

## Stoma-Wechsel: Reiseveranstalter verweigert Versorgung und erhebt Stornokosten

# Senior darf Kreuzfahrt nicht antreten

Einmal das Kap Hoorn sehen – das war schon Edo Lübbers Traum, als er noch ein junger Mann war. Jetzt wollte der rüstige Rentner sich diesen Wunsch erfüllen und buchte eine Kreuzfahrt auf der „MS Artania“. Doch obwohl der Reiseveranstalter von sich behauptet, möglichst vielen Menschen einen schönen Urlaub bieten zu wollen, und betont, dass eine Kreuzfahrt gerade für Ältere eine ideale Reiseform sei, weigert er sich, an Bord eine entsprechende medizinische Versorgung für das SoVD-Mitglied zu ermöglichen.

Früher war das Gebiet um Kap Hoorn eine wichtige, aber auch sehr gefährliche Schifffahrtsroute – vielen Menschen wurde sie zum Verhängnis. Edo Lübber träumte schon als Jugendlicher davon, diesen südlichsten Punkt Südamerikas zu bereisen. Mit 93 Jahren wollte der Salzgitteraner sich diesen großen Wunsch nun endlich erfüllen und buchte eine dreimonatige Kreuzfahrt bei „Phoenix Reisen“ auf dem Kreuzfahrtschiff „MS Artania“. Über europäische Ziele sollte es bei dieser Weltreise für Lübber in die Karibik, nach Mittel- und Südamerika und auch nach



Eine Seefahrt, die ist lustig: Das dachte sich auch das SoVD-Mitglied Edo Lübber – durfte aber nicht an Bord der „MS Artania“ mitfahren. Foto: Pixabay

Florida und Kalifornien gehen.

Bevor der Senior die Reise buchte, hat er sich gut vorbereitet. Denn: Aufgrund einer Erkrankung hat er ein Stoma, das dem Ableiten von Harn dient, und muss entsprechende Urinbeutel nutzen. Beim Wechsel benötigt er etwas Unterstützung. „Kompliziert ist das allerdings nicht. Ich habe das auch schon bei meinem Vater gemacht“, erzählt Tochter Doris Lübber. Da „Phoenix Reisen“ damit wirbt, auf der „MS Artania“ auch Kabinen für Menschen

mit Behinderung zu haben, machte Edo Lübber eine Art „Probereise“ mit dem Kreuzfahrtschiff im Mittelmeer und war begeistert. „Es hat alles gut geklappt, auch die Versorgung war überhaupt kein Problem“, berichtet er. Deshalb buchte Lübber schließlich seine große Reise und überwies auch die Anzahlung von rund 6.000 Euro.

Doch als es um die konkreten Absprachen aufgrund seiner speziellen Bedürfnisse ging, stellte sich der Bonner Reiseveranstalter quer: Der Stoma-Wechsel

könne nicht gewährleistet werden, Lübber dürfe die Reise demnach nicht antreten.

Außerdem stellte das Unternehmen dem SoVD-Mitglied über 3.000 Euro Stornokosten für den Reisrücktritt in Rechnung. Lübber verstand die Welt nicht mehr und wandte sich an den SoVD: „Ich habe auf dem gleichen Schiff doch schon eine Reise gemacht. Da gab es keine Probleme. Wieso das jetzt anders sein soll, ist mir nicht klar.“ Hinzu kommt, dass die „MS Artania“ als ein Hochseeschiff

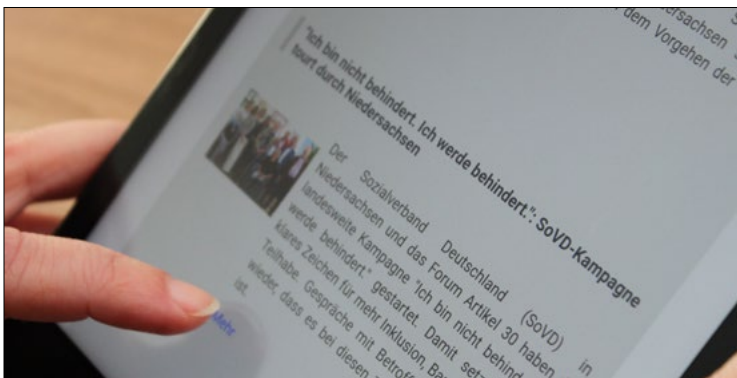
mit einem modern eingerichteten Hospital und einem erfahrenen deutschen Schiffsarzt beworben wird. „Ein Stoma-Wechsel ist eigentlich Routine – vor allem für jemanden mit medizinischem Wissen“, findet auch SoVD-Beraterin Katharina Lorenz. „Ein Reiseveranstalter sollte es in unseren Augen möglich machen, dass auch Menschen mit Einschränkung an einer solchen Reise teilnehmen können, und sie nicht davon ausschließen.“

Als der SoVD „Phoenix Reisen“ schließlich um eine Stellungnahme bittet, betont das Unternehmen, die medizinische Auflage nicht erfüllen zu können. Deshalb könne Edo Lübber nicht transportiert werden. Immerhin erklärt sich der Reiseveranstalter aber bereit, die komplette Anzahlung einschließlich der einbehaltenen Stornokosten zurückzuzahlen.

Lübber ist zwar enttäuscht, dass er die Reise nicht antreten kann, freut sich aber, dass er nicht auf den Kosten sitzen bleibt, und gibt auch seinen Lebensraum nicht auf. „Ich gucke mich weiter um und werde bestimmt noch ein passendes Angebot finden“, hofft er.

## „SoVD-Notizblock“: Regelmäßig aktuelle Infos per E-Mail

# Jetzt Newsletter abonnieren!



Digitales Angebot: Mit dem „SoVD-Notizblock“ bleiben Sie auf dem Laufenden. Foto: Christian Winter

Wissenswertes rund um Rente, Pflege, Behinderung, Gesundheit und Hartz IV: Das bietet einmal im Quartal der E-Mail-Newsletter „SoVD-Notizblock“.

Mit dem elektronischen Angebot informiert der

SoVD in Niedersachsen seine Mitglieder regelmäßig über die neuesten sozialpolitischen Entwicklungen und stellt aktuelle Beratungsfälle aus den landesweit rund 60 SoVD-Beratungszentren vor. Dazu

gibt es Nachrichten aus den niedersächsischen SoVD-Regionen sowie spannende Buch- und Film-Tipps.

Sie möchten sich künftig auch mit dem „SoVD-Notizblock“ über die Arbeit von Niedersachsens größtem Sozialverband auf dem Laufenden halten? Dann registrieren Sie sich am besten noch heute für den kostenlosen Newsletter. So wird's gemacht: Gehen Sie auf die Internetseite [www.sovd-nds.de](http://www.sovd-nds.de) und wählen Sie in der Menüleiste unter der Rubrik „Service“ den Punkt „Newsletter“. Dort geben Sie einfach Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse ein und verpassen ab sofort keine einzige Ausgabe mehr.



Termin vormerken: SoVD berät per WhatsApp

Wer nur mal eine kurze Frage loswerden möchte, muss dafür nicht gleich ins SoVD-Beratungszentrum gehen: Die nächste WhatsApp-Sprechstunde unter dem Motto #FragdenSoVD findet am Donnerstag, 22. November von 17 bis 18 Uhr statt. Dabei sein ist ganz einfach: Fügen Sie die Nummer 0511/65610720 zu Ihren Kontakten hinzu und stellen Sie Ihre Frage über WhatsApp. Bei den monatlichen Terminen beantworten Sozialberater Fragen rund um die Themen Rente, Pflege, Behinderung, Gesundheit, Hartz IV sowie Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht. Foto: Stefanie Jäkel

WS informiert:

+++ Mit Ihrer Sterbegeldversicherung alle Kosten abdecken. +++ Beratung unter 0511 - 646 989 65 +++