



## PAKET „TOURISMUS UND VERKEHR“

Brüssel, 13. Mai 2020

### 1. Welche Vorschläge legt die Kommission heute vor?

Das Paket der Kommission „Tourismus und Verkehr im Jahr 2020 und darüber hinaus“ besteht aus drei Leitlinien und einer Empfehlung, mit denen die EU-Länder dabei unterstützt werden sollen, die Reisebeschränkungen schrittweise aufzuheben, Unternehmen ihren Betrieb wieder aufnehmen zu lassen und dafür zu sorgen, dass die Menschen in Europa nach Monaten der Ausgangsbeschränkungen einen sicheren und entspannenden Sommer genießen können, während zugleich die erforderlichen Gesundheitsvorkehrungen beachtet werden.

Das Paket umfasst Folgendes:

- eine [einleitende Mitteilung](#) „Tourismus und Verkehr im Jahr 2020 und darüber hinaus“
- einen [gemeinsamen Ansatz](#) bei der schrittweisen und koordinierten Aufhebung der Beschränkungen der Freizügigkeit an den Binnengrenzen der EU, der die allmähliche Aufhebung der innerstaatlichen Beschränkungen widerspiegelt
- einen [gemeinsamen Rahmen](#) zur Unterstützung der schrittweisen Wiederherstellung des Verkehrs bei gleichzeitiger Gewährleistung der Sicherheit der Fahrgäste und des Personals
- eine [Empfehlung](#), Reisegutscheine zu einer attraktiven Alternative zur Barerstattung zu machen
- gemeinsame [Kriterien und Grundsätze](#) für die schrittweise und sichere Wiederaufnahme touristischer Aktivitäten und insbesondere für die Entwicklung von Gesundheitsprotokollen für das Gastgewerbe (Hotels usw.)

## I. WIEDERHERSTELLUNG DER FREIZÜGIGKEIT

### 2. Kann ich in diesem Sommer ins Ausland reisen?

Viele Familien haben lange Trennungszeiten erduldet, um zu helfen, der weiteren Verbreitung des Virus Einhalt zu gebieten. Sobald die epidemiologische Situation dies zulässt, sollten die Menschen sicher reisen können, um ihre Familienangehörigen wieder treffen zu können, sowie zu Geschäfts- oder Freizeitzwecken. Dafür muss zunächst die epidemiologische Situation im Inland eine Lockerung der inländischen Freizügigkeitsbeschränkungen ermöglichen.

Die Möglichkeit von Auslandsreisen wird von der Entwicklung der öffentlichen Gesundheit in den Mitgliedstaaten abhängen. Während eine generelle Aufhebung von Beschränkungen wünschenswert wäre, wenn die Gesundheitssituation in der gesamten Union ausreichend positiv wäre, geht die Kommission davon aus, dass ein mehrstufiges und koordiniertes Vorgehen erforderlich sein dürfte. Dies würde zunächst mit der Aufhebung von Beschränkungen und Kontrollen zwischen Regionen und Mitgliedstaaten mit hinreichend ähnlichen epidemiologischen Situationen einhergehen. Der Ansatz muss auch flexibel sein, einschließlich der Möglichkeit, bestimmte Maßnahmen wieder einzuführen, wenn die Gesundheitslage dies erfordert.

Die Kommission fordert die Mitgliedstaaten auf, auf der Grundlage der folgenden 3 Kriterien einen Prozess der Wiedereröffnung des freien grenzüberschreitenden Verkehrs innerhalb der Union einzuleiten:

1. **epidemiologischen Kriterien**, insbesondere für Gebiete und Mitgliedstaaten, in denen sich die Lage verbessert, auf der Grundlage der vom Europäischen Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten derzeit erstellten regionalen Karte
2. der Fähigkeit zur Anwendung von **Eindämmungsmaßnahmen** (z. B. physische Distanzierung und Hygienemaßnahmen) während der gesamten Reise, auch an den Grenzübergängen, und
3. **wirtschaftlichen und sozialen Erwägungen**, wobei die grenzüberschreitende Mobilität in Schlüsselbereichen wie Gesundheit, Soziales und Wirtschaftstätigkeit Vorrang genießt.

Aufhebung der Beschränkungen an den Grenzen in der ersten Phase zwischen Regionen oder Mitgliedstaaten mit ähnlicher epidemiologischer Lage: Dies betrifft nicht nur benachbarte Mitgliedstaaten. Wenn Beschränkungen zwischen zwei Regionen aufgehoben werden, sollte die gleiche Behandlung auf alle Regionen in Europa ausgedehnt werden, in denen die Gesundheitssituation vergleichbar ist.

Der Grundsatz der **Nichtdiskriminierung** muss eingehalten werden: Beschließt ein Mitgliedstaat, seine Beschränkungen für Reisen zwischen Mitgliedstaaten oder für Regionen oder Gebiete eines dieser Mitgliedstaaten aufzuheben, so muss dies unterschiedslos für alle EU-Bürger und alle Einwohner dieses Mitgliedstaats unabhängig von ihrer Staatsangehörigkeit und für alle Teile der Union in einer ähnlichen epidemiologischen Situation gelten.

### **3. Für wen gilt die Empfehlung?**

Die Empfehlungen betreffen den freien Personenverkehr und die Aufhebung der Kontrollen an den Binnengrenzen und richten sich daher an alle EU-Mitgliedstaaten – unabhängig davon, ob sie Teil des Schengen-Raums sind oder nicht – sowie an alle assoziierten Schengen-Länder.

Die Kommission ist ferner bereit, die westlichen Balkanstaaten eng an der Umsetzung ihres gemeinsamen Fahrplans für die Aufhebung der Maßnahmen zur Eindämmung von COVID-19 zu beteiligen, im Einklang mit der Mitteilung der Kommission „Unterstützung des westlichen Balkans bei der Bekämpfung von COVID-19 und beim Wiederaufbau nach der Pandemie“ .

### **4. Für welche Arten von Reisen gilt die Empfehlung?**

Die Kommission schlägt einen schrittweisen Ansatz zur Aufhebung der Reisebeschränkungen vor, der drei Phasen umfasst.

In **Phase 0**, der derzeitigen Situation, gelten mehrere Reisebeschränkungen für nicht wesentliche Reisen. Die Mitgliedstaaten sollten Arbeitnehmern, insbesondere in den Bereichen Verkehr, Grenzgänger, entsandte Arbeitnehmer und Saisonarbeiter, sowie Dienstleistern weiterhin gestatten, Grenzen zu überschreiten und ungehinderten Zugang zu ihrem Arbeitsplatz zu haben, insbesondere für wesentliche Dienstleistungen und die Durchfuhr von Waren.

In **Phase 1** sollten Reisebeschränkungen und Grenzkontrollen in der gesamten EU schrittweise aufgehoben werden, beginnend zwischen Regionen, Gebieten und Mitgliedstaaten mit einer positiven Entwicklung und einer hinreichend ähnlichen epidemiologischen Situation. In dieser Phase sollte der reibungslose Transit aus beruflichen und persönlichen Gründen sowie für den Tourismus erleichtert werden.

In **Phase 2** sollten alle Beschränkungen und Kontrollen im Zusammenhang mit dem Coronavirus an den Binnengrenzen aufgehoben, die erforderlichen Gesundheitsmaßnahmen indessen beibehalten werden. Reisen zu allen Zwecken sollten in der gesamten Union erlaubt sein.

Der Übergang von Phase 0, dem derzeitigen Stand der Dinge, zu den nächsten Phasen sollte flexibel erfolgen, erforderlichenfalls mit einer Rücknahme von Lockerungen, falls sich die epidemiologische Lage verschlechtert.

### **5. Wie kann ich Informationen darüber erhalten, wo noch Beschränkungen gelten?**

Die Mitgliedstaaten sollten regelmäßig über den Stand der Beschränkungen berichten. Dies ist notwendig, um sicherzustellen, dass Personen, die die Grenzen überschreiten, auf der Grundlage transparenter Informationen und einer umfassenden Kenntnis der Lage planen und handeln können, damit sie ihre individuelle Verantwortung bei der Befolgung gesundheitlicher Empfehlungen auf Reisen wahrnehmen können.

Die Kommission wird diese Kommunikationsanstrengungen unterstützen, indem sie auf ihrer [Website](#) die Liste der bestehenden Kontrollen an den Binnengrenzen sowie Links zu anderen für Reisende relevanten Informationen (über die Gesundheitslage vor Ort, Gesundheitsdienste, geltende Gesundheitsprotokolle usw.) weiterhin öffentlich zugänglich macht.

## **II. WIEDERHERSTELLUNG SICHEREN VERKEHRS**

### **6. Welche Protokolle für Gesundheit und Sicherheit gelten während der Reise?**

Die Gesundheit der Bürgerinnen und Bürger bleibt oberste Priorität. Um den Schutz sowohl der im

Bereich Verkehr tätigen Arbeitnehmer als auch der Passagiere zu gewährleisten, wird in den Leitlinien der Kommission für die schrittweise Wiederherstellung der Verkehrsdienste und Verkehrsverbindungen eine Reihe von Maßnahmen empfohlen:

- Um den Kontakt bei Abfahrt bzw. Abflug so gering wie möglich zu halten, wird den Fahrgästen nahegelegt, **online Tickets zu kaufen und einzuchecken**. Bei Sicherheitskontrollen und bei der Gepäckabgabe und -abholung sollte auf physische Distanzierung geachtet werden.
- Um die physische Distanzierung zu erleichtern ist es erlaubt, **weniger Fahrgäste an Bord zuzulassen** (z. B. in Bussen, Zügen oder auf Fähren) und dafür zu sorgen, dass Fahrgäste, die nicht aus demselben Haushalt stammen, mit Abstand voneinander sitzen.
- Wenn die physische Distanzierung schwieriger zu gewährleisten ist, sollten zusätzliche Schutzmaßnahmen ergriffen werden, z. B. das Tragen von Gesichtsmasken. Das Transportpersonal sollte mit angemessener **Schutzausrüstung** ausgestattet werden.
- Verkehrsunternehmen können **Schutzbarrieren** installieren, z. B. zwischen Fahrgästen und Fahrern, und Sie können aufgefordert werden, durch eine hintere Tür einzusteigen.
- Die Türen sollten an jedem Halt automatisch oder vom Fahrer aus der Ferne geöffnet werden – so brauchen Sie keine Knöpfe oder Türgriffe zu berühren.
- In Fahrzeugen und an Verkehrsknotenpunkten sollte **Händedesinfektionsmittel** vorhanden sein.
- Fahrzeuge sollten regelmäßig gereinigt und desinfiziert werden.
- **Lebensmittel, Getränke und andere Waren dürfen nicht mehr an Bord verkauft werden**, um Kontakte möglichst gering zu halten.
- Die Belüftung sollte verbessert werden, beispielsweise durch den Einsatz geeigneter Luftfilter, und die natürliche Belüftung sollte Vorrang vor der Klimatisierung erhalten, wo möglich.
- Den Verkehrsunternehmen wird empfohlen, Strategien für den Fall zu entwickeln, dass ein Fahrgast während der Fahrt krank wird oder Symptome einer Infektion mit Coronaviren aufweist.

Weitere Hinweise für Arbeitsstätten finden Sie auch in den Leitlinien der [Europäischen Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz](#).

## **7. Muss ich in Verkehrsmitteln eine Maske tragen? Wenn ja, welche Art Maske?**

Fahrgäste sollten an Verkehrsdrehscheiben und in Fahrzeugen, die als öffentliche Verkehrsmittel dienen, Gesichtsmasken tragen, insbesondere, wenn eine vollständige Einhaltung der Maßnahmen zur physischen Distanzierung nicht ständig möglich ist. Es müssen keine medizinischen Schutzmasken sein. Die genauen Vorschriften für die jeweiligen Verkehrsmittel werden von den nationalen Gesundheits- und Sicherheitsbehörden auf der Grundlage des epidemiologischen Risikos im jeweiligen Land, der Verfügbarkeit von Masken und sonstiger Erwägungen festgelegt. Es wird empfohlen, die Beschäftigten von Verkehrsbetrieben mit angemessener persönlicher Schutzausrüstung auszustatten.

## **8. Wie und wann werden alle Verkehrsverbindungen wieder aufgenommen, wie vor der Coronavirus-Pandemie?**

Die Lockerung von Reise- und Betriebsbeschränkungen wird schrittweise erfolgen, um die Gesundheit zu schützen, aber auch um sicherzustellen, dass Verkehrssysteme und -dienste sowie andere damit zusammenhängende Systeme (z. B. Grenzkontrollen zwischen der EU und Drittländern) neu justiert werden können, wenn wieder mehr Menschen reisen.

Die schrittweise Wiederherstellung der Verkehrsdienste und -verbindungen wird gänzlich von der Lockerung der Reisebeschränkungen, von epidemiologischen Bewertungen und von den Ratschlägen medizinischer Sachverständiger zu Fragen der Gesundheit und des Gesundheitsschutzes abhängen.

## **9. Welche Maßnahmen sollten zur Verringerung des Übertragungsrisikos in Flugzeugen getroffen werden?**

Unser Hauptanliegen ist es, bei der Wiederherstellung des Flugbetriebs Passagiere, Besatzung und Beschäftigte im Verkehrssektor zu schützen. Unser Ansatz bei Sitzordnungen ist derselbe wie bei allen anderen Aspekten der Wiederaufnahme des Reiseverkehrs: Wir wollen Risiken mindern, denn wir können sie nicht vollständig beseitigen.

In den Leitlinien der Kommission wird eine Reihe präventiver Maßnahmen wie persönliche

Schutzausrüstung (Gesichtsmasken), Hygiene- und Reinigungsmaßnahmen, verringerte Interaktion an Bord sowie eine Verstärkung der Filterungs- und Belüftungssysteme in Flugzeugkabinen empfohlen, die das Übertragungsrisiko herabsetzen. Das künftige Gesundheits- und Sicherheitsprotokoll, das gerade von der Agentur der Europäischen Union für Flugsicherheit (EASA) und dem Europäischen Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten (ECDC) entwickelt wird, wird weitere risikosenkende Maßnahmen enthalten, um das Problem der physischen Distanzierung an Bord zu lösen. Verfügbare Informationen über Verfahren auf Flughäfen und die Politik der Fluggesellschaften sollten den Passagieren im Vorfeld der Reise geliefert werden.

### **III. SICHERE WIEDERAUFNAHME DER TOURISTISCHEN DIENSTLEISTUNGEN**

#### **10. Wie werde ich während meines Hotelaufenthalts, bei Besuchen in Restaurants oder in Fremdenverkehrsgebieten im Freien geschützt?**

Um den Mitgliedstaaten zu helfen, hat die Kommission Leitlinien für die sichere und schrittweise Wiederaufnahme touristischer Aktivitäten und für Gesundheitsprotokolle in Betrieben des Gastgewerbes wie Hotels und anderen Arten von Unterkünften, einschließlich Innen- und Außenbereichen, Restaurants und Cafés, herausgegeben. Die Kommission fordert die Mitgliedstaaten auf, diese Protokolle bei der Annahme ihrer eigenen Protokolle, die an die nationalen, regionalen und lokalen Gegebenheiten angepasst sind, zu berücksichtigen.

In diesen Leitlinien werden vom Standpunkt der öffentlichen Gesundheit aus Erwägungen zur Verhütung und Eindämmung von Coronaviren für die Tourismusbranche angestellt, wobei die Besonderheiten in der EU/im EWR berücksichtigt werden. Dies umfasst Erwägungen für Personal und Kunden für den Zeitraum vor ihrem Aufenthalt in einem Hotel sowie währenddessen und danach und für den Aufenthalt in Restaurants, Cafés oder Bars.

Es muss betont werden, dass Reisen, solange ein Infektionsrisiko besteht, ebenfalls ein Risiko bergen. Zum Schutz der Gesundheit von Gästen und Arbeitnehmern ist es unerlässlich, Maßnahmen zur Prävention von Infektionen wie physische Distanzierung und Hygienemaßnahmen, Beachtung der Atemwegsetikette und die Verwendung von Gesichtsmasken sowie Reinigung und Desinfektion zu beachten.

In den Leitlinien wird ferner empfohlen, dass die Betriebe klare, sichtbare Informationen über alle angewandten und zu befolgenden Maßnahmen bereitstellen. Schließlich sollten Sie als Gast vor Ihrer Ankunft und am Ort des Gastgewerbebetriebs alle erforderlichen Informationen zu sämtlichen aktuellen Anweisungen der örtlichen Gesundheitsbehörden sowie zu spezifischen bestehenden Maßnahmen mit Auswirkungen auf Ihre Ankunft, Ihren Aufenthalt und Ihre Abreise erhalten.

### **IV. INFORMATION DER REISENDEN UND SCHUTZ IHRER RECHTE**

#### **11. Wie können verschiedene digitale Anwendungen dazu beitragen, mich und meine Familie vor dem Coronavirus zu schützen?**

Die Mitgliedstaaten haben mit Unterstützung der Kommission [Leitlinien für die Interoperabilität](#) mobiler Apps vereinbart, welche die Nachverfolgung von Kontakten und Warnmeldungen für Personen unterstützen, die möglicherweise dem Virus ausgesetzt waren. Bürgerinnen und Bürger können so vor einer möglichen Infektion mit dem Coronavirus auch dann gewarnt werden, wenn sie in der EU reisen. Diese Leitlinien bauen auf den Grundsätzen des gemeinsamen EU-Instrumentariums und der Leitlinien der Kommission zum Datenschutz auf.

Kontaktnachverfolgungs-Apps müssen freiwillig, transparent, zeitlich begrenzt und cybersicher sein, sie dürfen nur pseudonymisierte Daten verwenden, sollten sich auf die Bluetooth-Technologie stützen und sowohl grenzüberschreitend als auch über Betriebssysteme hinweg interoperabel sein. Beispielsweise müssen solche Apps bei der Entdeckung geringer Abstände zwischen Geräten einen gemeinsamen Ansatz verfolgen, und sie sollten es ermöglichen, Personen, die sich in einem anderen Mitgliedstaat befinden, per Roaming in einer Sprache zu warnen, die diese verstehen. Die Gewährleistung der Interoperabilität ist entscheidend, damit die Lockerung der Ausgangsbeschränkungen und die Aufhebung der Beschränkungen der Freizügigkeit in der gesamten EU durch eine breite, freiwillige Nutzung nationaler Kontaktnachverfolgungs-Apps begünstigt werden können. Der Zugang zu grenzüberschreitenden Flügen oder allgemeiner zu Reisen sollte nicht von der Verwendung einer App zur Kontaktnachverfolgung abhängig gemacht werden.

## 12. Was ist mit dem Schutz meiner privaten Daten?

Apps zur Kontaktnachverfolgung können, wenn sie vollständig konform mit den EU-Rechtsvorschriften und gut koordiniert sind, als Ergänzung zu anderen Maßnahmen wie dem Ausbau der Testkapazitäten eine wichtige Rolle in der Strategie zur Aufhebung der Eindämmungsmaßnahmen spielen. Das Potenzial von Apps zur Kontaktnachverfolgung kann nur dann voll ausgeschöpft werden, wenn sie von einem Großteil der Bürgerinnen und Bürger genutzt werden. Ihre Nutzung sollte stets freiwillig und zeitlich begrenzt sein, und es sollte angestrebt werden, dass die neuesten technologischen Lösungen zum Schutz der Privatsphäre Verwendung finden.

Diese stützen sich auf Bluetooth-basierter Näherungstechnik und lassen keine Bestimmung des Standorts der Nutzer zu. Außerdem sollten nur Gesundheitsbehörden Zugang zu solchen Daten haben. Wenn Maßnahmen zur Kontaktnachverfolgung umgesetzt werden, sollten diese streng auf die Bekämpfung der Coronavirus-Pandemie beschränkt sein und mit dem [EU-Instrumentarium für Mobil-Apps zur Kontaktnachverfolgung](#), den [Leitlinien der Kommission zum Datenschutz](#) und den [Leitlinien des Europäischen Datenschutzausschusses](#) in Einklang stehen.

## 13. Was hat die Kommission im Hinblick auf Passagierrechte und Pauschalreisen in der Coronavirus-Pandemie bereits unternommen?

Die Kommission fordert die Mitgliedstaaten, Reiseveranstalter und Beförderer auf, pragmatische und flexible Lösungen zu finden, mit denen das Recht von Passagieren und Reisenden auf Erstattung der Kosten für annullierte Beförderungsleistungen oder Pauschalreisen in der derzeitigen Situation der Coronavirus-Pandemie gewahrt wird.

Im März 2020 veröffentlichte die Kommission [Auslegungsleitlinien zu den EU-Verordnungen über Passagierrechte vor dem Hintergrund der sich entwickelnden Situation im Zusammenhang mit Covid-19](#) sowie [eine Orientierungshilfe zu den EU-Vorschriften für Pauschalreisen im Zusammenhang mit COVID-19](#). Die Kommission veröffentlicht heute eine weitergehende Empfehlung zu Reisegutscheinen für Passagiere und Reisende als Alternative zur Erstattung annullierter Pauschalreisen und Beförderungsleistungen. Die Mitgliedstaaten werden aufgefordert, einen gemeinsamen Ansatz zu verfolgen, der den Verbrauchern eine attraktive und verlässliche Wahl zwischen einer Erstattung oder der Annahme eines Gutscheins bietet.

## 14. Welche Rechte habe ich als Passagier bei der Stornierung von Beförderungsleistungen oder Pauschalreisen im Zusammenhang mit der Coronavirus-Pandemie?

Passagiere und Reisekunden können sicher sein, dass ihre Rechte geschützt werden. In der [EU-Verordnung über Fluggastrechte](#) sind die Rechte von Passagieren bei Annullierungen von Beförderungsleistungen festgelegt. Die [Pauschalreisenrichtlinie](#) bietet den notwendigen Schutz für Personen, die bei einem Reiseveranstalter eine Pauschalreise gebucht haben. Bei einer Annullierung durch das Verkehrsunternehmen haben Passagiere die Wahl zwischen einer Erstattung oder anderweitiger Beförderung. Da eine anderweitige Beförderung unter den gegenwärtigen Umständen kaum in Frage kommt, geht es bei der Wahl vor allem um die verschiedenen möglichen Erstattungsformen:

Gemäß den Verordnungen über Passagierrechte sind bei Flug-, See- und Binnenschiffsreisen die vollen Ticketkosten spätestens 7 Tage nach dem Antrag des Passagiers zu erstatten, bei Busreisen beträgt die Frist 14 Tage nach Unterbreitung des Angebots oder Eingang des Antrags und bei Eisenbahnreisen einen Monat nach Antragstellung. Nach den geltenden Vorschriften kann die Erstattung in Form von Geld oder in Form eines Gutscheins erfolgen. Die Erstattung in Form eines Gutscheins ist jedoch nur mit Einverständnis des Passagiers zulässig.

Gemäß der Pauschalreisenrichtlinie haben Reisende, wenn eine Pauschalreise aufgrund „unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände“ storniert wird, Anspruch auf vollständige Erstattung aller für die Pauschalreise geleisteten Zahlungen. Dies muss unverzüglich, spätestens aber 14 Tage nach Beendigung des Vertrags geschehen. In diesem Zusammenhang kann der Veranstalter dem Reisenden eine Erstattung in Form eines Gutscheins anbieten. In jedem Fall haben die Reisenden auch, wenn ihnen ein Gutschein angeboten wird, Anspruch auf eine Erstattung in Geld.

## 15. Was sollte ein Gutschein bieten?

Gutscheine können im Kontext der Coronavirus-Pandemie eine sinnvolle und attraktive Alternative zur Erstattung von annullierten Pauschalreise- und Beförderungsleistungen darstellen. Die heutige Empfehlung zu Gutscheinen enthält wesentliche Elemente, mit denen sichergestellt werden soll, dass Gutscheine, wenn sie anstelle einer Erstattung angeboten werden, den Verbrauchern verlässliche und



attraktive Bedingungen bieten, d. h. dass sie

- mit einem **Insolvenzschutz** ausgestattet sind: Sollte das Verkehrsunternehmen oder der Veranstalter insolvent werden, bevor der Gutschein eingelöst wurde, muss der Reisende oder der Passagier vom Insolvenzschutzgeber des Verkehrsunternehmens/Veranstalter entschädigt werden. Das Insolvenzschutzsystem muss auf nationaler Ebene entweder im öffentlichen oder privaten Sektor (es kann sich um einen Fonds oder einen Versicherer handeln) angesiedelt sein.
- Sie sollen **erstattungsfähig sein, wenn sie nicht eingelöst werden**: Passagiere und Reisende sollten spätestens 12 Monate nach Ausstellung des Gutscheins und jederzeit danach Anspruch auf eine Erstattung in Geld haben. Verkehrsunternehmen und Veranstalter können eine Möglichkeit zur früheren Erstattung von Gutscheinen auf Antrag des Passagiers oder Reisenden in Erwägung ziehen. Gutscheine (oder der Restbetrag) sollten außerdem spätestens 14 Tage nach Gültigkeitsablauf des Gutscheins automatisch erstattet werden, wenn dieser nicht (oder nur teilweise) eingelöst wurde.

Die Empfehlung enthält auch weitere wichtige Elemente zur Förderung von Flexibilität im Hinblick auf:

**den Umfang der Dienstleistungen**: Die Gutscheine sollten es ermöglichen, dieselbe Strecke unter denselben Bedingungen wie im Rahmen der ursprünglichen Buchung oder eine Pauschalreise mit denselben Merkmalen wie die abgebrochene Pauschalreise zu buchen.

**den Veranstalter, bei dem die neue Buchung vorgenommen werden kann**: Beförderer und Veranstalter sollten eine Ausweitung der Möglichkeit in Erwägung ziehen, die Gutscheine für Buchungen bei anderen Unternehmen zu verwenden, die derselben Unternehmensgruppe angehören.

**die Übertragbarkeit**: Gutscheine für Beförderungsleistungen sollten ohne zusätzliche Kosten auf einen anderen Fahrgast übertragbar sein.

**16. Was kann ich als Verbraucher tun, wenn mir nur ein Gutschein angeboten wird, ich aber eine Erstattung in Geld vorziehe?**

Sie können eine Erstattung verlangen. Sie haben einen rechtlichen Anspruch auf die Wahl zwischen einer Erstattung in Geld oder einem Gutschein. Angesichts der Liquiditätsprobleme der Beförderer und Veranstalter könnten Sie die Wahl eines Gutscheins in Erwägung ziehen, wenn die Bedingungen attraktiv sind (Insolvenzschutz, erstattungsfähig nach einem bestimmten Zeitraum oder andere Merkmale).

Erhalten Sie innerhalb der gesetzlichen oder empfohlenen Fristen keine Antwort des Verkehrsunternehmens oder sind Sie mit der Antwort nicht zufrieden, können Sie bei der zuständigen [nationalen Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte](#) Beschwerde einlegen. Die nationale Behörde sollte Ihnen ein unverbindliches Rechtsgutachten zur weiteren Vorgehensweise erstellen.

Sie können auch versuchen, Ihren Streitfall auf außergerichtlichem Wege oder mithilfe einer [Stelle für die alternative Streitbeilegung](#) zu lösen. Wenn Sie Ihr Ticket online gekauft haben, können Sie Ihre Beschwerde über die [Online-Streitbeilegungsplattform](#) einreichen. Beide Optionen stehen nur in der EU ansässigen Personen offen.

Sie können jedoch auch förmliche rechtliche Schritte einleiten und im Rahmen des europäischen Verfahrens für geringfügige Forderungen nach EU-Recht auf Schadenersatz klagen oder die Angelegenheit vor die nationalen Gerichte bringen. Weitere Informationen finden Sie [hier](#) oder [hier](#). Die [Europäischen Verbraucherzentren](#) bieten auch Hilfe und Beratung im Zusammenhang mit den Rechten von Fluggästen an.

## V. DEN TOURISMUS WIEDER AUF KURS BRINGEN

**17. Ich vertrete ein im Tourismussektor tätiges Unternehmen. Welche Art von finanzieller Unterstützung kann ich in Anspruch nehmen und was sind die Modalitäten?**

Eine Reihe von Mitgliedstaaten hat bereits auf der Grundlage des im März 2020 verabschiedeten [befristeten Rahmens für staatliche Beihilfen](#) direkte Zuschüsse bis zu 800 000 EUR oder Darlehen oder Garantien über höhere Beträge zu sehr günstigen Bedingungen gewährt. In einigen Fällen wurde Unternehmen eine Entschädigung für die durch die Pandemie erlittenen Schäden bewilligt.

Darüber hinaus hat die EU 1 Mrd. EUR als Garantie für den Europäischen Investitionsfonds bereitgestellt, wodurch eine Darlehensgarantie in Höhe von 8 Mrd. EUR durch Hebelwirkung mobilisiert wird, um 100 000 KMU in der gesamten EU, unter anderem im Tourismussektor, zu helfen. Nationale oder regionale Behörden, die mit der Verwaltung der Struktur- und Kohäsionsfonds der EU befasst

sind, können beschließen, die Mittel im Rahmen der [Investitionsinitiativen zur Bewältigung der Coronavirus-Krise](#) (CRII und CRII +) in geteilter Mittelverwaltung mit den Mitgliedstaaten zu verwenden, um die unmittelbaren Liquiditätsengpässe kleiner und mittlerer Unternehmen, die im Tourismus tätig sind, zu beheben, z. B. Kosten für Material und Betriebsmittel, Vorräte und Gemeinkosten, zu zahlende Mieten und Versorgungsleistungen.

### **18. Was unternimmt die Kommission, um Arbeitsplätze im Tourismussektor zu retten?**

Am 2. April legte die Kommission den Vorschlag für ein neues Instrument zur vorübergehenden [Unterstützung bei der Minderung von Arbeitslosigkeitsrisiken in einer Krise \(Support mitigating Unemployment Risks in Emergency, SURE\)](#) vor. Das Instrument ermöglicht eine finanzielle Unterstützung von bis zu 100 Mrd. EUR in Form von EU-Darlehen an die betroffenen Mitgliedstaaten zur Förderung von Kurzarbeitsprogrammen.

Das SURE-Instrument wird für diejenigen Mitgliedstaaten verfügbar sein, die erhebliche Finanzmittel mobilisieren müssen, um die wirtschaftlichen und sozialen Konsequenzen des COVID-19-Ausbruchs auf ihrem Hoheitsgebiet einzudämmen. Es wird einen finanziellen Beistand für Mitgliedstaaten ermöglichen, die ihre öffentlichen Ausgaben sehr kurzfristig hochfahren müssen, um Arbeitsplätze zu erhalten.

Es wird insbesondere als eine zweite Verteidigungslinie dienen, indem es Kurzarbeitsregelungen und ähnliche Maßnahmen unterstützt, und den Mitgliedstaaten dabei helfen, Arbeitsplätze und damit Arbeitnehmer und Selbstständige vor dem Risiko von Arbeitslosigkeit und Einkommensverlusten zu schützen.

### **19. Was tut die Kommission, um den lokalen Tourismus zu fördern?**

Es ist davon auszugehen, dass aufgrund der jüngsten Epidemie der Inlandstourismus und der Intra-EU-Tourismus kurzfristig den Schwerpunkt bilden werden. Die Kommission arbeitet daran, die Anstrengungen der Mitgliedstaaten und Regionen zur Förderung des transnationalen und transregionalen Tourismusangebots zu unterstützen, da die Bewerbung von Reisezielen in erster Linie in die Zuständigkeit der nationalen/regionalen Tourismusbüros fällt.

Gleichzeitig leistet die Kommission ihren Beitrag dazu, das lokale Tourismusangebot zu diversifizieren und die Bürgerinnen und Bürger mit der Vielfalt und dem Reichtum der Natur und Kultur Europas vertraut zu machen, und sie wird die Mitgliedstaaten auch in Zukunft bei der Ankurbelung des Tourismus während dieser Gesundheitskrise unterstützen. So wird die Kommission Patenschaftsgutscheinprogramme fördern, mit deren Hilfe die Verbraucher ihre bevorzugten lokalen Tourismusunternehmen unterstützen können, sowie die europäische Plattform für digitales Kulturerbe [Europeana](#), in deren Rahmen der Kulturtourismus, nachhaltiger Küsten- und Meerestourismus bzw. ländlicher und Agrotourismus unterstützt werden.

Darüber hinaus wird die Kommission auf laufenden Initiativen aufbauen, so beispielsweise der Initiative [Europäische Hauptstädte des intelligenten Tourismus](#), durch die innovativer und intelligenter Tourismus in europäischen Städten ausgezeichnet wird, sowie der Initiative [Herausragende europäische Reiseziele \(European Destinations of Excellence – EDEN\)](#), in deren Rahmen weniger bekannte, auf nachhaltiges Tourismus-Management ausgerichtete Reiseziele abseits ausgetretener Touristenpfade beworben werden, ferner auf [Angeboten im Rahmen eines länderübergreifenden themenorientierten Tourismus](#) wie [Weltkulturerbereisen in der Europäischen Union](#) und den [vom Europarat zertifizierten Kulturwegen](#) sowie den Europäischen Kulturhauptstädten.

### **20. Was sind Patenschaftsgutscheine und inwiefern können sie dem Tourismus zugutekommen?**

Patenschaftsgutscheine können von Verbrauchern über kleine Anbieter im Tourismussektor erworben werden, die aufgrund der Coronavirus-Krise schließen mussten (z. B. Restaurants, Bed & Breakfast, kleine Hotels), und später nach der Wiedereröffnung der Unternehmen gegen Dienstleistungen getauscht werden. Die kleinen Anbieter erhalten sofort das für die Gutscheine gezahlte Geld und können so mit Blick auf die Liquidität unterstützt werden. Für die Verbraucher bieten die Patenschaftsgutscheine die Möglichkeit, ihre bevorzugten Lieferanten zu unterstützen und ihnen dabei zu helfen, die derzeitige Krise zu überwinden. Patenschaftsgutscheine können eine wichtige Rolle bei der Erhaltung der europäischen Hotel- und Restaurantstrukturen spielen.

### **21. Wie sieht die langfristige Perspektive für die Unterstützung der Tourismusbranche aus? Werden sich die Tourismusstrukturen der EU jemals erholen?**

Die EU wird gemeinsam mit den Mitgliedstaaten alle Anstrengungen unternehmen, um den europäischen Tourismusstrukturen zu helfen, sich von der Krise zu erholen. Um das System widerstandsfähiger zu machen, müssen wir gemeinsam über die gewonnenen Erkenntnisse und die möglicherweise entstehenden neuen Trends nachdenken. Das gemeinsame Ziel besteht darin, dass Europa in Bezug auf Qualität, Wert, Nachhaltigkeit und Innovation weiterhin ein führendes Reiseziel bleibt. Dies kann nur erreicht werden, wenn wir uns für den nachhaltigen und digitalen Wandel einsetzen und wenn dieses Engagement auf allen Ebenen – von der europäischen bis zur lokalen – zum Tragen kommt.

Die Verfolgung der Ziele des [Europäischen Grünen Deals](#) im Hinblick auf eine nachhaltigere Gestaltung des Tourismus beinhaltet die Förderung eines nachhaltigen Verkehrs und einer nachhaltigen Konnektivität, die Umsetzung einer intelligenten Steuerung der Tourismusströme und die Messung der Auswirkungen, die Diversifizierung des touristischen Angebots und den Schutz der natürlichen Ressourcen und der lokalen Gemeinschaften. Der digitale Wandel wird neue, innovative Möglichkeiten zur Steuerung von Reise- und Tourismusströmen, zur besseren Nutzung von Big Data und zur Förderung von Innovationen bieten. Bei diesem Übergang müssen insbesondere die KMU unterstützt werden.

Sobald die gesundheitlichen Umstände es zulassen, wird die Europäische Kommission eine europäische Tourismuskonferenz veranstalten, um gemeinsam mit den EU-Organen, der Industrie, den Regionen und Städten sowie sonstigen Interessenträgern über nachhaltige, innovative und widerstandsfähige europäische Tourismusstrukturen von morgen nachzudenken, die „Tourismusagenda 2050“.

QANDA/20/870

Kontakt für die Medien:

[Sonya GOSPODINOVA](#) (+32 2 296 69 53)

[Federica MICCOLI](#) (+32 2 295 83 00)

[Célia DEJOND](#) (+32 2 298 81 99)

Kontakt für die Öffentlichkeit: [Europe Direct](#) – telefonisch unter [00 800 67 89 10 11](#) oder per [E-Mail](#)