



U 1669-39 (Konona)

Verkündet durch Zustellung

an d. Kl.-V. am _____

an d. Bekl.-V. am _____

als Urkundsbeamter(in) der Geschäftsstelle

Landgericht Hannover

Im Namen des Volkes

Anerkenntnisurteil

EINGEGANGEN

EB

14. OKT. 2020

13 O 186/20

verbraucherzentrale

Bundesverband

14. Okt. 2020

EINGEGANGEN

In dem Rechtsstreit

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V., vertreten durch den, Vorstand Rudi-Dutschke-Str. 17,
10969 Berlin

- Kläger -

Prozessbevollmächtigte:

gegen

TUI Deutschland GmbH, vertreten durch die Geschäftsführer
Wiechert-Allee 23, 30625 Hannover

Karl-

- Beklagte -

Prozessbevollmächtigte:

hat das Landgericht Hannover – 13. Zivilkammer – durch den Vorsitzenden Richter am Land-
gericht den Richter und den Richter am Landgericht im schriftlichen
Vorverfahren am 06.10.2020 für Recht erkannt:

1. Die Beklagte wird verurteilt, es bei Meidung eines vom Gericht für je-
den Fall der Zuwiderhandlung festzusetzenden Ordnungsgeldes bis zu

250.000 €, ersatzweise Ordnungshaft bis zu sechs Monaten oder Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, diese zu vollstrecken an dem Geschäftsführer, zu unterlassen, im Rahmen geschäftlicher Handlungen gegenüber Verbrauchern im Zusammenhang mit Pauschalreiseverträgen, auf der Internetseite www.tui.com für den Fall einer Stornierung oder Absage von Pauschalreisen aufgrund der Corona-Krise lediglich auf die Option der Erteilung von Reisegutscheinen und die Umbuchung einfach, wahr und klar hinzuweisen, hingegen der Option einer Rückzahlung unangemessen hohe Hürden entgegenzusetzen, wenn die geschieht wie in Anlagen K1 bis K13 wiedergegeben.

2. Die Beklagte wird verurteilt, ihre Internetseite www.tui.com dahingehend zu berichtigen, dass Kunden in den Informationen zu abgesagten oder stornierten Reisen aufgrund der Corona-Krise auch den Hinweis erhalten, dass sie einen Rückerstattungsanspruch haben und die Möglichkeit der Ausstellung eines Gutscheins oder einer Umbuchung lediglich alternativ oder optional eingeräumt wird.
3. Die Beklagte wird verurteilt, an den Kläger 214,00 € nebst Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz seit Rechtshängigkeit zu zahlen.
4. Die Kosten des Rechtsstreits trägt die Beklagte.
5. Das Urteil ist vorläufig vollstreckbar.

Vorsitzender Richter am
Landgericht

Richter

Richter am Landgericht

The screenshot shows the TUI AG website interface. At the top, there's a navigation bar with links like "Service & Contact", "Frühbucher 2020", "TUI Fotomaterialien", "Inspiration", "TUI DEALS", and a language selector set to German. A search bar labeled "Website durchsuchen" is also present.

The main banner features three people enjoying a beach day. Overlaid on this is a large white box with the text:

KINDER REISEN SCHON AB 149 €* Für Pauschalreisen von Juni bis November 2020

A button labeled "ANGEBOTE ENTDECKEN" is located below the text.

Below the banner is a horizontal menu with categories: Pauschalreise, Hotel, DEALS, Flug, Ferienhaus, Mietwagen, Rundreisen, Kreuzfahrten, Ausflüge.

To the right of the menu is a search bar with a red "Suchen" button. Below it are two input fields:

- Von wo? Beliebige
- Wann reist mit? 2 Erwachsene

Below these fields is a yellow bar with the date "24.04.2020 16:04:55" and the text "Aktuelle Informationen zu Corona und Ihrer Reise. Mehr Informationen".

Underneath the yellow bar is a section titled "ÜBERSICHT AKTUELLE THEMEN ZUM CORONAVIRUS". It contains two columns of links:

- Left Column:**
 - > Antworten auf Ihre wichtigsten Fragen (FAQ)
 - > TUI Reiseguthaben
 - > Kontakt zu TUI
- Right Column:**
 - > Wann meldet sich TUI bei mir?
 - > Hinweise für Nur-Flug-Buchungen
 - > Kundenbrief von Marek Andryszak

At the bottom right, there is a small circular logo with the text "TUI TREUE BONIS" and a note about earning points.

AKTUELLE REISEINFORMATION: TUI INFO CORONAVIRUS

TUI DEUTSCHLAND SETZT DAS REISEPROGRAMM AUßERHALB DEUTSCHLANDS BIS EINSCHLIEßLICH 14. JUNI 2020 AUS (INNERHALB DEUTSCHLANDS BIS 15. MAI 2020)

- Antworten auf Ihre wichtigsten Fragen (FAQ)
Informationen zum TUI Reiseguthaben
Kontakt zu TUI

Kundenbrief von Marek Andryszak, Geschäftsführer
TUI Deutschland

Liebe TUI Gäste,

die globalen Auswirkungen des Coronavirus scheinen die Welt in diesen Zeiten anzuhäufen und stellen unser aller Leben auf den Kopf. Es ist mir bewusst, wie sehr auch Sie als Urlauber davon betroffen sind. Seien Sie versichert: Wir sind für Sie da! Aktuell arbeiten wir rund um die Uhr daran, unsere Gäste aus aller Welt sicher nach Hause zu bringen. Ich möchte Sie gerne mit dieser Nachricht über unsere Entscheidungen und das weitere Vorgehen informieren – ②

Hier gesamten Brief lesen



- › Wann meldet sich TUI bei mir?
- › Hinweise für Nur-Flug-Buchungen
- › Große TUI Rückholaktion (mit Video)

FAQ: DIE WICHTIGSTEN FRAGEN UND ANTWORTEN RUND UM IHRE REISE (STAND 29. APRIL 2020)

Hinweise für Reisende mit Reisebeginn bis 14.06.20

Sie haben Fragen zum Coronavirus? Chatten Sie mit uns.

FAQ: DIE WICHTIGSTEN FRAGEN UND ANTWORTEN RUND UM IHRE REISE (STAND 29. APRIL 2020)

> Hinweise für Reisende mit Reisebeginn bis 14.06.20

> Hinweise zu Reisen innerhalb Deutschlands mit Anreise bis 15.05.2020

> Hinweise für Reisende, die Ihre Reise vom 29.02. bis 18.04. gebucht haben

> Welche Vorteile hat das TUI Reiseguthaben?

> Hinweise für Reisende, die nur Flüge (Flug only) über TUI gebucht haben

> Wann meldet sich die TUI bei mir?

↳

Fragen zu Umbuchungen, Stornierungen & Neubuchungen

1. Kann ich gebührenfrei umbuchen?
Weiter oben auf dieser Seite finden Sie alle Informationen rund um Ihre Umbuchungsmöglichkeiten aufgrund der aktuellen Coronavirus-Situation.
 - ➔ Informationen für Kunden, die vom 29.02. bis 18.04.2020 gebucht haben
 - ➔ Informationen für Kunden mit Reisebeginn innerhalb Deutschlands bis 15.05.2020
 - ➔ Informationen für Kunden mit Reisebeginn bis 14.06.2020
- Außerdem haben wir Ihnen eine ➔ Liste der von Einreisebeschränkungen über das Datum des 15.06.2020 hinaus betroffenen Länder und unsere damit einhergehenden aktuellen Maßnahmen zusammengestellt.
2. Was passiert mit meiner langfristig gebuchten Urlaubreise und wie bekomme ich Informationen von der TUI hierüber?
Für Urlaubsreisen außerhalb Deutschlands gelten ab dem 15. Juni derzeit unsere regulären Reisebedingungen. Für Urlaubsreisen innerhalb Deutschlands gelten ab dem 16. Mai derzeit unsere regulären Reisebedingungen. Wir stehen in engem Kontakt mit den Behörden und Ministerien. Sollte die weltweite Reisewarnung verlängert werden oder sich die Situation ändern, werden wir die Lage neu bewerten, geeignete Maßnahmen ergreifen und Sie entsprechend informieren. Sie haben uns Ihr Vertrauen geschenkt für die schönsten Wochen im Jahr und somit können Sie auch uns vertrauen, dass wir aktiv auf Sie zukommen.
3. Kann ich meine geplante Reise (bis Anreise 14.06.20) auch umbuchen?
Die TUI Deutschland setzt alle Reisen außerhalb Deutschlands bis einschließlich 14.06.2020, innerhalb Deutschlands bis 15.05.2020, aus. Wir werden daher bis einschließlich 14.06.2020 alle noch ausstehenden Reisen außerhalb Deutschlands sowie bis einschließlich 15.05.2020 alle noch ausstehenden Reisen innerhalb Deutschlands absagen und informieren alle unsere Kunden schnellstmöglich darüber. Möchten Sie Ihre Reise zu einem späteren Zeitpunkt antreten, muss diese neu gebucht werden. Unsere Mitarbeiter sind Ihnen dabei gerne behilflich. Alternativ können Sie Ihre Buchung auch eigenständig online unter ➔ www.tui.com vornehmen oder sich an Ihr nächstes Reisebüro wenden. Ein Büro in Ihrer Nähe finden Sie ➔ hier.
4. Was passiert mit meiner langfristig gebuchten Urlaubreise und wie bekomme ich Informationen von der TUI hierüber?
Ihre gebuchte Urlaubsreise bleibt bestehen. Wir beobachten die aktuellen Entwicklungen sehr genau. Entscheidungen über Reisebeschränkungen werden von den zuständigen Behörden und Ministerien und je nach Situation in den Urlaubsgebieten getroffen. Wir stehen in engem Kontakt mit diesen Behörden und Ministerien. Sollte sich die Situation ändern, werden wir die Lage neu bewerten, geeignete Maßnahmen ergreifen und Sie entsprechend informieren. Sie haben uns Ihr Vertrauen geschenkt für die schönsten Wochen im Jahr und somit können Sie auch uns vertrauen, dass wir aktiv auf Sie zukommen.
5. Kann ich reisen, wenn ich das ausdrücklich möchte?
Das Auswärtige Amt warnt aktuell vor nicht notwendigen, touristischen Reisen ins Ausland und die Bundesregierung rät von innerdeutschen Reisen ab. Aktuell müssen Sie mit weiter zunehmenden drastischen Einschränkungen im Reiseverkehr, mit Quarantänemaßnahmen und Einschränkungen des öffentlichen Lebens rechnen. Daher können Sie leider auch auf ausdrücklichen Wunsch keine Reisen mit der TUI durchführen.
6. Wo und wie kann ich aktuell meine Reise buchen, wenn ich wieder reisen kann?
Ihren nächsten Traumurlaub können Sie jetzt schon auf www.tui.com buchen oder sich telefonisch oder per E-Mail zur Buchung und Beratung an Ihr TUI Reisebüro wenden. TUI hatte bereits Anfang April als erster Veranstalter den Sommer 2021 zur Buchung freigegeben. Alle Neubuchungen werden mit einem Treuebonus von bis zu 100 Euro pro Person belohnt.

Sie haben Fragen
Coronavirus? Ch
mit uns.



Ihr digitaler TUI Experte

Folgende Fragen am häufigsten. Vielleicht ist Ihre Frage auch dabei und ich kann Ihnen helfen:

- Welche Reisen werden von der TUI abgesagt?
- Kann ich gebührenfrei umbuchen?
- Was passiert mit meiner langfristig gebuchten Urlaubsreise und wie bekomme ich Informationen von der TUI hierüber?
- Wo und wie kann ich aktuell meine Reise buchen, wenn ich wieder reisen kann?
- Ich habe eine Frage zum Reiseguthaben

17:18

Ihr digitaler TUI Experte

Reiseguthaben

17:20 ©

Bitte wählen Sie eine der folgenden Fragen aus.

Was passiert mit meiner bereits geleisteten Zahlung für meine von TUI abgesagte Reise?

Was ist das TUI Reiseguthaben?

Wie löse ich das Reiseguthaben ein?

Ich möchte statt des Reiseguthabens mein Geld zurück

Wieso sollte ich mich für das TUI Reiseguthaben entscheiden?

17:20

Schade!

Die Veranlassung der

Auszahlung Ihrer getätigten

Zahlung ist seit dem

23.04.2020 möglich.

Sollten Sie Ihre Reise Online

auf tui.com oder einer

Online-Plattform gebucht

haben, können Sie seit dem

23.04.2020 hier unter

tui.com/reiseanfragen Ihre

Auszahlung veranlassen.

Haben Sie die ursprüngliche

bzw. abgesagte Reise über

ein Reisebüro gebucht,

veranlassen Sie die

Auszahlung über Ihr

Reisebüro.

War meine Antwort
hilfreich?





TUI.com > TUI Reiseguthaben

TUI REISEGUTHABEN – IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Gut angelegtes Urlaubsgeld für Ihre nächste Reise
- Extra-Guthaben und mit dem TUI Treuebonus kombinierbar
- Jederzeit einsehen und bis 31.12.2021 einlösen
- Tourismus unterstützen: Hilfe für TUI und seine Partner

IHR PERSÖNLICHES TUI REISEGUTHABEN IST AB SOFORT FÜR SIE EINSEHBAR UND EINLÖSBAR

WICHTIG: Reiseguthaben Anzeiger, Einlösung & Auszahlung für alle Kunden mit Anzeiger 14. März bis 30. April 2020 möglich. Kunden mit Anzeiger von 01. Mai bis 15. Mai werden bis 30. April 2020 von uns per Post oder E-Mail über ihr TUI Reiseguthaben informiert.

BITTE HALTEN SIE UNBEDINGT IHRE KUNDEN- UND VORGANGSNUMMER FÜR EINE REIBUNGSLOSE BEARBEITUNG BEREIT!

KUNDENNUMMER

Ihre Kundennummer finden Sie in Ihrem Anzeiger oder dem TUI Reiseguthaben-Wortspiel. Sie per E-Mail am 14. April 2020 oder per Post erhalten haben.

VORGANGSNUMMER

Ihre Vorgangsnummer der nächsten Reise findet Sie auf Ihrer TUI Reiseguthaben-Information.

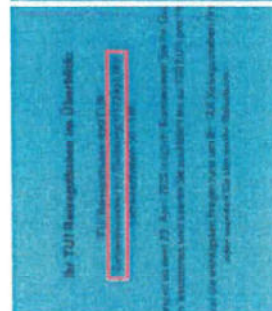


Sie haben Fragen zum TUI Reiseguthaben? Chatten Sie mit uns.

IHR PERSÖNLICHES TUI REISEGUTHABEN IST AB SOFORT FÜR SIE EINSEHBAR UND EINLÖSBAR

WICHTIG: Reiseguthaben Anzüge, Einlösung & Auszahlung für alle Kunden mit Anreise 14. März bis 30. April 2020 möglich.
Kunden mit Anreise von 01. Mai bis 15. Mai werden bis 30. April 2020 von uns per Post oder E-Mail über ihr TUI Reiseguthaben informiert.

BITTE HALTEN SIE UNBEDINGT IHRE KUNDEN- UND VORGANGSNUMMER FÜR EINE REIBUNGSLOSE BEARBEITUNG BEREIT!



KUNDENNUMMER
 Ihre Kundennummer finden Sie in Ihrem Anschreiben zum TUI Reiseguthaben, welches Sie per E-Mail am 14. April 2020 oder per Post erhalten haben.



VORGANGSNUMMER
 Ihre Vorgangsnummer der stornierten Reise finden Sie auf Ihrer TUI Bestätigung/Rechnung oben rechts unter "Vorgang".



ICH HABE ONLINE GEBUCHT



ICH HABE IM REISEBÜRO GEBUCHT



IHR PERSÖNLICHES TUI REISEGUTHABEN

Bitte beachten Sie: Die Anzeile und Bearbeitung des Reiseguthabens bis derzeit für Kunden mit Anreise zwischen 14. März und 30. April 2020 möglich. Kunden mit Anreise von 01. Mai bis 15. Mai werden bis 30. April 2020 von uns über Ihr TUI Reiseguthaben informiert.

So funktioniert's

1 Geben Sie im Formular Ihre Kundennummer und die 8-stellige Vorgangsnummer Ihrer stornierten Reise an.

Ihre Kundennummer finden Sie in Ihrem Anschreiben zum TUI Reiseguthaben, welches Sie per E-Mail am 14. April 2020 oder per Post erhalten haben.

Ihre Vorgangsnummer der stornierten Reise finden Sie auf Ihrer TUI Bestätigung / Rechnung oben rechts unter Vorgang.

2 Danach können Sie Ihr Guthaben für die Buchung einer neuen Reise einlösen oder sich erstatten lassen.

TUI REISEGUTHABEN ERMITTELN

z.B. 12345678

z.B. 123456789

REISEGUTHABEN ERMITTELN

IHR TUI REISEGUTHABEN

Dokument1

The screenshot shows the TUI website with a scenic background of a German landscape. A prominent banner reads "URLAUB IN DEUTSCHLAND" with details about travel to Mecklenburg, Bavaria, or Lower Saxony, offering a 50€ bonus. Below this is a navigation menu with options like "Pauschalreise", "Hotel", "Flug", "Ferienhaus", "Mietwagen", "Rundreisen", "Kreuzfahrten", and "Ausflüge". A search bar is visible at the top right. On the right side, there are two boxes: "ÜBERSICHT AKTUELLE THEMEN ZUM CORONAVIRUS" with links to FAQs and travel insurance, and "TUI TREUE BONUS" with links to sign up and contact TUI.

URLAUB IN DEUTSCHLAND
z. B. Mecklenburg, Bayern oder Niedersachsen, bis zu 50 € Trauebonus inkl.

ÜBERSICHT AKTUELLE THEMEN ZUM CORONAVIRUS

- > Antworten auf Ihre wichtigsten Fragen (FAQ)
- > TUI Reisegehaben
- > Wann meldet sich TUI bei mir?
- > Kontakt zu TUI

TUI TREUE BONUS

<https://www.tui.com/hotels/reisen/germanien/deutschland/1008736363-zukunftsaussichten-3buenus-scope-hotel-horndorf-hotel-field-popularityindex-2020-05-25.html>

Ihr digitaler TUI Experte



Ich gebe Antworten auf die häufigsten Fragen.

Vielleicht ist Ihre Frage auch dabei und ich kann Ihnen helfen.

Ich habe eine allgemeine Frage zum TUI Reiseguthaben

Welche Vorteile bietet mir das TUI Reiseguthaben?

Ich habe eine Frage zur Einlösung meines TUI Reiseguthabens

Wie kann ich mein Guthaben einsehen?

Wie funktioniert eine Auszahlung des Guthabens

16:01

Dokument1

Ihr digitaler TUI Experte

Wie kann ich mein Guthaben einsehen?

Wie funktioniert eine Auszahlung des Guthabens

16:01

Wie funktioniert eine Auszahlung des Guthabens

16:03

Bitte wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Kann ich eine Auszahlung meiner getätigten Zahlung veranlassen?

Spätere Auszahlung

16:03

Wählen Sie eine Antwort

Erstellt am: 6. Mai 2020

Ihr digitaler TUI Experte

getätigten Zahlung veranlassen?

16:04

Sollten Sie Ihr Guthaben bis 31.12.2021 nicht eingelöst haben oder sich grundsätzlich dagegen entscheiden, erhalten Sie Ihre bisher geleistete Zahlung im vollen Umfang zurück.

Die Veranlassung der Auszahlung Ihrer getätigten Zahlung ist aktuell für corona-bedingte Reiseabsagen mit Anreisen vom 14.03. bis 15.05.2020 möglich. Für Reiseabsagen 16.05. - 14.06.2020 erhalten Sie zeitnah weitere Informationen.

Wenden Sie sich zur

Veranlassung der

Ihr digitaler TUI Experte

Die Veranlassung der
Auszahlung Ihrer getätigten
Zahlung ist aktuell für
corona-bedingte
Reiseabsagen mit Anreisen
vom 14.03. bis 15.05.2020
möglich. Für Reiseabsagen
16.05. - 14.06.2020 erhalten
Sie zeitnah weitere
Informationen.

Wenden Sie sich zur
Veranlassung der
Auszahlung bitte an das
Reisebüro, bei dem Sie auch
die ursprüngliche bzw.
abgesagte Reise gebucht
haben. Sollten Sie Ihre Reise
online auf tui.com oder einer
Online-Plattform gebucht
haben, können Sie hier unter
www.tui.com/reiseguthaben
Ihre Auszahlung
veranlassen.