedeutung verlorener, gehe es mehr um Menschlichkeit, Kommunikation, Sicherheit, Sinn und das Miteinander. Für die Unternehmen liegt hier laut Castenow eine große Chance: „Arbeitgeber sind gut beraten, ihre Kommunikation diesbezüglich auf den Prüfstand zu stellen und bei Bedarf zu justieren.“ So könnten sie gestärkt mit einer „zuversichtlichen und loyalen Mannschaft aus der Krise hervorgehen“. Mehr Details unter [www.castenow.de/studie](http://www.castenow.de/studie).

### LESERBRIEFE

#### Krank

##### Kritik an Koch Bourgueil

Weil elektronische soziale Medien so viele Leser so schnell erreichen, fällt mir dazu Dieter Nuhr ein, der häufig von den „asozialen Medien“ spricht, positiv und negativ. Jedenfalls wird man die Reaktionen Dritter so schnell nicht mehr los. Ein irgendwie krankes System finde ich als älterer Mitbürger, der als Beamter früher seine Briefe noch mit der Hand vorschrieb.

Günter H. Schullenberg  
Stadtmitte

#### Unsterblich

##### Ingenhoven-Tal

Mit Interesse habe ich den RP-Artikel „Ein Hotel am Ingenhovental“ gelesen. Warum machen Sie, Herr Oberbürgermeister, aus der Innenstadt nicht so etwas wie einen Sport- und Freizeitpark? Den Namen könnten die Hotelbewohner wählen. Allerdings sollten „Ingenhoven“ und „Geisel“ vorkommen. Aus den restlichen Düsseldorf Stadtteilen machen wir Hotels. Für

die Bürger gibt es Umzugshilfen in benachbarte Städte. So werden die Herren Geisel und Ingenhoven unsterblich. Zumindest bis neue Kaiser die Bühne betreten.

Christoph Heumann  
Lörick

#### Raffiniert

##### Radarfallen

Im RP-Bericht vom 14. Mai über „vermehrte Tempoverstöße“ wird besonders die Fischerstraße erwähnt und im Bild das kleine Zelt gezeigt, in dem dort der Radarapparat verborgen ist. Hier handelt es sich um eine raffinierte Falle. Ein Autofahrer, der sich nach der grünen Welle der Ampeln richtet, fährt unwillkürlich schneller als 50km/h und damit schneller als erlaubt. So blitzt es immer wieder, und der Apparat wird zur Geldmaschine. Etwas ähnliches gab es lange Zeit auf dieser Strecke ein Stück weiter. Da bog man von der Fischerstraße auf die Stadtautobahn Kennedydam ein, auf der 80km/h erlaubt sind. Auf dem ersten Stück allerdings nur 50km/h. Wer also nach Erreichen der Auto-

bahn im Vertrauen auf die dort erlaubte Geschwindigkeit entsprechend beschleunigte, fiel der Radarfalle zum Opfer.

Dr. Manfred Droste

#### Fragwürdig

##### Bauboom am Kennedydam

Die Megabauvorhaben am Kennedydam sind in dieser Di-

mension sehr fragwürdig. Ein gewachsenes Wohngebiet mit heute schon starkem Verkehrsaufkommen wird durch die Megabauten massiv strukturell zerstört. Wieder siegt Kommerz vor Lebensqualität! Ein wichtiges Ergebnis des vorausgehenden Workshops war der Wunsch nach mehr Grün, gleichzeitig ist bereits für den ersten Bauabschnitt eine Parkanlage am Hilton Hotel abgeholt worden. Massiv in den Baumbestand eingegriffen: die Grünzerstörungen für den Bau der Hochbahn auf der Danziger Straße. Trotz anderslautender Sonntagsreden verabschiedet sich Düsseldorf immer mehr davon, eine grüne Stadt zu sein! Sehr bedauerlich!

Rolf J. Scheibner  
Golzhelm

ren viele Radwege in Düsseldorf ausgebaut. Kraftfahrzeuge und Radfahrer sollten getrennt voneinander fahren. Sinnvoll! Jetzt wird das alles über den Haufen geworfen! Wie die Unfallgefahr für Auto- und Radfahrer durch diese völlig unverständliche Neuregelung ansteigt, zeigt die Verkehrssituation am Thewissenweg: Am Nordfriedhof gibt es einen aufwändig gestalteten Rad- und Fußweg. Wenn Radfahrer die Straße nutzen, wird der Verkehr auf der schmalen Straßen noch mehr eingeengt. Soll zwischen Rad und PKW 1,50 Meter Abstand gehalten werden, gerät man in den Gegenverkehr. Wer verantwortet die Fehlleitung von Millionen Euro Steuergeldern?

Lothar Theilig  
Unterrath

#### Unbegreiflich

##### Radverkehr in Düsseldorf

Es ist nicht zu begreifen: SPD, Grüne und Linke heben mehrheitlich die Radwege-Benutzungspflicht auf. Mit hohem finanziellen Aufwand wurden in den letzten Jah-

**Anzeige**

Rheinische Post • Neuß-Grevenbroicher Zeitung • Bergische Morgenpost • Solinger Morgenpost • RP Online

**Bis zum 2. Juni: 2 Prämien!**

**JEDEN TAG DER BESTE MIX!**  
Regional, deutschland- und weltweit.

Informativer und frischer könnte der Start in den Tag nicht sein – mit aktuellen News aus aller Welt und aus Ihrer Region. Genießen Sie dazu eine kulinarische Spezialität aus Ihrem neuen **Standmixer**. Ein Buch mit **ausgefallenen Rezeptideen** gibt es auch noch dazu. Werden Sie jetzt Leser und sichern Sie sich den kompletten Mix aus gedruckter Zeitung und digitalen Produkten.

**Nur für kurze Zeit: Leseangebot bestellen und zwei Prämien erhalten. Kontaktieren Sie uns unter 0211 505-16663 oder [rp-online.de/mixer](http://rp-online.de/mixer).**

Gültig für einen Zeitungsbezug mit 24 Monaten Laufzeit. Das Angebot gilt auch für Leser, die einen neuen Leser werden. Solange der Vorrat reicht.