

## **Entscheidung des Ombudsmanns vom 1.9.2003**

Aktenzeichen: **425/2003-M**

Versicherungssparte: **Reiserücktrittskosten**

### **Vertragliche Obliegenheit des Versicherungsnehmers zur unverzüglichen Stornierung bei der Buchungsstelle bei Nichtantritt der Reise**

Leitsatz:

**Eine unverzügliche Stornierung der Reise durch den Versicherungsnehmer kann nicht angenommen werden, wenn er nicht am Tag der stationären Aufnahme in einem Krankenhaus aufgrund eines Bandscheibenschadens sicherstellt, dass die Reise storniert wird.**

Aus den Gründen:

Die Beschwerdeführerin möchte erreichen, dass der Versicherer die restlichen Stornokosten in Höhe von 1.958,40 EUR an sie erstattet.

Die Beschwerdeführerin buchte eine Kreuzfahrtreise für sich und ihren Ehemann vom 08.07.2002 bis zum 25.07.2002. Beim Beschwerdegegner schloss sie zugleich eine Reiserücktrittskosten-Versicherung ab. Am 29.05.2002 begab sie sich wegen eines Bandscheibenschadens in ärztliche Behandlung. Ab dem 05.06.2002 wurde der Beschwerdeführerin Arbeitsunfähigkeit bescheinigt und ab dem 06.06.2002 befand sie sich in stationärer Behandlung. Mit Attest vom 17.06.2002 führte der sie behandelnde Arzt aus, dass sie die geplante Reise nicht antreten könne. Am selben Tag stornierte die Beschwerdeführerin die Reise und es entstanden Stornokosten in Höhe von 2.448,00 EUR, was 50 % des Reisepreises entspricht. Der Versicherer erstattete lediglich 10 % der Stornokosten und wendet ein, dass die Beschwerdeführerin ihrer vertraglichen Obliegenheit nicht nachgekommen sei und die Reise nicht unverzüglich storniert hätte. Die Beschwerdeführerin fühlt sich dadurch nicht korrekt behandelt, da sie noch am selben Tag stornierte, als die Reiseunfähigkeit attestiert wurde. Ihre Beschwerde hat jedoch keinen Erfolg.

Der Umfang der Leistungspflicht des Versicherers richtet sich nach den für den Vertrag geltenden Versicherungsbedingungen für die Reiseversicherungen des Beschwerdegegners (VB-RRK 2002 bzw. VB-RRK 2001E). Die vertraglichen Obliegenheiten sind dort in § 7 Abs. Nr. 3 a) der VB-RRK 2002 bzw. in B. III § 4 Abs. 1 a) der VB-RRK 2001E geregelt. Danach ist der Versicherungsnehmer verpflichtet, bei Nichtantritt der Reise eine unverzügliche Stornierung bei der Buchungsstelle vorzunehmen, um die Stornokosten möglichst gering zu halten. Unverzüglich bedeutet nach § 121 Abs. 1 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB)

ohne schuldhaftes Zögern. Sobald der Versicherungsnehmer also erkennen kann, dass er die Reise nicht antreten können wird, hat er diese zu stornieren.

Der Bandscheibenschaden ereignete sich am 29.05.2002 und ab dem 05.06.2002 war die Beschwerdeführerin arbeitsunfähig und seit dem 06.06.2002 sogar in stationärer Behandlung. Daraus ergibt sich, dass sie die Reise spätestens am 06.06.2002 hätte stornieren müssen, weil sie ab diesem Tag im Krankenhaus war und daher bereits erkenntlich war, dass es sich um eine ernste Erkrankung handelte. Es ist auch bekannt, dass sich regelmäßig an einen solchen Krankenhausaufenthalt auch noch Rehabilitationsmaßnahmen anschließen, wie dies auch in diesem Fall geschehen ist. Die Stornierung ist nicht an Formvorschriften gebunden und hätte beispielsweise auch vom Ehemann der Beschwerdeführerin telefonisch vorgenommen werden können. Insofern ist es richtig, wenn der Versicherer schreibt, die bloße Hoffnung, vor Reiseantritt wieder gesund zu sein, ist nicht versichert. Dadurch, dass eine stationäre Behandlung nötig war ergibt sich auch für den Laien, dass mit einem schnellen Heilungsverlauf leider gerade nicht zu rechnen war.

Aufgrund der obigen Ausführungen kann die Stornierung zu diesem Zeitpunkt nicht als unverzüglich erachtet werden.

Somit hätte die Reise bereits am 06.06.2002 beim Reisebüro storniert werden müssen. Die Stornierung am 17.06.2002 war daher verspätet und somit nicht mehr unverzüglich.

Hätte die Beschwerdeführerin die Reise pflichtgemäß am 06.06.2002 storniert, wäre sie in die Stornoklassengebühr von 10 % gekommen. Daher ist der Versicherer nicht verpflichtet, die diesen Betrag überschießenden Restkosten zu übernehmen.