

LAW & ORDER

Kann ein Gast wegen Corona den gebuchten Skikurs stornieren?

Mit dem Start in die Wintersaison steigen erwartungsgemäß die COVID-19-Infektionszahlen. In dieser von Unsicherheit geprägten Situation fordern die Kunden größtmögliche Flexibilität – auch von den Skischulen. Oft wollen sie bereits gebuchte Skikurse stornieren und bestehen auf die Rückzahlung geleisteter Anzahlungen. In diesem Artikel soll beleuchtet werden, ob und unter welchen Voraussetzungen das möglich ist.

1. Einleitung

Derzeit werden vielfach Reisewarnungen ausgesprochen und Quarantänepflichten verhängt. Die dadurch ausgelöste Unsicherheit macht sich auch im Verhalten der Kunden bemerkbar: Sie sind zurückhaltend mit Buchungen oder wollen ohne Stornokosten von bereits gebuchten Skikursen zurücktreten.

Skischulen sind zwar als Dienstleister an eine flexible Arbeitsweise gewöhnt und können im Normalfall auf Kundenwünsche flexibel reagieren. Allerdings erschweren mittel- oder kurzfristige Stornierungen von Skikursen die Planungen für die Wintersaison erheblich und gehen weit über üblicherweise gewohnte Flexibilität hinaus.

Rechtlich stellt sich daher die Frage, ob Kunden überhaupt kostenfrei von bereits gebuchten Skikursen zurücktreten können, und wenn ja, unter welchen Voraussetzungen.

2. Allgemeines zum Vertragsrücktritt

Sobald der Kunde verbindlich einen Skikurs gebucht und die Skischule die Buchung bestätigt hat, haben beide miteinander einen Vertrag geschlossen.

Es ist dabei unerheblich, ob der Vertragsabschluss über Online-Buchungssysteme, persönlich in den Skischulbüros oder per E-Mail gebucht wird.

Ein zentraler Grundsatz unseres Zivilrechtes ist jener, dass Verträge erfüllt und eingehalten werden müssen („*pacta sunt servanda*“). Nur unter bestimmten Voraussetzungen ist eine Vertragspartei zum einseitigen Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

Denkbare Gründe für einen berechtigten einseitigen Vertragsrücktritt sind etwa Folgende:

- Es könnte sein, dass ein Vertragspartner seine Leistung nicht wie vereinbart erbringt. Das könnte etwa sein, wenn der Gast die vereinbarte (An-) Zahlung nicht leistet. Dann wäre die Skischule nach entsprechender Mahnung zum Rücktritt berechtigt.
- Denkbar wären auch „Fehler“ im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, zB ein beachtlicher Irrtum über den Vertragsinhalt.

Diese und weitere „alltäglichen Fälle“ sind jedoch nicht Inhalt dieses Artikels. In diesem Artikel geht es darum, ob Kunden wegen COVID-19 bereits gebuchte Skikurse kostenfrei stornieren können. Dabei sind folgende Fallgruppen vorstellbar:

- Der Vertrag selbst sieht ein Rücktrittsrecht vor, zB in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“). Das kennen wir von Hotelbuchungen, die man oft bis zu einem bestimmten Zeitraum vor der Buchung kostenfrei stornieren kann. Eine Skischule könnte daher etwa den Gästen auch kurzfristige Stornomöglichkeiten bei der Buchung anbieten.
- Die Leistungserbringung wird aus Gründen unmöglich, die keine Vertragspartei zu verantworten hat. Werden etwa Staatsgrenzen geschlossen, können Kunden nicht mehr nach Tirol/Österreich einreisen. Gleiches gilt für einen „Lockdown“, bei dem die Skilifte und Hotels geschlossen werden.
- Die Leistungserbringung ist zwar weiterhin prinzipiell möglich, aber die Umstände, von deren Bestehen die Parteien im Zeitpunkt des Vertragsabschluss ausgegangen sind, haben sich grundlegend geändert. Man spricht vom Wegfall der Geschäftsgrundlage. Denkbar wäre hier eine Quarantäneverpflichtung bei der Rückkehr des Gastes in sein Herkunftsland, die im Zeitpunkt der Buchung noch nicht bestanden hat.

3. Vertragliche Rücktrittsrechte

Sind Rücktrittsrechte in einem Vertrag vorgesehen, können sie auch ausgeübt werden. Enthält etwa ein Vertrag die Bestimmung, dass der Kunde im Fall einer verpflichtenden Quarantäne bei der Rückkehr ins Herkunftsland zum Rücktritt berechtigt ist, kann er dieses Rücktrittsrecht auch wahrnehmen.

Solche vertraglichen Rücktrittsrechte können durchaus sinnvoll sein, da sich Kunden eher für solche Angebote entscheiden, bei denen sie unzweifelhaft vertragliche Rücktrittsrechte haben als für solche, bei denen sie sich auf gesetzliche, unter Umständen vage Bestimmungen im Fall eines Rücktritts berufen müssen.

Skischulen sollten aber darauf achten, dass vertragliche Rücktrittsrechte klar und eindeutig formuliert sind. Das bedeutet vor allem, dass die Gründe für den Rücktritt eindeutig festgelegt werden und auch limitiert sind.

Worauf sollte man bei solchen Formulierungen achten?

- Genaue Beschreibung der Rücktrittsgründe: Reicht etwa allein schon eine Reisewarnung des Herkunftslandes für einen Rücktritt oder bedarf es auch einer Quarantäneverpflichtung bei der Rückkehr?
- Sind Stornierungen immer kostenfrei oder gibt es hier etwa eine Staffelung dergestalt, dass für besonders kurzfristige Stornos eine Gebühr anfällt? Hier gilt es allerdings zu bedenken, dass Stornogebühren nur dann verlangt werden dürfen, wenn dem Gast kein gesetzliches Rücktrittsrecht zukommt. Ist etwa die Leistungserbringung unmöglich, weil die Skilifte geschlossen sind, kann der Kunde nicht zur Zahlung einer Stornogebühr verpflichtet werden.
- Gibt es Unterschiede je nach der gebuchten Art des Skikurses: Gruppenkurse oder Privatunterricht? Wird zB ein Privatkurs direkt vor Kursbeginn storniert, dürfte es schwieriger sein, die dadurch freie Kurseinheit an einen anderen Gast zu verkaufen.

4. Rücktrittsrechte in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Häufig schließen Skischulen ihre Verträge auf Basis von allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“). Bei AGB handelt es sich um standardisierte Vertragsklauseln. Sie sollen es den Unternehmern erleichtern, eine große Anzahl von gleichartigen Verträgen abzuschließen.

Bei der Formulierung von AGB ist besondere Vorsicht geboten, da Gerichte sie sehr streng prüfen. Es gibt eine Reihe von unzulässigen Klauseln, um die Konsumenten vor allzu einseitig formulierten AGB zu schützen.

Wesentlich ist Folgendes: Kunden, die einen Skikurs buchen, werden in aller Regel Verbraucher sein. Für diese gelten in Österreich spezielle Vorschriften. Wichtigste Grundlage ist das Konsumentenschutzgesetz (KSchG), das strikte Vorgaben für die Gültigkeit von solchen Klauseln in den AGB von Verbraucherverträgen enthält.

Zu achten ist auch darauf, dass dem Kunden die AGB bereits vor oder spätestens bei Vertragsabschluss bekannt sein müssen. Werden AGB auf dem Zahlungsbeleg abgedruckt (Quittung) oder mit dem Bestätigungsmail mitversandt, so reicht dies nicht aus. In diesen Fällen gelten die AGB als nicht vereinbart.

Es ist daher grundsätzlich zu empfehlen, den Kunden die aktuellen AGB auf der eigenen Homepage sowie auch als Aushang in den Skischulbüros zur Durchsicht zur Verfügung zu stellen. Außerdem sollten Kunden bei Online-Buchungen verpflichtend die Geltung der AGB vor dem Abschluss der Buchung durch Ankreuzen bestätigen müssen.

5. Vertragsrücktritt wegen Höherer Gewalt

Treten Umstände „höherer Gewalt“ ein, kann die Leistung regelmäßig nicht oder nicht zum vereinbarten Zeitpunkt (zB geplante Urlaubszeit) erbracht werden.

Unter „Höherer Gewalt“ versteht die österreichische Rechtsprechung zum Beispiel Naturka-

tastrophen, Kriege oder bürgerkriegsähnliche Zustände. Epidemien und Pandemien werden für gewöhnlich auch dazugezählt (zum Beispiel die SARS-Pandemie im Jahr 2005). Es sind also Umstände, die weder vorhersehbar noch abwendbar und von keiner der Vertragsparteien zu verantworten sind.

Um Unsicherheiten zu beseitigen, was als „höhere Gewalt“ zählt und was nicht, empfiehlt sich eine vertragliche Regelung.

Die Aufnahme einer „Höheren-Gewalt-Klausel“ zB in die AGB schafft hier Klarheit. Dabei soll in einem ersten Schritt festgelegt werden, welche Ereignisse vom Begriff der höheren Gewalt genau umfasst sein sollen.

Unzulässig wird es dabei gegenüber Konsumenten sein, die gesetzlichen Fälle der „Höheren Gewalt“ einzuschränken. In diesem Sinn wäre etwa eine Vereinbarung unzulässig, einen unvorhersehbaren „Lockdown“ mit Schließung der Hotels/Bergbahnen als Umstand zu definieren, der keine „Höhere Gewalt“ darstellt und den Kunden trotz Leistungsentfall zur Zahlung der Kursgebühr oder eines Stornos verpflichtet.

Grundsätzlich gilt also: Verhindert ein Umstand höherer Gewalt die Vertragserfüllung gänzlich, ist der Kunde zum kostenfreien Vertragsrücktritt berechtigt. Man könnte allenfalls noch andeuten, dass der Kunde zur Abgeltung einen Gutschein anstelle der Rücküberweisung akzeptieren muss. Aber auch das ist zumindest gegenüber Konsumenten nicht zulässig (bzw. nur dann, wenn sie den Gutschein freiwillig akzeptieren).

6. Wegfall der Geschäftsgrundlage

Es sind auch Umstände denkbar, bei denen die Leistung nicht grundsätzlich unmöglich wird, sondern sich „nur“ die Frage stellt, ob es dem Kunden noch zumutbar ist, den Skikurs anzutreten.

Solche Fälle liegen etwa bei einer Reisewarnung und/oder bei verpflichtender Quarantäne im Fall der Rückkehr ins Herkunftsland vor. In

solchen Fällen kann der Skikurs grundsätzlich stattfinden, aber der Gast setzt sich bei Teilnahme vielleicht einem erhöhten Gesundheitsrisiko aus oder erleidet erhebliche Nachteile durch die verpflichtende Quarantäne bei der Rückkehr.

Es ist daher denkbar, dass Reisewarnungen und/oder Quarantäneverpflichtungen zu einem Vertragsrücktritt berechtigen könnten. Der Grund liegt darin, dass sich seit dem Vertragsabschluss die äußeren Umstände so sehr geändert haben, dass die Parteien in Kenntnis dieser Umstände den Vertrag gar nicht abgeschlossen hätten. Man nennt dies den „Wegfall der Geschäftsgrundlage“.

Ein Wegfall der Geschäftsgrundlage berechtigt aber nur dann zum Vertragsrücktritt, wenn

- der, der den Rücktritt erklärt, nicht für die geänderten Umstände verantwortlich ist („es nicht aus seiner Sphäre stammt“),
- die Umstände unvorhersehbar waren und
- die Erfüllung des Vertrages für ihn unzumutbar ist.

Legt man diese Voraussetzung auf die COVID-19-Situation um, ergibt sich folgendes Bild:

- Weder Reisewarnungen noch Quarantänenvorschriften sind vom Gast zu verantworten. Diese Voraussetzung ist daher erfüllt.
- Reisewarnungen und insbesondere auch Quarantäneverpflichtungen sind nach der österreichischen Rechtsprechung in der Regel Umstände, die den Antritt der Reise als unzumutbar erscheinen lassen. Im Einzelfall kann es aber auch zu einer anderen Beurteilung kommen – denkbar wäre etwa ein Fall, in dem es „nur“ eine Reisewarnung gibt und der Gast bereits eine Corona-Erkrankung hinter sich hat, wobei eine Neuinfektion und auch das Risiko, andere anzustecken, deshalb ausgeschlossen zu sein scheinen.
- Allerdings könnte der Ausspruch der Reisewarnungen für Tirol/Österreich und damit verbundene Quarantäneverpflichtungen für die Kunden vorhersehbar sein. Hierzu gibt es aber noch keine Judikatur. Denkbar ist etwa, dass der Kunde sehr kurzfristig bucht und

allgemein damit gerechnet wurde, dass eine Reisewarnung wahrscheinlich ausgesprochen wird. Noch klarer liegt der Fall, wenn der Kunde bucht und eine Reisewarnung bereits zu diesem Zeitpunkt vorliegt.

Wenn auch nur eine dieser drei Bedingungen nicht vorliegt, berechtigt der „Wegfall der Geschäftsgrundlage“ nicht zum Vertragsrücktritt.

Häufig wird unklar sein, ob einerseits die Reise noch „zumutbar“ ist und andererseits, ob die geänderten Umstände vorhersehbar waren. Es empfiehlt sich daher, dies möglichst klar vertraglich, zB in den AGB, zu regeln. Vertraglich könnte man die Einräumung eines Rücktrittsrechts von der Dauer der Quarantänepflicht abhängig machen. Dies dürfte rechtlich aber ohnehin nur zulässig sein, wenn die damit verbundene Quarantäne vorhersehbar war. Es lässt sich zum derzeitigen Zeitpunkt mangels höchstgerichtlicher Judikatur nicht mit Sicherheit beurteilen, ob solche Klauseln einer Überprüfung durch den Obersten Gerichtshof standhalten würden.

7. Fazit

Zusammenfassend ist zur Frage, wann Gästen ein Rücktrittsrecht vom gebuchten Kurs zukommt, Folgendes auszuführen:

- Verträge sind grundsätzlich einzuhalten. Vertragsrücktritte bzw. Stornierungen sind nur zulässig, wenn diese der Vertrag selbst oder das Gesetz erlauben.
- Maßnahmen im Rahmen von COVID-19 können Umstände darstellen, die den Gast zum kostenfreien Rücktritt berechtigen, wenn ein Fall „höherer Gewalt“ vorliegt. Ein solcher Fall höherer Gewalt liegt immer dann vor, wenn die Leistung nicht erbracht werden kann, zB weil die Seilbahnen geschlossen haben.
- Der Gast hat unter Umständen auch dann ein kostenfreies Rücktrittsrecht, wenn die Leistungserbringung zwar grundsätzlich möglich ist, aber dem Gast nicht zumutbar ist, die Leistung in Anspruch zu nehmen. Das

könnte etwa dann der Fall sein, wenn das Herkunftsland längere Quarantäne bei der Rückkehr aus dem Urlaubsland vorschreibt.

- Voraussetzung für einen solchen „Wegfall der Geschäftsgrundlage“ ist aber, dass die geänderten Umstände (zB Quarantäneverpflichtung) die Inanspruchnahme der Leistung nicht nur unzumutbar machen, sondern ihr Eintritt auch nicht vorhersehbar war.
- Oft ist unklar, ob und wann ein Fall der „höheren Gewalt“ oder des „Wegfalls der Geschäftsgrundlage“ vorliegt. Es empfiehlt sich daher eine vertragliche Regelung, zB in den eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Zu beachten ist dabei aber, dass insbesondere gegenüber Konsumenten deren gesetzliche Rücktrittsrechte nicht eingeschränkt werden dürfen. Sie können auch nicht zu Stornozahlungen verpflichtet wer-

den, wenn ihnen schon von Gesetzes wegen ein Rücktrittsrecht zusteht.

- Reisewarnungen könnten eine Reise unzumutbar machen, wenn damit ein Gesundheitsrisiko verbunden ist. Das gilt noch viel mehr, wenn zusätzlich eine Quarantäneregelung bei der Rückkehr gilt. Dabei ist aber in jedem Fall auch zu prüfen, ob die Warnung bzw. Quarantäneverpflichtung vorhersehbar war. Waren die Beschränkungen im Zeitpunkt der Buchung etwa schon in Kraft, kann der Kunde wahrscheinlich nur dann vom Vertrag zurücktreten, wenn ein solches Rücktrittsrecht vertraglich vereinbart war oder ein sonstiges gesetzliches Rücktrittsrecht, zB nach dem E-Commerce-Gesetz, besteht.



RA Dr. Georg Huber, LL.M., CIPP/E



RAAin Mag. Anna Werth



Greiter Pegger Kofler & Partner
6020 Innsbruck, Maria-Theresien-Straße 24,
t. 0043 512 571811, f. 0043 512 584925
office@lawfirm.at, www.lawfirm.at