

KONSUMENTENINFO



REISE

www.ak-konsumenten.info

AK
Oberösterreich



Der Urlaub ist für Arbeitnehmer eine wichtige Erholungszeit. Leider kann es auf der Urlaubsreise immer wieder zu Unannehmlichkeiten kommen. Damit die schönste und kostbarste Zeit des Jahres auch tatsächlich in bester Erinnerung bleibt, hat die Arbeiterkammer Oberösterreich diese kleine Broschüre mit Reisetipps zur Planung, Vorbereitung und zum richtigen Verhalten bei auftretenden Schwierigkeiten im Urlaub zusammengestellt.

Dr. Josef Moser, MBA
AK-Direktor

Dr. Johann Kalliauer
AK-Präsident

Inhaltsverzeichnis

Vor der Reise	4
Buchung	4
Reiseversicherungen	6
Reisekasse	10
Preiserhöhung und Leistungsänderung	12
Konkurs des Reiseveranstalters	13
Storno	14
Ersatzperson	14
Während der Reise	15
Verspätete Ankunft	15
Überbuchung oder Annullierung eines Fluges	15
Verlust oder Beschädigung des Gepäcks	16
Probleme am Urlaubsort	17
Abbruch der Reise	17
Konkurs des Veranstalters während des Urlaubs	18
Mietfahrzeuge	18
Nach der Reise	19
Reisepreisminderung und Schadenersatz	19
Zollbestimmungen	21

VOR DER REISE

Buchung

Die Buchung ist ein **Vertrag** zwischen Konsument und Reiseveranstalter. Das Reisebüro, das die Buchung entgegennimmt, ist meistens nur Vermittler; d.h. es muss für den raschen Informationsaustausch zwischen den Vertragspartnern und für die zeitgerechten Erledigungen sorgen. Es haftet daher nur für die ordnungsgemäße Vermittlung, nicht aber für die ordnungsgemäße Erbringung der Reise.

Das Reisebüro hat Sie (sofern nicht bereits im ausgehändigten Katalog oder Prospekt enthalten) über folgende Punkte zu informieren:

- Pass- und Visumerfordernisse sowie die gesundheitspolizeilichen Formalitäten
- die ungefähren Fristen zur Erlangung der Dokumente
- die Möglichkeit zum Abschluss einer Reiseversicherung
- die geltenden Reisebedingungen

Kommt das Reisebüro diesen **Informationspflichten** nicht nach und entsteht Ihnen deshalb ein Schaden, können Sie dafür **Schadenersatz** verlangen.

Informationen über die **aktuelle Sicherheitslage in Ihrem Urlaubsland** erhalten Sie beim Bürgerservice des Außenministeriums Tel. Nr.: 05/01150-4411 oder unter www.bmeia.gv.at. Infos zu **Impfempfehlungen** können Sie einholen unter der Tel.: 01-403 83 43 bzw. unter www.reisemed.at, oder Tel.: 01-4026861-0 bzw. <http://www.tropeninstitut.at>.

Bei der Buchung sind üblicherweise eine Bearbeitungsgebühr und eine **Anzahlung** (höchstens 10 bis 20 Prozent des Gesamtpreises) zu leisten. Der Restbetrag darf erst bei Übernahme der Reisedokumente und nicht früher als 2 Wochen vor Reisebeginn verlangt werden.

Nach Vertragsabschluss muss jedes Reisebüro eine **Reisebestätigung** aushändigen.

Diese hat zu enthalten: Name und Adresse des Reiseveranstalters, Reisepreis, Bestimmungsort, Tag, geplante Zeit und Ort der Abreise bzw. Rückkehr, Besuche, Ausflüge, sonstige im Reisepreis inbegriffene Leistungen, Hinweise auf allfällige Preisänderungen. Je genauer die Leistungen umschrieben sind, desto besser ist Ihre Position im Fall von Reklamationen.

TIPP BEI SONDERWÜNSCHEN:

Lassen Sie Ihre Sonderwünsche unbedingt in der **Reisebestätigung** (Buchungsschein) vermerken! Mündliche Zusagen sind oft nicht beweisbar!

Vorsicht: Häufig bedeutet die Rubrik „Sonderwunsch“ nur, dass diese Wünsche unverbindlich weitergeleitet werden, aber nicht zugesagt sind. Achten Sie daher darauf, dass Ihre Sonderwünsche möglichst verbindlich vereinbart und auf der Buchung bestätigt werden.

TIPPS ZUR REISEBUCHUNG ÜBER DAS INTERNET:

- Wenn Sie eine Reise über Internet buchen, informieren Sie sich vorher genau über den Veranstalter und seine Vertragsbedingungen.
- Achten Sie darauf, dass der Reiseveranstalter seine Adresse, Telefonnummer, Firmenbuchnummer und Kontaktmöglichkeiten angibt.
- Sichern Sie alle wesentlichen Daten durch Abspeichern auf der Festplatte bzw. durch Ausdrucken.
- Vergewissern Sie sich (vor Bekanntgabe Ihrer Kreditkartennummer), dass der Veranstalter eine Insolvenzabsicherung hat. Einen Link zum Verzeichnis der Veranstalter, die über eine Absicherung verfügen, finden Sie auf **www.ak-konsumenten.info**.
- Buchen Sie nicht bei einem unbekanntem Internetanbieter!
- Besondere Vorsicht ist geboten, wenn der Gesamtpreis lange vor dem Reiseantritt bezahlt werden muss.

Reiseversicherungen

Bei der Urlaubsplanung sollten Sie auch einige Versicherungen berücksichtigen, wenn Sie sich gegen Unannehmlichkeiten, die auf Reisen passieren können, absichern möchten. Versicherungsunternehmen, Kreditkartenfirmen bzw. Autofahrerorganisationen bieten verschiedene Leistungspakete an. Einen Vergleich von Reiseversicherungen finden Sie auf unserer Homepage unter **www.ak-konsumenten.info**.

TIPP:

Überprüfen Sie vor einem Neuabschluss Ihre bereits bestehenden Versicherungsverträge (z.B. Krankenversicherung, Unfallversicherung, Haushaltsversicherung) bzw. die Leistungen Ihrer Kreditkarte, um (teure) Doppelversicherungen zu vermeiden. Häufig sind auch bei diversen Vereinsmitgliedschaften Versicherungspakete enthalten.

Reisestornoversicherung

Wenn Sie eine bereits gebuchte Reise nicht antreten können, müssen Sie aufgrund der Reisebedingungen grundsätzlich **Stornogebühren** bezahlen.

Haben Sie eine Stornoversicherung abgeschlossen, übernimmt diese unter gewissen Voraussetzungen (etwa bei Unfall, Tod oder Krankheit Ihrerseits oder eines nahen Angehörigen) die anfallenden Kosten. Informieren Sie sich daher anhand der Versicherungsbedingungen, für welche Stornogründe ein Versicherungsschutz besteht. Häufig ist bei Stornoversicherungen ein Selbstbehalt vorgesehen.

Achten Sie auf einen rechtzeitigen Versicherungsabschluss. In vielen Fällen muss die Versicherung bereits am Tag der Reisebuchung abgeschlossen werden.

TIPP:

Der Abschluss einer Reisestornoversicherung empfiehlt sich vor allem, wenn Sie zu den Frühbuchern gehören. Bei einigen Veranstaltern ist diese Versicherung bereits im Pauschalarrangement enthalten.

Was tun im Schadensfall (Krankheit, Unfall, etc... vor Reiseantritt)?

Benachrichtigen Sie **unverzüglich** – am besten schriftlich – den **Reiseveranstalter** (z.B. über das Reisebüro) und den **Versicherer** vom Vorliegen einer Reiseverhinderung.

Warten Sie nämlich zu, wird die höhere Stornogebühr vom Versicherer grundsätzlich nicht getragen.

Reisegepäckversicherung

Die Reisegepäckversicherung beinhaltet grundsätzlich Ihr gesamtes Reisegepäck bzw. alles, was Sie am Körper und in der Kleidung tragen, sowie die auf der Reise zum persönlichen Gebrauch gekauften Sachen (unterschiedliche Höchstgrenzen!).

Beachten Sie bitte, dass Reisegepäckversicherungen nicht jeden Schaden abdecken. Die Vertragsbedingungen enthalten nämlich

zahlreiche Ausschlüsse und Beschränkungen sowie **sehr strenge Regeln** für die Überwachung Ihres Reisegepäcks; so darf es etwa über Nacht nicht im Auto oder Bus liegengelassen werden.

TIPP:

Lesen Sie die Versicherungsbedingungen genau durch, bevor Sie sich für eine Reisegepäckversicherung entscheiden. Überprüfen Sie, ob die Versicherungssumme dem Wert der mitgenommenen Gegenstände entspricht, um eine Unterversicherung zu vermeiden!

Was tun im Schadensfall?

- **Informieren** Sie **sofort** Ihre Versicherung (**schriftlich!**) vom Verlust oder von der Beschädigung Ihres Reisegepäcks. Die Fristen für die Meldung sind meist sehr knapp. Von der Einhaltung dieser Fristen kann Ihr Leistungsanspruch abhängen.
- **Benachrichtigen** Sie außerdem **umgehend** das Beherbergungs- oder Beförderungsunternehmen. Wurde das Gepäck durch eine Straftat oder einen Verkehrsunfall beschädigt oder wurde es gestohlen, ist auch eine Anzeige bei der zuständigen Polizeistelle zu machen.

Reisekrankenversicherung

Beim Aufenthalt in einem EU-Land haben Sie im Falle einer Krankheit Anspruch auf die unverzüglich notwendigen Sachleistungen. Nehmen Sie auf Ihre Reise Ihre E-Card mit.

Mit anderen Reiseländern (etwa Kroatien, Türkei) bestehen besondere Sozialversicherungsabkommen. Entsprechende Formblätter (Auslandskrankenschein) erhalten Sie bei Ihrer Krankenkasse. Übernommen wird maximal der Teil der Arzt- und Behandlungskosten, die im Inland für eine Behandlung aufzuwenden gewesen wären (Vorlage der Honorarnote).

In allen anderen Staaten sind die Kosten der Behandlung **selbst zu bezahlen**.

Aufgrund der hohen Kosten kann daher eine Behandlung sehr teuer kommen. Die Reisekrankenversicherung übernimmt jenen Betrag, der durch Ihre gesetzliche Versicherung nicht gedeckt ist.

Was tun im Schadensfall?

- **Benachrichtigen** Sie **sofort** Ihren Versicherer (**schriftlich!**). Die Fristen für die Meldung sind meist sehr knapp. Von der Einhaltung dieser Fristen kann Ihr Leistungsanspruch abhängen.
- Im Krankheitsfall sollten Sie sich eventuelle medizinische Behandlungen während Ihrer Reise immer bestätigen lassen. Verlangen Sie detaillierte Rechnungen bzw. Kostenaufstellungen und legen Sie diese dann Ihrer Versicherung zur Bezahlung vor.

Reiseunfallversicherung

Eine bestehende private Unfallversicherung bietet Ihnen in der Regel auf der ganzen Welt Versicherungsschutz. Ist die Versicherungssumme hoch genug, brauchen Sie üblicherweise keine zusätzliche Reiseunfallversicherung.

Was tun im Schadensfall?

Benachrichtigen Sie sofort Ihren Versicherer, damit Sie Ihren Leistungsanspruch nicht verlieren.

Heimtransportversicherung

Ein rascher **Heimtransport** infolge schwerer Krankheit oder Unfall ist manchmal aus Ländern mit schlechter medizinischer Versorgung notwendig, aber meist **sehr teuer**.

Bei den angebotenen Versicherungspaketen finden sich verschiedenste Höchstbeträge, die im Schadensfall ausbezahlt werden. Aufgrund der unterschiedlichen Versicherungsbedingungen und Haftungsausschlüsse ist es wichtig, sich vor Vertragsunterzeichnung direkt bei der Versicherung darüber zu informieren.

Was tun im Schadensfall?

Nehmen Sie bitte umgehend mit Ihrer Versicherung Kontakt auf.

Die meisten **Kreditkarten** bieten ebenfalls einen Versicherungsschutz. Allerdings ist zu bedenken, dass dafür in vielen Fällen die regelmäßige Benützung der Karte notwendig ist. Da der Versicherungsschutz von unterschiedlichen Voraussetzungen abhängt, ist es auch bei den Kreditkarten ratsam, sich die Versicherungsbedingungen genau durchzulesen und diese auf die Reise mitzunehmen.

Reisekasse

Bei der Zusammenstellung des Urlaubsbudgets sollten Sie auf Ihre Bedürfnisse, die Gebräuchlichkeiten des Gastlandes und auf unvorhersehbare Kosten achten. Informieren Sie sich über die Infrastruktur Ihres Reisezieles, zum Beispiel Versorgung mit Geldausgabeautomaten (im Internet: www.maestrocard.com), Akzeptanz von Kreditkarten und Reiseschecks, Geldwechsellmöglichkeiten vor Ort usw. Infos dazu finden Sie auch auf unserer Homepage www.ak-konsumenten.info.

Bargeld ist zur Mitnahme nur in geringen Mengen für die ersten Urlaubstage zu empfehlen, da es bei Verlust keinen Ersatz gibt. Spesen und Wechselkurse können zwischen den einzelnen Banken beträchtlich differieren. Manchmal kann es günstiger sein, erst im Urlaubsland zu wechseln.

TIPP:

Vergleichen Sie vor dem Geldwechseln Spesen und Wechselkurs und erkundigen Sie sich über eventuell bestehende Beschränkungen bei der Ein- und Ausfuhr von Zahlungsmitteln.

Reiseschecks (Travellers Cheques) zählen zu den sichersten Zahlungsmitteln, da sie bei Verlust oder Diebstahl ersetzt werden. Wichtig ist, dass Sie sich die auf den Reiseschecks aufgedruckten Nummern notiert haben und diese bei der polizeilichen Anzeige anführen können. Diese besondere Sicherheit kostet Geld. Sowohl beim Kauf als auch bei der Einlösung werden Spesen verrechnet.

Mit Ihrer **Maestro-Karte (Bankomatkarte)** können Sie an den mit „Maestro“ oder „Cirrus“ gekennzeichneten Geldausgabeautomaten nach Eingabe Ihres PIN-Codes Geld bar beheben. Weltweit bargeldlos bezahlen können Sie Ihre Einkäufe (etwa bei Tankstellen, Dienstleistungsunternehmen, etc.) bei den mit „Maestro“ gekennzeichneten POS-Kassen (Bankomatkassen).

Europay/Mastercard und VISA Austria bieten jetzt auch so genannte **Prepaid-Karten** an. Diese Plastikkarten müssen im Vorhinein mit einem Guthaben aufgeladen werden (z.B. durch Barzahlung oder Überweisung). Ein eigenes Bankkonto ist für die Ausstellung einer Prepaid-Karte nicht unbedingt erforderlich. Die Karten können weltweit verwendet werden. Die Akzeptanzstellen für die österreichischen Prepaid-Karten sind entweder mit dem Maestro-Logo (für die Maestro-Traveller Karte von Europay/Mastercard) oder mit dem VISA Electron Logo (für die Prepaid Karte von VISA) gekennzeichnet.

Beim Aufladen als auch beim Verbrauch (Bargeldbehebung, Bezahlen im Geschäft) fallen teilweise hohe Gebühren an. Bei Verlust kann die Karte gesperrt werden.

Mit Ihrer **Kreditkarte** können Sie weltweit bei allen Vertragsunternehmen der jeweiligen Kreditkartengesellschaft bargeldlos bezahlen. Bargeld können Sie an speziell gekennzeichneten Geldausgabeautomaten durch Eingabe Ihres PIN-Codes beziehen. Vergewissern Sie sich vor der Reise, ob Ihre Karte im Urlaubsland akzeptiert wird.

TIPPS:

- Vermeiden Sie Bargeldbehebungen mit der Kreditkarte – diese sind sehr teuer.
- Empfehlenswerte Strategie bei Zahlungen außerhalb der Euro-Zone: Bar abheben → Maestro-Karte
bargeldlos zahlen → Kreditkarte
- Bei Kreditkartenzahlungen kann aufgrund von Wechselkurschwankungen die tatsächliche Belastung von der ursprünglich angenommenen abweichen. Die Umrechnung erfolgt nämlich zum Kurs des Tages, an dem der Umsatz bei der Kreditkartengesellschaft zur Verrechnung eintrifft (Buchungsdatum).

Verlust oder Diebstahl von Zahlungsmitteln

Kreditkarten: Bei Verlust oder Diebstahl sofort sperren lassen. In der Zeit bis zur Meldung bei der Kreditkartenfirma haften Sie bei leichtem Mitverschulden mit einem Betrag bis zu 150,- Euro, bei grober Fahrlässigkeit sogar über diese Haftungsgrenze hinaus für den gesamten Schaden.

Telefonnummern für Sperren (0 bis 24 Uhr):

Visa/Euro-, Mastercard **0043/1/71701-4500**
American Express **0049/69/97971000**
Diners Club: **0043/1/50135-14**

Bei Verlust/Diebstahl Ihrer **Maestro-Karte** sollten Sie sofort die Sperre der Karte veranlassen und Anzeige bei der Polizei erstatten. Die Sperre kann entweder bei Ihrer Bank oder über den Sperrnotruf (**0043/1/2048800**) erfolgen. Die Sperre wird spätestens 1 Stunde nach Ihrer Meldung wirksam. Falls es zu einem Konto mehrere Karten gibt, werden über den Sperrnotruf alle Karten gesperrt. Niemals den PIN-Code gemeinsam mit der Karte aufbewahren oder auf der Karte vermerken!

TIPP:

Erkundigen Sie sich bei Ihrer Bank über die bestehenden Limits (Barbehebungen, bargeldlose Zahlungen). Vereinbaren Sie (schriftlich) gegebenenfalls niedrigere Limits, um den möglichen Schaden bei einer missbräuchlichen Verwendung Ihrer Karte zu reduzieren.

Preiserhöhung und Leistungsänderung vor Antritt der Reise

Die Möglichkeit einer **Preisänderung** muss vertraglich vereinbart sein (Preisgleitklausel).

Preiserhöhungen sind allerdings nur bei Kostensteigerungen zulässig, auf die der Reiseveranstalter keinen Einfluss hat (z.B. Benzinpreis, Flughafengebühr, Wechselkurse). Die Preisgleitklausel ist außerdem nur dann wirksam, wenn sie genaue Angaben zur

Berechnung des neuen Preises enthält und unter denselben Bedingungen auch eine Preissenkung weitergegeben wird.

Wichtig!

- Wenn die Reise innerhalb von zwei Monaten nach Vertragsabschluss erfolgt, ist eine Preiserhöhung nicht zulässig, außer es wurde mit Ihnen eine Sondervereinbarung getroffen.
- Ab dem 20. Tag vor dem Reiseantritt ist jede Preiserhöhung unzulässig.
- Erhöht der Reiseveranstalter den Reisepreis um mehr als 10 Prozent, haben Sie das Recht, vom Vertrag kostenlos zurückzutreten.

Ändert der Reiseveranstalter andere wesentliche Leistungsteile erheblich ab, haben Sie ebenfalls das Recht, vom Vertrag zurückzutreten (Beispiel: Änderung des Ziellandes oder Zielortes; Ersatzquartier im Landesinneren statt mit Strandlage).

Konkurs des Reiseveranstalters

Leider kommt es immer wieder vor, dass Reiseveranstalter oder Reisebüros in Konkurs gehen. Gesetzlich ist eine Absicherung (Versicherung, Bankgarantie) des Veranstalters vorgeschrieben, die sicherstellt, dass Sie die angezahlten Beträge zurückbekommen. Wenn Sie bereits auf Reisen sind, wird durch diese Absicherung auch Ihre Heimreise sichergestellt.

Fragen Sie daher im Reisebüro nach der „**Insolvenzabsicherung**“ des Veranstalters. Einen Link zum Verzeichnis der Veranstalter, die über eine Absicherung verfügen, finden Sie unter www.ak-konsumenten.info.

Das Reisebüro hat Ihnen bei Buchung alle wichtigen Informationen rund um die Absicherung, u.a. die Daten des Abwicklers, an den Sie sich im Insolvenzfall wenden können, schriftlich auszuhändigen.

Geht das vermittelnde Reisebüro in Konkurs, so ist Ihr Geld nicht verloren. Das Risiko trägt in diesem Fall der Reiseveranstalter, der die Reise dennoch durchführen muss.

Storno

Müssen Sie eine Reise stornieren, verlangt der Reiseveranstalter grundsätzlich **Stornogebühren**. Die Höhe richtet sich vor allem nach dem Zeitpunkt der Stornierung und ist abhängig von den jeweils geltenden Reisebedingungen.

TIPP:

Sollten Sie die Reise nicht antreten können, informieren Sie umgehend (am besten schriftlich) den Reiseveranstalter und – sofern Sie eine Stornoversicherung abgeschlossen haben – auch die Versicherung. Denn je früher die Stornierung eintrifft, desto geringer ist die Stornogebühr. Eine Übersicht über die Stornosätze der Allgemeinen Reisebedingungen 1992 (ARB 1992) finden Sie auf unserer Homepage unter www.ak-konsumenten.info.

Überlegen Sie den Abschluss einer Reisestornoversicherung!

Ersatzperson

Können Sie eine Reise nicht antreten, ist bei Pauschalreisen die **Nennung** einer **Ersatzperson** möglich. Die Übertragung der Reise muss aber dem Veranstalter in angemessener Frist vor dem Abreisetermin mitgeteilt werden. Darüber hinaus muss der nachnominierte Reisende alle Bedingungen für die Teilnahme (z.B. Impfungen, Reisedokumente, spezielle körperliche Verfassung bei Abenteuerreisen, etc.) erfüllen.

WÄHREND DER REISE

Trotz bester Vorbereitung können - speziell in der Hochsaison – immer wieder **Probleme** auftreten:

Verspätete Ankunft

Bei einer **Pauschalreise** – d.h. wenn Sie Flug, Unterkunft, etc. bei einem Reiseveranstalter als Gesamtpaket gebucht haben – steht Ihnen im Fall einer Flugverspätung finanzieller Ersatz nach der Frankfurter Tabelle zu. Danach können Sie ab einer Verspätung von mehr als vier Stunden eine Preisminderung vom Reiseveranstalter verlangen.

Bei Flügen, die von einem EU-Staat aus angetreten werden oder von einer Fluglinie eines EU-Mitgliedsstaates in ein EU-Land durchgeführt werden, haben Sie aufgrund der **EU-Fluggast-Verordnung** bei größeren Verspätungen Anspruch auf Mahlzeiten, Erfrischungen, zwei kostenlose Telefongespräche, Faxe oder E-Mails sowie auf notwendige Hotelübernachtungen.

Nach einem Urteil des Europäischen Gerichtshofes (EuGH) sollen Fluggäste auch Anspruch auf eine Entschädigung in bar – wie bei einer Überbuchung oder Annullierung – haben. Voraussetzung ist, dass der Flug mehr als 3 Stunden verspätet ist. Der Anspruch auf die Entschädigung in bar entfällt, wenn die Verspätung auf unvermeidbare außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist (z.B. höhere Gewalt).

Überbuchung oder Annullierung eines Fluges

Können Sie wegen **Überbuchung** einen Flug nicht antreten, der von einem EU-Mitgliedsstaat aus startet oder von einer Fluglinie eines EU-Mitgliedsstaates in ein EU-Land durchgeführt wird, haben Sie als Fluggast spezielle Rechte: Sie können entweder den schnellstmöglichen Transport an Ihr ursprüngliches Flugziel verlangen, einen späteren Zeitpunkt wählen oder überhaupt den Rücktritt erklären und die Rückzahlung des Flugpreises fordern. Zusätzlich hat die Airline eine Entschädigung in bar zu leisten.

Außerdem haben Sie Anspruch auf Mahlzeiten und Erfrischungen, 2 kostenlose Telefongespräche, Faxe oder E-Mails sowie notwendige Hotelübernachtungen.

Dieselben Rechte haben Sie grundsätzlich bei **Annullierung** eines Fluges. Der Anspruch auf die Entschädigung in bar entfällt, wenn die Annullierung aufgrund unvermeidbarer außergewöhnlicher Umstände erfolgt (z.B. höhere Gewalt) oder Sie rechtzeitig über die Streichung des Fluges informiert wurden und Ihnen – bei kurzfristiger Annullierung – gleichzeitig ein zeitlich entsprechendes Ersatzangebot gemacht wurde.

Die Höhe der Ausgleichsleistungen nach der EU-Fluggast-Verordnung finden Sie unter **www.ak-konsumenten.info**

Verlust oder Beschädigung des Gepäcks:

Leider kann es vorkommen, dass das aufgegebene Gepäck manchmal verspätet nachkommt. Besonders ärgerlich ist es, wenn das Gepäck verloren geht oder beschädigt wird.

Bei Verschwinden des Gepäcks reklamieren Sie am besten sofort bei der Fluglinie oder am Lost&Found-Schalter und verlangen Sie eine Grundausstattung mit Zahnpaste, Seife, etc.

Taucht das Gepäck länger als einen Tag nicht auf, ersuchen Sie die Fluglinie um Überbrückungsgeld für dringende Einkäufe (z.B. Badebekleidung, T-Shirts, ...).

Bei Verlust oder Beschädigung des Gepäcks haben Sie gegen die Fluglinie grundsätzlich Anspruch auf Entschädigung, die allerdings betragsmäßig begrenzt sein kann. Mussten Sie einige Tage Ihres Urlaubs ohne Gepäck verbringen, hat der Reiseveranstalter für diese Unannehmlichkeiten auch Preisminderung zu leisten.

Wichtig!

Reklamieren Sie den Verlust bzw. Beschädigungen des Gepäcks unverzüglich bei der Fluglinie (schriftlich!). Häufig gelten dafür gewisse Fristen, von deren Einhaltung Ihr Anspruch abhängen kann.

Haben Sie eine Reisegepäckversicherung abgeschlossen, informieren Sie auch diese so rasch wie möglich vom Verlust oder der Beschädigung des Gepäcks.

Probleme am Urlaubsort

- Wenn die Bedingungen am Urlaubsort (z.B. Hotel, Strand und dgl.) nicht den Angaben im Katalog bzw. den Vereinbarungen auf der Buchungsbestätigung entsprechen, sollten Sie das keinesfalls ruhig erdulden, sondern **sofort eine Verbesserung dieser Mängel verlangen**.
- Sie haben Anspruch auf die Leistungen entsprechend den Angaben im Katalog (Prospektwahrheit!). Nehmen Sie daher aus Beweisgründen den Katalog bzw. einen Ausdruck der entsprechenden Internetseite auf die Reise mit.
- Jeder festgestellte Mangel muss unverzüglich einem Vertreter des Veranstalters mitgeteilt werden. Geschieht dies nicht, kann das bei der Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen nachteilig sein. Verlangen Sie vom Vertreter des Veranstalters eine schriftliche Bestätigung Ihrer erfolgten Reklamation.

Wichtig!

Sollte der Vertreter des Reiseveranstalters nicht leicht erreichbar sein oder sind die Mängel nicht behebbar, sammeln Sie für eine nachträgliche Beschwerde andere **Beweise** (z.B. eine schriftliche Bestätigung des Reiseleiters oder Hoteliers, der Fluglinie, Fotos, Videoaufnahmen, Zeugen, auch Belege für Kosten eigener Verbesserungsbemühungen).

Abbruch der Reise

Der Abbruch der Reise ist nur in schwerwiegenden Fällen möglich. Wenn der Veranstalter nach Antritt der Reise einen erheblichen Teil der vereinbarten Leistung nicht erbringt oder erbringen kann, muss er zunächst alle Vorkehrungen treffen, um Abhilfe zu schaffen. Erst wenn die Bemühungen des Reiseveranstalters erfolglos sind oder Sie diese aus guten Gründen ablehnen, muss er dafür sorgen, dass Sie ohne zusätzliche Kosten wieder nach Hause gebracht werden.

Konkurs des Veranstalters während des Urlaubs

Leider kann es vorkommen, dass Sie bspw. im Hotel zur nochmaligen Zahlung der Aufenthaltskosten gezwungen werden. Dies kann vor allem dann geschehen, wenn der Reiseveranstalter während Ihrer Reise in Konkurs gegangen ist und Ihre Zahlung nicht weitergeleitet hat. Wenden Sie sich im Konkursfall an die Stelle, die Ihnen vom Reisebüro bekannt gemacht oder im Katalog (Internetseite) des Veranstalters genannt wurde (Konkursabwickler). Sie muss die erforderlichen Veranlassungen für Ihre Rückreise treffen.

Verlangt das Hotel von Ihnen bereits geleistete Zahlungen, zahlen Sie nur in Absprache mit dem Konkursabwickler und vorbehaltlich einer Rückforderung.

Mietfahrzeuge

Viele Reisende möchten ihr Urlaubsland selber erkunden und mieten zu diesem Zweck einen fahrbaren Untersatz. Vergleichen Sie nicht nur die verschiedenen Fahrzeuge, sondern auch den Versicherungsschutz. Da in einigen Ländern die vorgeschriebenen Versicherungssummen sehr niedrig sind, überlegen Sie eine freiwillige Höherversicherung (Kaskoversicherung).

NACH DER REISE

Reisepreisminderung und Schadenersatzansprüche

Oft lassen sich die Probleme am Urlaubsort nicht beheben. Diese Mängel sollten Sie nach Beendigung der Reise **beim Veranstalter** unverzüglich geltend machen.

Die **Reklamation** sollte schriftlich erfolgen und alle Kritikpunkte detailliert enthalten.

Fordern Sie eine Reisepreisminderung in bar.

Hilfreich bei der Bewertung der Probleme ist die **Frankfurter Tabelle**. Sie enthält die häufigsten Mängel und die dazugehörigen Preisminderungssätze in Prozent, ausgehend vom Gesamtpreis (z.B. Abweichung vom gebuchten Objekt 10-25 Prozent, schlechte Reinigung 10-20 Prozent, Lärm am Tag 5-25 Prozent). Die angeführten Prozentsätze sind allerdings nicht verbindlich, sondern stellen nur Richtwerte dar. Die **Frankfurter Tabelle** sowie einen **Musterbrief** für eine Reisereklamation finden Sie auf unserer Homepage **www.ak-konsumenten.info**.

Wenn Sie im Urlaub einen Schaden erleiden (z.B. eine Verletzung oder einen finanziellen Nachteil), der auf ein Verschulden des Reiseveranstalters oder seiner Repräsentanten (z.B. Hotel) zurückzuführen ist, können Sie Schadenersatzansprüche geltend machen.

Auch für verpatzte Urlaubstage kann eine Entschädigung verlangt werden. Voraussetzung dafür sind allerdings erhebliche, vom Reiseveranstalter verschuldete Mängel.

Die Gewährleistungsansprüche verfallen innerhalb von **2 Jahren** nach der Rückreise. Schadenersatzansprüche verjähren in 3 Jahren. Bei Schadenersatzansprüchen für entgangene Urlaubsfreuden kann der Reiseveranstalter mit Ihnen eine Sondervereinbarung treffen, wonach die Frist auf 1 Jahr verkürzt wird.

TIPP:

Machen Sie Ihre Ansprüche unmittelbar nach Ihrer Rückkehr geltend. Sie haben Anspruch auf eine Preisminderung in **bar**, nicht in Form eines Gutscheines! Als Richtwert für die Bearbeitungsdauer sind ca. 4-6 Wochen anzunehmen.

Bei längerer Dauer oder einem unbefriedigenden Entschädigungsangebot wenden Sie sich bitte an die Konsumentenberatung.

ZOLLBESTIMMUNGEN

Einfuhr aus EU-Staaten

Waren aus EU-Mitgliedsländern können – soweit sie dem Eigenbedarf dienen – in **unbegrenzter** Menge ohne Preislimit eingekauft und importiert werden.

Als **Richtwerte** gelten:

110 l Bier, 90 l Wein (davon max. 60 Liter Sekt oder Schaumwein), 10 l Spirituosen, 800 Zigaretten, 200 Zigarren, 400 Zigarillos und 1 kg Rauchtabak. Eine Überschreitung dieser Mengen für den persönlichen Bedarf (z.B. Betriebsfeier, Familienfest) ist möglich. Bei Überschreiten dieser Richtmengen müssen Sie allerdings darlegen, dass die Waren tatsächlich Ihrem Eigenbedarf dienen.

Einfuhr aus Nicht-EU-Staaten (Drittstaaten)

Abgabefrei können **pro Person** ab einem Alter von 17 Jahren aus **Drittstaaten maximal** eingeführt werden:

200 Zigaretten oder 100 Zigarillos (Zigarren mit einem Stückgewicht von höchstens 3 g) oder 50 Zigarren oder 250 g Rauchtabak oder eine anteilige Zusammenstellung dieser Waren,

1 Liter Alkohol und alkoholische Getränke mit einem Alkoholgehalt von mehr als 22 %vol oder unvergällter Ethylalkohol mit einem Alkoholgehalt von 80 % vol. oder mehr

oder

2 Liter Alkohol und alkoholische Getränke mit einem Alkoholgehalt von höchstens 22 %vol oder eine anteilige Zusammenstellung dieser Waren

und zusätzlich

4 Liter nicht schäumende Weine sowie 16 Liter Bier.

Insgesamt können andere als die oben genannten Waren (also auch die bisher beschränkten Waren wie etwa Kaffee, Tee und Parfum) aus Nicht-EU Ländern pro Reisenden bei Flugreisen bis zu einem **Gesamtwert von 430,- Euro**, bei Reisen mit dem PKW bis zu **300,- Euro** zollfrei eingeführt werden.

Wichtig!

Bei der Einreise aus der Tschechischen Republik, der Slowakei, Ungarn, Polen, Slowenien, Estland, Lettland und Litauen gibt es hinsichtlich Tabakwaren unterschiedliche Sondervorschriften. Genaue Informationen erhalten Sie beim Hauptzollamt sowie beim Bundesministerium für Finanzen, Zoll und Reise, Tel.: 0810/001228 bzw. unter: <http://www.bmf.gv.at/zoll>.

Duty-Free-Shops bei Flug- und Schiffsreisen

Seit 30. Juni 1999 ist der Duty-Free-Einkauf beschränkt auf Reisen in/aus Nicht-EU-Ländern.

Bei weiteren Fragen oder Unklarheiten wenden Sie sich vor Reiseantritt an das Hauptzollamt oder kontaktieren Sie den Zoll direkt an der Grenze. Weitere Informationen finden Sie auch unter www.bmf.gv.at.

Weitere Informationen zum Thema Reisen wie

- **Reiseversicherungen**
- **Reisekasse**
- günstige **Handytarife** im Urlaub
- günstige **Mietautos**
- sowie die **Frankfurter Tabelle** oder **Musterbriefe** zum Reklamieren

finden Sie unter:

www.ak-konsumenten.info



Oberösterreich

Medieninhaber und Herausgeber:
Kammer für Arbeiter und Angestellte für OÖ
Volksgartenstraße 40, 4020 Linz
P-001/12, Druck: Gutenberg

Text: Dr.ⁱⁿ Karin Fasoli; Mag. Gernot Fieber
Stand: Jänner 2012