

## VORWORT

Palmenstrände auf Hochglanzbroschüren, schmucke Hotelfotos und verlockende Angebote im Internet oder auf Prospekt täuschen über die Tatsache hinweg, dass die „schönste Zeit im Jahr“ - die Urlaubs- und Reisezeit eben - nicht selten mit Ärgernissen verbunden ist. Gefahren lauern um jede Ecke: angefangen von der Auswahl des Reiseziels über die Unterkunft und die diversen Verkehrsmittel bis hin zu bösen Überraschungen vor Ort. Enttäuschungen sind in der Reise-Hochsaison ein Zustand, mit dem Verbraucher und Verbraucherinnen viel zu oft rechnen müssen. Diesen unangenehmen Begleiterscheinungen und vor allem der Frage, wie wir uns davor schützen können, widmet sich das KonsumentInnenmagazin konsuma diesmal.



Von den 6.475 Reklamationsfällen, die im Jahr 2006 vom Europäischen Verbraucherzentrum in Bozen betreut wurden, betrafen insgesamt ganze 40% den Sektor Reisen. Daher ist klar, dass auch im Tourismusbereich dem Verbraucher fachkundige Beratung zur Seite gestellt werden muss. Im Besonderen betreffen die behandelten Beanstandungen zum Thema Reisen drei Bereiche: Pauschalreisen und Hotels (54% der Reklamationen), Flugverkehr (41%) und Timesharing (5%). Immer wichtiger wird aber auch der Gedanke an das „ethische Reisen“, an Umweltbewusstsein und Nachhaltigkeit, an Verlangsamung unserer Rhythmen, auch in der Freizeit. Darum haben wir auch diesen Aspekt berücksichtigt. Qualität, Preis-Leistung und der Schutz vor Verblendung, Schwindel und Reinlegern sind der rote Faden, den Sie als Leser in allen Großkapiteln wieder finden werden: bei der Planung der Reise, am Urlaubsort angelangt und nach der Reise, wenn's für den einen oder anderen heißt zu reklamieren. Im hinteren Teil der konsuma finden Sie daher eine Reihe wichtiger Musterbriefe für den Notfall. Ebenfalls in diesem Heft: zwei Kärtchen zum Herausschneiden, die Sie unbedingt auf Reisen mithaben sollten.

Und zuletzt noch ein Appell an die Selbstverantwortung von uns Konsumenten: Daheim ist daheim und die Ferne ist die Ferne...Wir leben in einer schönen Region, in der ein hoher Lebensstandard herrscht. Urlauber sollten deshalb nicht wegfahren und dann „die Heimat“ in punkto Sauberkeit, Speisen und Service erwarten. Man verreist ja gerade, um neue Kulturen, Sitten und Essgewohnheiten kennen zu lernen. Darum sollten sich Verbraucher von der Verbraucherzentrale nicht Interventionen erwarten, nur weil die Toiletten 100 Meter vom Strand entfernt waren oder weil der kostenlose Shuttlebus 15 Minuten auf sich warten ließ. Soviel zu unserer hausgemachten „Jammerkultur“. Aber – und jetzt kommt's: Information schützt immer vor Unrecht! Wir Konsumenten müssen lernen, uns vorab genau zu erkundigen und möglichst alles schriftlich anzufordern. Wer auf Vorbereitung setzt, gewinnt, auch an Urlaubsqualität und -genuss. Und sollte die Reise trotzdem „ins Wasser fallen“ oder „in die Hose gehen“ und die Vertragsleistungen nur teilweise erfüllt werden, dann muss reklamiert werden, beispielsweise indem man den entsprechenden Anteil des Reisepreises zurück

verlangt. In einigen krasseren Fällen sollte man auch nicht davor zurückschrecken, den Gerichtsweg einzuschlagen. Aber vorher: nachlesen, nachfragen, nachhaken... Und fast hätte ich's vergessen: Gute Reise!

Walther Andreus  
Geschäftsführer Verbraucherzentrale Südtirol



## 1.1 TRENDS BEIM REISEN

### Weltmacht Tourismus

Die UN-Welttourismusorganisation UNWTO geht in „Tourism 2020 Vision“ davon aus, dass die weltweiten Touristenankünfte bei einer jährlichen Steigerungsrate von etwa vier Prozent bis zum Jahr 2020 die Zahl von 1,6 Milliarden erreichen. Damit trägt die Tourismusbranche insgesamt 10% zum weltweiten Bruttosozialprodukt bei, mit steil ansteigender Tendenz.

In diesem Zukunftsszenario des Tourismus spielt der Nachbarschafts- oder intraregionale Verkehr weiterhin die dominierende Rolle: rund 76 Prozent oder 1,2 Milliarden aller Reisen weltweit fallen in diese Kategorie; der Rest von 378 Millionen Rei-

ser (24 Prozent) ist Fernreiseverkehr („long-haul-tourism“), beispielsweise zwischen Amerika und Europa oder zwischen Europa und Asien. Der Tourismus wird damit zu einem der größten Wirtschaftsmotoren überhaupt. Die UNWTO erwartet im Jahr 2020 Einnahmen aus dem internationalen Tourismus in Höhe von 2 Billionen Dollar, das ist das Dreifache der derzeitigen Einnahmen. Andere Schätzungen sprechen von noch höheren Zahlen, so der World Travel & Tourism Council (WTTC), der in den kommenden zehn Jahren weltweit mehr als 9,9 Billionen Euro Einnahmen aus der Tourismusbranche erwartet. All dieses Geld werden die Abermillionen von Urlaubenden aber nur ausgeben, wenn die Welt nicht von ernsthaften Krisen geschüttelt und ihnen das Reisen dadurch nicht vergällt oder verboten wird.

Bereits 1999, als der enorme Aufwärtstrend beim Reisen noch nicht in diesem Ausmaß abzusehen war, haben sich allenthalben aber auch die Gefahren eines unkontrolliert wachsenden Tourismus gezeigt. Die Generalversammlung der Welttourismusorganisation beschloss daher vor nunmehr knapp zehn Jahren einen „Globalen Ethikkodex für Tourismus“. Er beinhaltet zehn Artikel, die als zielgruppenspezifische „Spielregeln für ethisches Verhalten im Tourismus“ für Hotellerie und Gastgewerbe, Destinationen und Regierungen, Reiseveranstalter und Reisebüros, Arbeitnehmer und Reisende angesehen werden können.

[www.oberoesterreich-tourismus.at](http://www.oberoesterreich-tourismus.at) (siehe „Ethikkodex“)

### So reisen wir morgen



Die Reisebranche boomt und kann auch für die nächsten Jahrzehnte mit enormen Zuwächsen rechnen. Die Trends werden sich allerdings unterschiedlich entwickeln. Während die Reisenden aus den industrialisierten Ländern auf Individualreisen setzen, fangen die neuen Reisenden aus China und Indien mit Pauschalreisen

an. Damit Mensch und Natur mit diesen enormen Reisebewegungen zurecht kommen, muss sich das Reiseverhalten ändern, sagt Rolf Pfeifer, Geschäftsführer von „forum anders reisen e.V.“, dem führenden Unternehmensverband für nachhaltigen Tourismus im deutschsprachigen Raum.

**konsuma: Dr. Pfeifer, die Vereinten Nationen gehen davon aus, dass sich die Zahl von derzeit 842 Millionen internationalen Touristenankünften bis 2020 verdoppeln wird. Ist das in Ihren Augen realistisch?**

Dies hängt von sehr vielen unterschiedlichen Faktoren ab. Die großen „Quelldestinationen“, d.h. Länder, aus denen Touristen in der Zukunft hauptsächlich kommen werden, sind die bevölkerungsreichen und wirtschaftlich aufstrebenden Staaten Asiens,

wie China und Indien. Ob das wirtschaftliche Wachstum dieser Länder tatsächlich wie prognostiziert wachsen wird und es vielen Bevölkerungsschichten damit ermöglicht zu reisen, ist vollkommen unsicher. Weitere ein solch starkes Touristenwachstum begrenzende Faktoren sind zudem die weltweite Sicherheitslage. Hier denke ich an terroristische Anschläge, Bürgerkriege, Naturkatastrophen oder Gesundheitsrisiken wie z.B. SARS. Sollten sich derartige Ereignisse in der Zukunft mehren, wird das prognostizierte Wachstum an Touristenankünften sicherlich so nicht eintreten. Dass die Zahl an reisenden Menschen in der Zukunft allerdings stark steigen wird, ist sicher.

#### **konsumma: Macht Ihnen die Vorstellung solch enormer Wanderbewegungen zum Zwecke des Vergnügens Angst?**

Nein, keineswegs, wenn man Tourismus sinnvoll betreibt. Sinnvoll heißt für uns, das forum anders reisen, bei der Planung und Durchführung von Reisen nicht nur auf den kurzfristigen monetären Gewinn für das jeweilige Reiseunternehmen zu achten, sondern nachhaltig zu agieren, d.h. eine Ausgewogenheit zwischen ökologischer Verträglichkeit, ethischem und sozialem Respekt den Einheimischen und Beschäftigten gegenüber und einer wirtschaftlichen Machbarkeit zu erzeugen. Konkret heißt das, Reisen auch als „Bildung“ zu verstehen, d.h. sich beim Reisen intensiv mit dem Reiseland, den Aktivitäten, der Kultur und den Menschen auseinander zu setzen. Nur so entstehen nachhaltig wirkende Reiseerlebnisse, die dem Touristen auch in Erinnerung bleiben. Die zunehmende Reisementalität des schnellen Hin und Weg hat leider erhebliche negative Auswirkungen auf die Umwelt durch das Fliegen und die sozialen Systeme vor Ort.

#### **konsumma: Was werden diese Reisenden der Zukunft für Bedürfnisse haben?**

Dies hängt stets von der Herkunft der Reisenden ab. In den westlichen Industrieländern werden die Menschen zunehmend individualisiertere und diversifiziertere Reisewünsche haben. Der Kunde möchte immer mehr seine ganz eigenen, individuellen Reisewünsche erfüllt sehen. Reisearten wie Seminarreisen oder Aktivreisen werden einen starken Zuwachs erleben.

In den aufsteigenden, ost-asiatischen Ländern wird sich das Reiseverhalten in den nächsten 20 Jahren voraussichtlich so entwickeln, wie bei uns in den 70er und 80er Jahren. D.h. es wird vor allem einfach gestrickte Pauschalreise-Angebote geben, die möglichst große Massen effizient bewegen können. Der Erholungscharakter und Erlebnischarakter dieser Reisen wird aber sehr begrenzt bleiben.

#### **konsumma: Laut Voraussagen der offiziellen Reisebranche werden die Urlaube immer kürzer und billiger, dafür wollen die Menschen in dieser kurzen Zeit möglichst viel erleben. Deckt sich das mit Ihren Erfahrungen und Voraussichten?**

Ja, leider. Durch den zunehmenden Arbeitsdruck in den Unternehmen und die durch die Arbeitgeber ständig steigenden Anforderungen an die Leistungsfähigkeit der Arbeitnehmer werden Urlaube, die länger als zwei Wochen dauern, zur Seltenheit. Gleichzeitig steigen die Gehälter im deutschsprachigen Raum nicht adäquat mit den Konzern- und Unternehmensgewinnen.

All dies resultiert natürlich in dem skizzierten, leider zunehmend anzutreffenden Reiseverhalten: immer kürzer, dafür immer weiter weg mit möglichst viel Programm.

#### **konsumma: Gibt es auch gegenläufige Trends zum schneller, kürzer, weiter, billiger?**

Natürlich. Die Veranstalter des forum anders reisen e.V. verpflichten sich über einen Kriterienkatalog, der einzigartig in der Branche ist, zur Einhaltung solcher Standards, die ein langsames, bewussteres und begegnungsorientiertes Reisen zum Ziel haben. Bei den Reiseangeboten unserer Mitglieder geht es um Authentizität, d.h. die Absicht, sich mit einem Reiseland oder einer Reiseaktivität bewusst auseinander zu setzen. Am Beispiel eines ganz gewöhnlichen Strandurlaubs heißt das, dass wir entfernungsabhängige Mindest-Aufenthalts-Dauern vorschreiben. So dürfen Reisen in Fernreiseländer (also Karibik, Asien, Afrika usw.) nicht kürzer als zwei Wochen sein. Auch weil alleine die Akklimatisationszeit für den Reisenden meist eine Woche dauert. Reisen innerhalb Europas müssen mindestens eine Woche dauern, was z.B. irgendwelche sinnlosen und ökologisch besonders schädlichen Shoppingtouren für einen Tag in europäische Metropolen unterbindet. Am Reiseort selbst wählen wir keine Massenunterkünfte, sondern kleine, familien- und inhabergeführte Pensionen und Hotels, in denen die regionale Kultur und Küche gelebt wird.

#### **konsumma: Welches Zielpublikum haben die Mitglieder Ihres Verbandes und welches sind bei Ihnen die Trends?**

Wir sprechen vom Jugendlichen, Teenager, Studenten bis zum Rentner im hohen Alter alle Zielgruppen an. Die Auswahl an unterschiedlichen Reiseangeboten im Portfolio des forum anders reisen ist enorm hoch. Ob z.B. Skiwandern im tschechischen Böhmerwald, familienfreundliche „Zigeunerwagen“-Ferien in Frankreich, Familien-Camps im fränkischen Naheland, begegnungsorientierte Studien- und Kulturreisen durch Asien, Afrika oder Lateinamerika oder den einfachen Strandurlaub in einem familiengeführten, landestypischen Hotel auf Mallorca, wir bieten für jeden Reisenden eine Alternative zum Massenprodukt. Mit dem kleinen – oder auch großen – Unterschied, dass diese Produkte mit sehr viel Liebe zum Detail und einer inneren Überzeugung, dem Kunden das Reiseland und seine Menschen näher zu bringen, entworfen wurden. Dies heißt NICHT, dass diese Produkte deshalb teurer sind. Durch die Vielzahl an kleinen Unternehmen haben wir – entgegen der großen Reiseunternehmen – eine weit höhere Flexibilität, einen kleinen bis gar keinen „Wasserkopf“ und damit eine größere Effizienz, was die Preise angemessen niedrig hält.

[www.forumandersreisen.de](http://www.forumandersreisen.de)

## 1.2 SICH VORBEREITEN

# Gut geplant ist halb gereist

**Wenn einer eine Reise tut, dann kann er nicht nur hinterher was erzählen, er sollte auch vorher gut planen und vorbereiten, damit die Reise auch wirklich glückt. Dazu gehört die Sorge um den notwendigen Papierkram, samt eventueller Impfungen genauso wie die inhaltliche und geistige Vorbereitung auf die Reise und schließlich ist auch für die zurückgelassene Wohnung samt Haustieren Sorge zu tragen.**

### Papiere&Geld

Früh genug an Reisepässe denken, wenn solche für den Urlaub notwendig sind! Diese Mahnung kann man nicht oft genug anbringen, denn ist die Urlaubszeit erst einmal angebrochen, dann heißt es: „Bitte warten“. Wichtig auch: sich früh genug erkundigen, ob es zum Pass auch noch ein Visum braucht. Auch dafür sind wochenlange Wartezeiten einzuplanen, weshalb Unvorsichtige ihre Reise auch schon mal abblasen mussten. Wer minderjährige Kinder mit auf die Reise nimmt, sollte sich ebenfalls früh genug erkundigen, welche Einreiseformalitäten das Urlaubsland verlangt. Und schließlich die Haustiere: Hunde und Katzen haben es eigentlich und prinzipiell zuhause am angenehmsten, eventuell sind sie auch mit einer Tierpension zufrieden. Wenn sie aber unbedingt mit in den Urlaub sollen, dann muss Herrchen sich früh genug erkundigen, welche Formalitäten es braucht.

Von allen Papieren sind Kopien daheim bei verlässlichen und erreichbaren Menschen zu deponieren, falls sich Langfinger im Urlaub am Dokumententäschchen vergreifen und die Kopien nachgeschickt werden müssen (siehe Seite 31)

Mitnehmen sollte man sich auch eine Liste von wichtigen Telefonnummern, so die Grüne Nummer von Kreditkarten, die Telefonnummer des Reiseveranstalters, der Versicherung usw. (siehe Seite 15)

Ebenfalls vor der Reise klären sollte man, welche Zölle für die Ein- und Ausreise im Urlaubsland vorgesehen sind, sonst könnte es mit elektronischen Geräten, wie Fotoapparaten usw., aber auch mit Reisesouvenirs Probleme geben (siehe Seite 29).

### Impfen&Co.

Für die Reise in außereuropäische Länder könnten Impfungen empfohlen oder gar vorgeschrieben sein. Auch darüber muss man sich sehr früh informieren, da manche Impfungen mehrfach verabreicht werden müssen und sich über Monate hinziehen. Beim Umgang mit Lebensmittelallergien im Urlaub hingegen hilft eine Broschüre des Europäischen Verbraucherzentrums in Kiel (siehe Seite 22).

Und auch wenn man nicht dran denken mag, so kann man im Urlaub doch krank werden oder einen Unfall erleiden. Vorsorgen ist auch hier angesagt, vor allem ist die europäische Krankenversicherungskarte mitzunehmen (siehe Seite 20 ff.).

### Terror&Katastrophen

Wenn es im Reiseland vor Antritt der Reise ungemütlich wird, dann sollte man das Außenministerium kontaktieren, um Genaueres über die Sicherheit im Urlaubsland zu erfahren. Dies ist auch wichtig, falls ein Rücktritt von der Reise ins Auge gefasst wird: [www.viaggiaresecuri.mae.aci.it](http://www.viaggiaresecuri.mae.aci.it)

### Haus&Hof

Wenn man Wohnung oder Haus für kurze oder längere Zeit verlässt, so sollte man dafür sorgen, dass weder ein Stromausfall (Kühltruhe!), noch ein Blitzschlag (Modem!) und schon gar nicht Langfinger eine Chance haben (siehe Seite 23). Glücklicherweise, wer hilfreiche Nachbarn hat, denen man den Schlüssel anvertrauen kann. Bei langer Abwesenheit sollte hin und wieder jemand einen Rundgang durch die Wohnung machen und nachsehen, ob die Kühltruhe nicht auftaut, die Ameisen sich's nicht gemütlich machen und ob die Türen und Fenster noch fest verschlossen sind. Bei dieser Gelegenheit ist auch der Postkasten zu leeren, und vielleicht schadet auch ein kurzes Durchlüften nicht. All das ist vor der Reise zu organisieren und abzusprechen.

### Land&Leute

Auch wenn man nur für ein paar Tage in ein fremdes Land reist oder wenn man mit einer Reisegruppe unterwegs ist, man sollte sich unbedingt vor Reisebeginn ein Bild von Land und Leuten machen, bei denen man zu Gast sein wird. Das tut man am besten mit Hilfe von handlichen Reiseführern. Wer tiefer schürfen will, findet reichlich Literatur in Bibliotheken und Buchhandlungen. Nur wer informiert reist, hat auch Respekt vor dem Fremden und Ungewohnten, kann Bräuche und Gegebenheiten richtig einschätzen, kann Küche und Keller des Reiselandes genießen, weiß etwas über Geschichte und Kultur und kommt reicher und erfahrener zurück. Wenn es stimmt, dass Reisen bildet, dann sollte man mit der Bildung schon vor der Reise anfangen.

## Reisen für Menschen mit Behinderung und für Senioren

**„Barrierefreiheit“, das ist der Schlüsselbegriff, wenn es um den Standard geht, den Menschen mit Behinderungen und Mobilitätsbeeinträchtigungen vorfinden müssen, damit sie sich am Urlaubsort frei bewegen und die Urlaubszeit genießen können.**

Die Barrierefreiheit bezieht sich allerdings nicht nur auf bauliche Maßnahmen, sondern sie meint die Akzeptanz der besonderen Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung und Menschen mit Mobilitätseinschränkungen im weitesten Sinn.

In Südtirol arbeitet die Soziale Genossenschaft „independent L.“ unter anderem daran, neue Maßstäbe für barrierefreie Urlaubsangebote in Südtirol zu setzen, vorbildliche Angebote zu finden und für Anbieter neue Anreize zu schaffen, sich besser auf die Anliegen von Gästen mit besonderen Bedürfnissen einzustellen. Für den Hotelführer „Südtirol für alle“ - [www.hotel.bz.it](http://www.hotel.bz.it) wur-

den Ferienunterkünften einer strengen Qualitätsprüfung unterzogen und dank ihrer vollständigen oder teilweisen Zugänglichkeit über 350 Betriebe in eine Auswahl aufgenommen. Das Projekt reiht sich hierbei in einen nationalen und internationalen Kontext ein. Denn für den italienischen Tourismusmarkt gibt es unter [www.italiapertutti.it](http://www.italiapertutti.it) das erste Vademecum für barrierefreie Reisen in Italien und auch international etabliert sich die Bezeichnung „tourism for all“ mit barrierefreien Ferienspezialisten. Beispiel hierfür sind [www.tourismforall.org.uk](http://www.tourismforall.org.uk) in England oder [www.turismforalla.se](http://www.turismforalla.se) in Schweden.

### Unterwegs

Wer mit oder ohne Begleitung öffentliche Verkehrsmittel benutzen möchte, sollte sich bereits vor Reiseantritt erkundigen, ob ein Begleitedienst oder andere Sonderkonditionen zu Verfügung stehen. Solche Dienste werden sowohl von Flughäfen als auch bei der Bahn und bei den Schifffahrtlinien angeboten. Wichtig ist die frühzeitige Bedarfsmeldung, die möglichst schriftlich erfolgen soll. Das oben genannte „Vademecum“ gibt über die italienische Situation erschöpfend Auskunft.

### Reiseveranstalter

Zahlreiche Reiseveranstalter stellen sich auf Reisende ein, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind. Eine kurze Recherche im Internet zeigt, dass dieser Markt zu den Nischen gehört, die zunehmend entdeckt werden. Wichtig ist, dass man das Angebot gut studiert und eventuell von spezialisierten Einrichtungen prüfen lässt. Aber Vorsicht! Der prosperierende Markt bringt auch in diesem Bereich unseriöse Trittbrettfahrer hervor. Eine gute Adresse für umfangreiche Informationen ist die Infoplattform Barrierefreier Tourismus in Österreich - [www.ibft.at](http://www.ibft.at)

### Unterkunft

Nicht nur in Südtirol, auch international stellen sich Beherbergungsbetriebe zunehmend auf Barrierefreiheit ein. Allerdings sollte man sich die geforderten Leistungen immer bereits bei der Buchung schriftlich bestätigen lassen, damit hinterher keine bösen Überraschungen warten. Das gilt für Einzelreisen genauso wie für Gruppenreisen.

### Beratung

Interessierte können sich bei der Sozialgenossenschaft „independent L.“ über zugängliche Angebote in Südtirol kostenlos beraten lassen.

### Neue Bestimmungen für Flugreisende mit Behinderung und mit eingeschränkter Mobilität

**Das europäische Parlament hat im Juli letzten Jahres die Verordnung (EG) 1107/2006 erlassen, welche die neuen Bestimmungen für die Beförderung von Flugreisenden mit Behinderung und mit eingeschränkter Mobilität festlegt. Diese Verordnung findet auf alle jene Flüge Anwendung, die von einem Flughafen in einem Mitgliedsstaat abfliegen, dort ankommen oder einen solchen im Transit benutzen.**

Alle Luftfahrtunternehmen, auch jene, die als Erfüllungsgehilfe den Flug im Auftrag eines anderen ausführen, sowie Reiseunternehmen, dürfen ab 26. Juli 2007 Personen mit einer Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität nicht mehr die Buchung eines Flugs oder die Anbordnahme verweigern, natürlich sofern sie im Besitz eines gültigen Tickets sind.

Es bestehen allerdings einige Ausnahmen, bei welchen die Ablehnung zulässig ist:

um Sicherheitsanforderungen einzuhalten, die in internationalen, europäischen und nationalen Rechtsvorschriften oder von jener Behörde, die dem Luftfahrtunternehmen die Genehmigung ausgestellt hat, festgelegt worden sind; wenn wegen der Größe des Flugzeugs oder seiner Türen es konkret unmöglich ist, die Person mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität an Bord zu bringen oder zu transportieren.

Auch wenn sich in solchen Fällen das Luftfahrtunternehmen, der Erfüllungsgehilfe oder der Reiseunternehmer weigern können, die Buchung anzunehmen, müssen sie sich auf jeden Fall mit allen Kräften bemühen, eine annehmbare Alternativlösung zu finden. Falls hingegen der Person die Anbordnahme wegen ihrer Behinderung oder ihrer eingeschränkten Mobilität verweigert wird, hat sie Anspruch auf Rückerstattung des Flugtickets oder auf Beförderung mit einem Alternativflug, wie im Artikel 8 der Verordnung 261/2004 festgelegt ist. Ob zwischen der Rückerstattung und einem Alternativflug gewählt werden kann, ist allerdings davon abhängig, ob ein Alternativflug zur Verfügung steht, bei welchem der Transport unter Einhaltung aller Sicherheitsbestimmungen möglich ist.

Es kann außerdem verlangt werden, dass die Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität von einer anderen Person begleitet wird, die in der Lage ist, die notwendige Hilfe zu leisten.

Das Luftfahrtunternehmen und sein Erfüllungsgehilfe müssen außerdem dafür sorgen, dass die Sicherheitsbestimmungen und die Informationen über eventuelle Beschränkungen für den Transport von Menschen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität öffentlich zugänglich sind, während der Reiseunternehmer derselben Informationspflicht in Bezug auf die in Pauschalreisen eingeschlossene Flüge, welche er verkauft, organisiert oder anbietet, unterliegt.

*Verordnung (EG) 1107/2006*

### 1.3 BEWUSST REISEN

## Langsamer, edler, intensiver

Reisen bildet, reisen erweitert den Horizont, reisen macht Spaß, reisen ist erholsam. Doch die massenhafte Bewegung von Menschen hat soziale und ökologische Folgen, die nicht mehr zu ignorieren sind. Das fängt beim Sexurlaub aufkosten Minderjähriger an und hört bei Klimakillern durch den Flugverkehr noch lange nicht auf. Immer mehr Urlaubswillige machen sich über ihre Verantwortung als Reisende Gedanken und suchen neue Wege. Anbieter reagieren mit entsprechenden Angeboten.

Die Vereinten Nationen gehen davon aus, dass sich die Zahl von derzeit 842 Millionen internationalen Touristenankünften bis 2020 verdoppeln wird. Wenn diese enormen Wanderungsbewegungen nicht in Bahnen gelenkt werden, wird das Reisen sehr schnell an Attraktivität verlieren - für alle Beteiligten. „Wer andere besucht, soll seine Augen öffnen, nicht den Mund“, sagt ein tansanisches Sprichwort. Damit ist eigentlich alles über sozialverträgliches Reisen gesagt. Das „forum anders reisen“ drückt es so aus: „Sozial verträglicher Tourismus bedeutet die Achtung der Gesellschaft, Kultur, sowie der Bedürfnisse der einheimischen Bevölkerung im Reiseland und achtet auf die Partizipation der Einheimischen hinsichtlich struktureller und wirtschaftlicher Einflüsse“. In armen Entwicklungsländern bleibt oft nur die Hälfte des im Tourismus erwirtschafteten Geldes im Land. Der Rest ist „Wertschöpfung“ durch die ausländischen Veranstalter und Investoren.

Ähnlich ist es mit den Belastungen für die Umwelt. Dazu gibt das „forum anders reisen“ folgende Maxime vor: „Grundsätze eines umweltverträglichen Tourismus sind die Schonung bzw. der Erhalt natürlicher Ressourcen (Boden, Wasser, Luft, Flora und Fauna), die in einer umweltfreundlichen Anreise, Unterkunft und Aktivität umgesetzt werden“. Reisen im Sinne der Nachhaltigkeit hat also nicht nur mit Konsum, sondern auch mit Verantwortung zu tun. Kritische Tourismusveranstalter pochen daher auf sorgfältige Reise-Entscheidungen. Das Reisen sollte wieder einen Wert bekommen. Anstatt nur immer weiter, kürzer und billiger, könnte der neue Reisetil auch heißen: langsamer, edler, intensiver.

**Tipp:** Broschüre „Fair Reisen mit Herz und Verstand“  
[www.eed.de/de/de.col/de.col.d/de.sub.10/de.sub.pub/](http://www.eed.de/de/de.col/de.col.d/de.sub.10/de.sub.pub/)  
 (zum Herunterladen)

Siehe auch: <http://www.legambiente.turismo.it/>



**LEGAMBIENTE**

## Reisen wie es sich gehört

**Als Reisende sind wir klassische Konsumenten: Wir konsumieren Verkehrsmittel, Essen, Angebote der Veranstalter und der Gastgeber. Wir konsumieren aber auch menschliche und natürliche Ressourcen. Für die Destinationsländer, ihren Lebensraum und die dort lebenden Menschen hat unser Reiseverhalten weit reichende Auswirkungen.**

Grundsätzlich hat der Tourismus ein erhebliches Potential zur Armutsbekämpfung. Dazu müssen Tourismusprojekte partizipativ angelegt sein, ökologischen und sozialen Standards genügen und wirtschaftlich rentabel sein. Man schätzt aber, dass heute bei einem durchschnittlichen Ferienarrangement maximal 50% des Geldes im Destinationsland bleibt. Der Rest geht an die - meist ausländische - Fluggesellschaften und Reiseveranstalter oder an den ebenso ausländischen Investor, der das Ferienhotel gebaut hat. Grundsätzlich profitiert die ansässige Bevölkerung mehr vom Tourismus, wenn das Land eine demokratische Kultur mit Einhaltung der Menschenrechte und freien Gewerkschaften hat (dort wagen die ärmeren Schichten eher, ihren Anteil einzufordern). Die Reisenden ihrerseits können dazu beitragen, dass die einheimische Bevölkerung vom Tourismus profitiert, wenn sie lokale Anbieter und Produkte bevorzugen. Das kann bedeuten, in kleinen lokalen Hotels oder noch besser bei Einheimischen zu übernachten, falls solche Möglichkeiten angeboten werden. Weiters kann es bedeuten, lokale Produkte zu kaufen, lokales Handwerk, lokale Speisen und auch lokale Getränke zu konsumieren. Wo immer es geht, sind die Dienstleistungen der Einheimischen vorzuziehen, dazu gehört aber auch, für diese Dienstleistungen faire Preise zu zahlen und nicht die Menschen auszunützen.

Ein wichtiges Prinzip ist es auch, die einheimische Bevölkerung zu achten und ihre Sitten und Bräuche zu respektieren. Reisen mit Respekt heißt: Rücksicht vor Glaube, Sitte, Tradition, vor Zeiteinteilung und gesellschaftlichen Umgangsformen.

Es bedeutet aber auch, sich ihrem Lebensstandard anzupassen und sich nicht auf einem Golfplatz oder im Pool zu vergnügen, wenn die Einheimischen nicht genügend sauberes Trinkwasser oder keine Elektrizität haben. Die Energie und die Ressourcen, welche teure Luxushotels verbrauchen, könnten oft ein ganzes Dorf versorgen.

**Tipp:** Fragen Sie bei Ihrem Reiseveranstalter auch nach solchen Details. Es ist wichtig, dass der Reiseveranstalter merkt, dass dem Reisenden die Verhältnisse vor Ort nicht egal sind. Nur durch Druck der Reisenden wird sich etwas bewegen hin zu einem Tourismus, der wirklich den Menschen im besuchten Land zu Gute kommt.

### Quiz: Nachhaltigkeit und Tourismus

In diesem Quiz können Sie ihr Wissen über nachhaltigen Tourismus testen und vertiefen:

[www.visumsurf.ch/cgi-bin/htmllearn.cgi?lesson=quiz\\_adv\\_2006\\_17\\_i\\_de.dat](http://www.visumsurf.ch/cgi-bin/htmllearn.cgi?lesson=quiz_adv_2006_17_i_de.dat)

**Gewusst?****Klimagase abbüßen**

Um die Klimaerwärmung in verträglichen Grenzen zu halten, dürfen wir nur eine begrenzte Menge Klimagase produzieren. Würde man aus dieser verträglichen Gesamtmenge jedem Erdenbürger gleich viel Emissionsrechte zugestehen, könnte jeder Mensch zurzeit etwa 3 Tonnen CO<sub>2</sub>-Emissionen pro Jahr erzeugen. Wer einmal in die Karibik und zurück fliegt, dürfte im Grunde mehr als ein Jahr lang keine anderen klimawirksamen Aktivitäten durchführen wie heizen oder Strom verbrauchen: Denn der Karibikflug hin und zurück verursacht bereits Emissionen mit der Klimawirkung von vier Tonnen CO<sub>2</sub>.

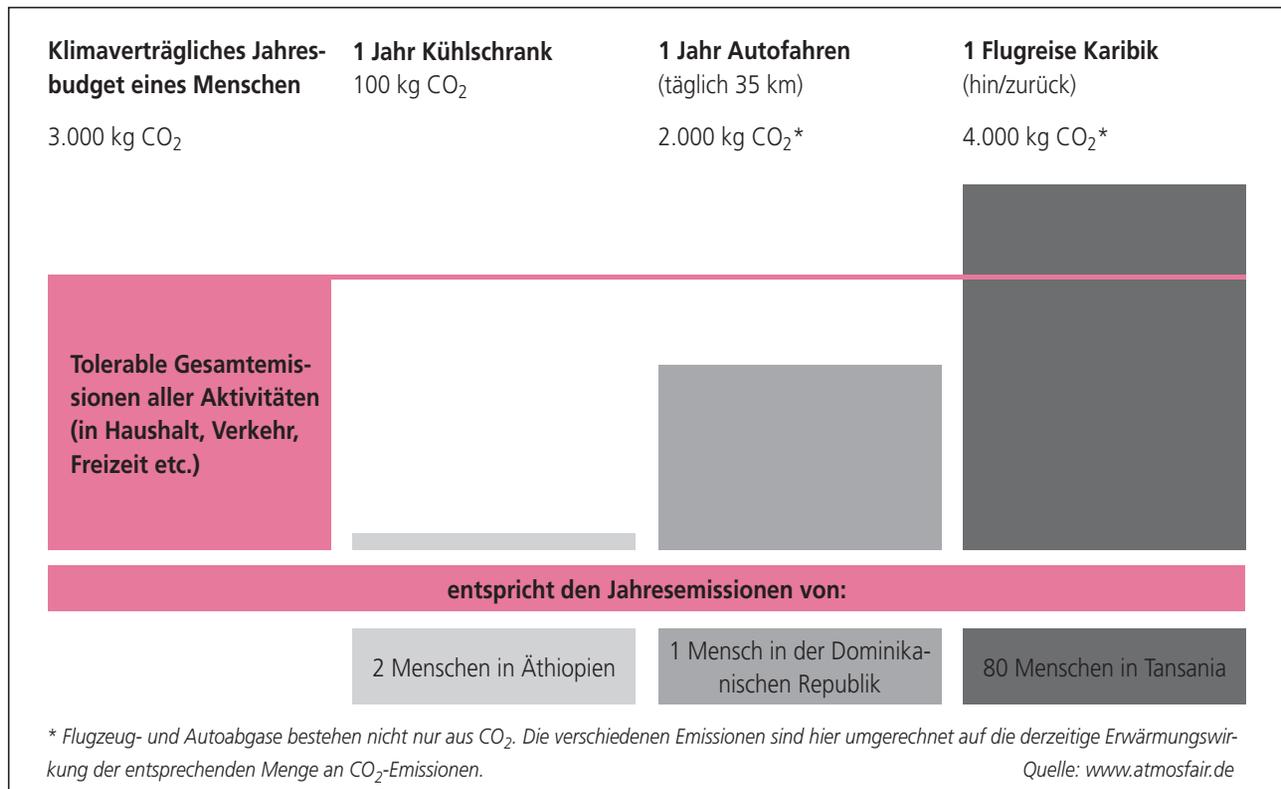
Das Fliegen ist einer der schlimmsten Klimakiller, rund 10% der Treibhausgase gehen auf seine Kosten, Tendenz steigend. Wer in ein Flugzeug steigt, kann aber Schadensbegrenzung betreiben, indem er freiwillig für die von ihm verursachten Klimagase bezahlt. Das Geld wird zum Beispiel in Solar-, Wasserkraft-, Bio-

masse- oder Energiesparprojekte in Entwicklungsländern investiert, um dort eine Menge Treibhausgase einzusparen, die eine vergleichbare Klimawirkung haben wie die Emissionen aus dem Flugzeug. Organisiert wird dieser private CO<sub>2</sub>-Handel derzeit von zwei Organisationen: von der deutschen „atmosfair“ und der schweizerischen „myclimate“. Mit Hilfe eines Emissionsrechners, der online angeboten wird, errechnet man anhand der Flugkilometer seinen CO<sub>2</sub>-Verbrauch und den zu entrichtenden Betrag. Über das Unternehmen „flygreen“ kann man Flugticket und die entsprechende Klimaspende in einem Vorgang online buchen.

[www.atmosfair.de](http://www.atmosfair.de)

[www.myclimate.org](http://www.myclimate.org)

[www.flygreen.de](http://www.flygreen.de)



## 1.4 HIER IST'S SAUBER!

### Blue Flags

Die Blaue Flagge ist ein exklusives Öko-Label, welches von der FEEE (Foundation for Environmental Education in Europe) an jene Badeorte vergeben wird, die hohe Umweltstandards sowie gute Sanitäts- und Sicherheitseinrichtungen garantieren.

Bevor man sich an einen Strand in Europa oder sonst auf der Welt legt, sollte man sich erkundigen, ob dort die blaue Fahne weht. Denn die Blaue Flagge wird als Symbol für hohe Umweltstandards sowie gute Sanitär- und Sicherheitseinrichtungen im Hafen- und Badestellenbereich international anerkannt. Ihre Grundlagen basieren auf der Übereinstimmung mit vier Hauptaspekten: Wasserqualität, Umweltkommunikation und Umwelterziehung, Umweltmanagement, Sicherheits- und Service-Aspekte. Sofern von Seiten des Bewerbers eine lückenlose Übereinstimmung mit diesen Kriterien nachgewiesen werden kann, wird diese Auszeichnung für jeweils eine Saison verliehen.

Die Übereinstimmung mit den Kriterien während der Saison wird durch angemeldete sowie unangemeldete Kontrollbesuche durch die lokal Verantwortlichen, die national für die Blaue Flagge verantwortliche Organisation sowie die FEE gewährleistet.

Darüber hinaus gelten die Besucher und Gäste der ausgezeichneten Badestellen und Sportboothäfen als die besten Beobachter und Garanten für die Einhaltung der Kriterien. Im Falle von beobachteten Problemen vor Ort bittet FEE darum, umgehend die national verantwortliche Organisation oder die International Blue Flag Coordination zu informieren. Sämtlichen Beschwerden wird vor Ort nachgegangen.

Wird bei einer Besichtigung vor Ort eine Diskrepanz zu bestehenden „Muss“-Kriterien festgestellt, kann ein Entzug der Blauen Flagge erfolgen.

Auf der Homepage [www.blueflag.org](http://www.blueflag.org) kann man die Liste der saubersten Strände einsehen. Außer genauem Ort und Bezeichnung des jeweiligen Strandes findet man auch detaillierte Angaben zu den verfügbaren Diensten und über das Vorhandensein von behindertengerechten Einrichtungen.



## 2.1 KATALOG-CHINESISCH

### Traumurlaub oder Albtraum?

**Blumig-Beschönigendes bis hin zur Geheimsprache... Reisekataloge und -broschüren sprechen Katalog-Chinesisch, sind oft schlichtweg unverständlich bzw. willentlich missverständlich.**

Enttäuschungen sind vorprogrammiert, wenn beim Blättern im Hochglanzheft Begriffe auftauchen, die große Erwartungen entstehen lassen. Recht häufig werden bewusst falsche Vorstellungen bezüglich des Reiseziels oder der Unterkunft geweckt. Je blumiger desto gefährlicher. Hinter diesen Formulierungen stecken gern „Mängel“, dies beklagen Konsumentenschützer genauso wie die zahlreichen „Geprellten“.

Für Reiseveranstalter gilt der „Grundsatz der Prospektwahrheit“. Alles, was im Katalog, in der Broschüre, auf dem Handzettel usw. beschrieben und mit wunderschönen Fotos bebildert wird, ist Bestandteil des Vertrags und somit für beide Parteien - Verbraucher und Reiseanbieter - bindend. Wenn Leistungen dann nicht in der vereinbarten Form erbracht werden, liegen ein oder mehrere Defizite und somit eine Vertragsnichterfüllung vor. Was allerdings im Einzelfall zu prüfen ist und nicht selten mit langen Wegen und Wartezeiten verbunden ist. Es gilt also, Urlaubskataloge richtig zu lesen und die Geheimsprache zu entziffern.

Reiseveranstalter und deren Juristen sind in den letzten Jahren erfinderisch geworden und haben eine Sprache entwickelt, die einerseits traumhafte Ferien verspricht, andererseits auch die Nachteile nicht verschweigt, so dass die Anbieter bei etwaigen späteren Reklamationen aus dem Schneider sind.

#### Fotos: Eine Frage des Winkels und der Motivwahl

Durch geschickte Wahl des Motivs kann jedes Hotel aufgepeppt werden. Hotelhochburgen wirken völlig anders, wenn man beispielsweise nur einen Teil der Gartenanlage oder die Dependance neben dem Swimmingpool sieht. Hotelräume wirken größer, wenn sie mit einem Weitwinkel fotografiert werden. Und dann bleibt noch die Frage offen, ob die gelungene Abbildung eine Suite oder ein Standardzimmer darstellt ...

- ! **Tipp:** Wer einen Urlaub aus dem Katalog bucht, sollte sich bestimmte Leistungen schriftlich bestätigen lassen. Vor allem dann, wenn berechtigte Zweifel bestehen oder Formulierungen den Himmel auf Erden versprechen. Beispiel Pool: Ein „beheizbares Schwimmbad“ verspricht nicht, rund ums Jahr beheizt zu sein. In einem solchen Fall sind Reisende wohl beraten, eine schriftliche Bestätigung zu verlangen, dass das Schwimmbad zum Zeitpunkt der Reise auch wirklich beheizt ist, sollten sie gern in warmem Wasser schwimmen.

### Wortwahl: Was hinter den einzelnen „irreführenden“ Formulierungen steckt

strandnah	Der Begriff „nah“ ist sehr relativ. Nah sind auch 500 m mit einer Straße dazwischen.
direkt am Meer, Meeresnähe	nicht unbedingt direkt am Badestrand
Zimmer mit Meeresblick	Ein Fernglas könnte ratsam sein.
naturbelassener Strand	Wahrscheinlich gibt es keine Toilettenanlage, keine Duschen und Umkleidekabinen, Lokale usw.; vermutlich handelt es sich um einen Kieselstrand, möglicherweise mit Müll besät.
Kieselstrand mit betonierter Badeterrasse	nur für Fakire und Abgehärtete empfehlenswert
unberührte Natur, wildromantische oder ruhige Lage	ziemlich abgelegen, manchmal auch ohne Infrastruktur
etwas außerhalb des Ortes	für Einsiedler durchaus geeignet
idyllisch gelegen	weitab von der Zivilisation
in zentraler Lage oder gute Verkehrsanbindung	Verkehrslärm
aufstrebender Ferienort	Eine rege Bautätigkeit rundum ist wahrscheinlich.
Direktflug	Heißt nicht Non-Stop-Flug: Eine oder mehrere Zwischenlandungen sind möglich.
neu eröffnetes Hotel	Anlage oder Teile der Anlage noch nicht fertig, Betriebsablauf noch nicht geregelt
teilweise renoviertes Hotel	Den Rest der Renovierung können Sie womöglich miterleben.
für junge Leute	Diskolärm
lebhaft, fröhlich	Touristenrummel
internationales Publikum	lebhafter Ort, Barbetrieb groß geschrieben, Alkoholgenuss in rohen Mengen
in der Nähe des Flughafens	wahrscheinlich auch in der Einflugschneise
touristisch gut erschlossen	Bettenburgen und Touristen in Scharen
klimatisierte Zimmer	ungeklärt, wann und wie klimatisiert wird
beheizbarer Swimmingpool	ungeklärt, wann und wie beheizt wird
kinderfreundliches Ambiente	für Leute, die Kinderlärm im Urlaub mögen
zweckmäßig eingerichtet	wenig Komfort
legere Atmosphäre	Essen in Bikini und Schwimmhose
Haus mit vielen Stammgästen	Kein Beweis für Qualität, nur dafür, dass diese Gäste sich benehmen als ob sie zu Hause wären und die Hotelbesitzer wegschauen.
unaufdringlicher Service	Bedienung lässt in punkto Wartezeiten zu wünschen übrig.

### Was ist das Europäische Verbraucherzentrum und das ECC-Netz?

Bei grenzüberschreitenden Verbraucherproblemen – vielfach bei Problemen beim Einkaufen im Ausland - Beistand zu leisten, dies ist das erklärte Ziel der Europäischen Verbraucherzentren, die von fast allen Mitgliedsstaaten eingerichtet wurden. Die EU richtete im Jahr 2005 das ECC-Netz (Europäische Verbraucherzentren) ein. Dieses besteht bereits aus 27 Zentren, die eng zusammenarbeiten.

### Welche Maßnahmen und Dienstleistungen sind vom ECC-Netz zu erwarten?

- Bereitstellung von Informationen über die europäischen und nationalen Vorschriften zu den Möglichkeiten des Binnenmarktes;

- Beratung und Unterstützung Einzelner bei beizulegenden Beschwerden oder Streitigkeiten;
- Hilfe auch über die Außergerichtliche Streitbeilegung auf dem Weg zu einer Einigung (Bereitstellung eines Vermittlers, Schlichters, Schiedsrichters).

Das **Europäische Verbraucherzentrum Bozen** ist Teil des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren.

Es befindet sich in der Brennerstraße 3, Bozen  
Beratungszeiten: Mo – Fr von 8 bis 16 Uhr; jeden zweiten Samstag von 9 bis 12 Uhr - Tel. 0471 980939

E-Mail: [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

[www.ecc-netitalia.it/tedesco/index.htm](http://www.ecc-netitalia.it/tedesco/index.htm) (italienweites Netz)

## 2.2 BUCHUNG

# Vorgemerkt und abgebucht

**Wenn der Urlaubs-Lockvogel ruft, kommen Sehnsüchte auf, die gestillt werden wollen. Buchen gehört für viele zum Vorfreude-Ritual. Manche tun es ganz früh – am liebsten noch im tiefsten Winter -, immer mehr tun es im letzten Moment. Die einen brauchen eine freundliche Beratung im Reisebüro, die anderen vertrauen auf einen anonymen Klick im Internet. Vor- und Nachteile dieser Gewohnheiten. Und worauf es ankommt bei der Buchung.**

### Was man beim Buchen beachten muss

Ein gelungener Urlaub beginnt bereits beim Schmökern in den Katalogen. Aber Achtung, hier liegen schon die ersten Stolpersteine (siehe Seite 8 f.), denn die touristische „Fachsprache“ muss erst erschlossen werden. Vorsicht ist demnach angebracht, damit der Urlaubstraum nicht getrübt wird. Unklare Formulierungen, mündliche Verträge, unzureichende Informationen mancher Anbieter und eine falsche Einschätzung des Preis-Leistungsverhältnisses verursachen immer wieder Ärger vor, während und nach dem Urlaub. Gerade Extrawünsche und Zusätze beim Standardangebot müssen verschriftlicht werden, im Nachhinein sind sie sonst unmöglich zu beweisen.

### Wann – wie – wo?

Gleich vorweg: Es gibt keinen richtigen und keinen falschen Zeitpunkt, den Urlaub zu buchen oder anzusetzen. Nur gute und weniger gute Angebote genauso wie ideale oder weniger ideale klimatische Bedingungen während des Urlaubs. Demnach kann es günstiger sein, früh zu buchen – immer mehr Reiseveranstalter (Tour Operators) bieten Frühbucher-Bonusse an – außerdem ist die Auswahl dann noch recht groß. Umgekehrt gibt es genauso tolle Angebote bei den Last-Minute- oder Last-Second-Reisen, manchmal – aber nicht immer – zu Schnäppchenpreisen.

### Online buchen

Onlinereisebüros sind gewöhnlich entweder Reiseveranstalter und bieten dann nur ihre Eigenmarke an oder Vermittler von Reisen, mehrheitlich in der Pauschalreise-Formel. Laut Stiftung Warentest ist im Jahr 2006 der Umsatz bei privaten Reisen, die vollständig oder teilweise im Internet gebucht wurden, auf 8,5 Milliarden Euro geklettert. Das ist ein Plus von 18 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Für 2007 werden wiederum 18 Prozent Wachstum auf jetzt 10 Milliarden Euro erwartet.

### Die Vorteile

Information und Buchung über Reiseziele, Flüge, Hotels, Mietwagen und Ferienhäuser rund um die Uhr, auf recht einfache und mittlerweile sichere Art und Weise – für jeden Geschmack, jede Brieftasche, für Abenteuer liebende Weltenbummler genauso wie für All-Inclusive-Fans auf der Ghetto-Clubinsel, die Komfort bietet wie daheim. Die besten

Anbieter sind jene mit einer übersichtlichen Webseite, einfacher Buchung (verständliche Eingabemaske und Prozedur) und problemlosem Storno. Noch besser, wenn sie Angebote von vielen Veranstaltern, also eine breite Palette, aufweisen und so viel Erfahrung im Sektor haben.

Einige Onlineagenturen bieten zudem eine Tiefpreisgarantie. Sie erstatten die Preisdifferenz, wenn der Reisende eine bereits gebuchte Reise (im selben Hotel und unter denselben Bedingungen) anderswo billiger findet.

Die unabhängige Vereinigung Altroconsumo hat in einem Vergleichstest 2007 errechnet, dass online-Buchungen bei Reisen bis zu 50% sparen helfen.

### Tipps:

- **Die AGBs studieren** und auf kundenfeindliche bzw. missbräuchliche Klauseln prüfen (z.B. wenn man sich vorbehält, die Reiseleistung ohne Absprache zu ändern); diese Klauseln sind zwar gesetzlich nichtig, müssen aber erst von einem Richter für nichtig erklärt werden.
- **Drucken Sie Anschrift, Telefonnummer usw. des Anbieters aus**, damit Sie jederzeit Kontakt aufnehmen können. Auch sonst alle Bestätigungen und Angaben (Flugnummer, Buchungsnummer usw.) ausdrucken.
- **Auf Rücktrittsregelung achten.** Bei Storno entscheidet meist der Zeitpunkt über die „angemessene“ Stornogebühr (je näher das Abreisedatum umso höher). In den wenigsten Reiseverträgen ist schon ein Mindestschutz inbegriffen, erfahrungsgemäß ist der Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung besonders für Frühbucher zu empfehlen.
- **Bezahlung:** per Banküberweisung oder Kreditkarte. Achten Sie auf die Datensicherheit - nur verschlüsselte Verbindungen zulassen.
- **Achtung:** Bei Reisevermittlern ist es gängig, dass alle Reiseangebote auf einer Suchanfrage angezeigt werden, egal ob sie noch verfügbar sind oder nicht. Erst eine Einzelabfrage klärt die Lage.
- **Vorsicht auch bei Paketen:** Enthält der Preis bereits eine Versicherung, wenn ja, welche?
- **Datenschutz:** Wenn Sie sich vor Werbe-E-Mails und Spams schützen wollen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Datenweitergabe auf Buchungsformularen.

**Für Internet-Skeptiker:** Vergleichen Sie mehrere Online-Angebote und gehen Sie mit ihren „Lieblingen“ in Ihr Vertrauens-Reisebüro. Verlangen Sie dort nach dem bereits ausgewählten Angebot und lassen Sie sich beraten. Kontrollieren Sie in einem dritten Schritt die im Beratungsgespräch angepeilte Lösung im Netz und entscheiden Sie erst dann auf der Grundlage des eventuellen Preisunterschieds bei gleicher, im traditionellen Reisebüro individuell abgestimmter Leistung. Diese Abfolge erfordert natürlich etwas mehr Zeit in der Planung, verspricht aber mehr Erfolg (Zufriedenheit) und Ersparnis.

Längst nicht alle Verbraucher lieben Pauschalreisen, manche bevorzugen individuell zugeschnittene und selbst entworfene Reisen. Selbstbucher sollten sich aber die oben genannten Vor-

sichtsmaßnahmen umso mehr zu Herzen nehmen. Zusätzlich gelten für sie folgende **Tipps**:

- **Doppelt prüfen:** Prüfen Sie wichtige Informationen wie Fahrzeiten und Routen, am besten gleich über mehrere Quellen. Dies gilt vor allem bei Fernreisen.
- **Schriftliche Angaben:** Lassen Sie sich von jedem Teilnehmer (jeder touristischen Leistung) alle genauen Angaben bei der Buchung/Bezahlung schriftlich geben, drucken Sie diese aus und führen Sie diese mit. Eine Kopie all dessen lassen Sie zuhause. Verlassen Sie sich nicht zu sehr auf „Sterne“ und sonstige Klassifizierungen von Hotels und Pensionen. Erkundigen Sie sich lieber nach den gebotenen Leistungen.
- **Reiseversicherungen:** Mehr Schutz ist notwendig, da sich eventuelle Reklamationen (und Verantwortung bei Mängeln) auf weit mehr Anbieter beziehen (Fluggesellschaft, Busunternehmen, Bahngesellschaft, Hotel, privater Zimmervermieter usw.) und nicht über einen Reiseveranstalter (bei Pauschalreisen) bzw. über den Reisevermittler (online oder traditionelles Reisebüro bei Buchung einzelner Leistungen) abwickeln lassen. Denken Sie auch an eine Krankenversicherung, an eine Rücktrittsversicherung, an Diebstahl usw.

### Das Flugticket – Ein Kapitel für sich

Das Flugticket ist jenes Dokument, das einen Passagier zum Flug auf einer bestimmten Strecke berechtigt. Im Unterschied zu Eisenbahnfahrkarten ist das Flugticket auf den Namen des Passagiers ausgestellt und kann so nur vom Inhaber verwendet werden.

Welche Informationen scheinen auf jedem Flugticket auf? Die ausstellende Fluglinie, die Agentur (Reisebüro oder Vermittler) und der Ort der Ausstellung, Name des Passagiers (**Achtung:** Korrektheit überprüfen! Bei nicht Übereinstimmung der Schreibweise mit jener auf den Dokumenten gibt es Probleme beim Check-In), Strecke, Buchungscode, Flugzeiten, Buchungsklasse und Preis.

Erst am Flughafen wird beim Check-In die Bordkarte ausgestellt, die zum Betreten des Flugzeugs berechtigt und auf der die Sitznummer sowie das Flughafengate und die Einstiegsuhrzeit aufscheinen.

Neuerdings werden immer häufiger so genannte **„e-tickets“** (virtuelle Fahrkarten bzw. einfache Buchungsbestätigungen) ausgestellt: Das betrifft vor allem Billigflieger. Hier erfolgt der Check-In am Flughafen über den Passagiernamen und die Buchungsnummer. Gegen Vorlage dieser Bestätigung wird erst am Flughafen ein Ticket mit Bordkarte ausgestellt.

Bei einem Flug mit Zwischenstopps empfiehlt es sich, falls möglich, gleich bei Antritt der Reise für alle Teilstrecken einzuchecken. Man bekommt dann alle Bordkarten ausgehändigt und kennt somit bereits die Sitzplatznummern. Dies ist vor allem dann wichtig, wenn die Zwischenstopps zeitlich knapp bemessen sind – man spart sich so erneute Wartezeiten. Außerdem sieht das Fluglinienpersonal der folgenden Teilstrecken dann auch gleich am Terminal, dass die Reise tatsächlich angetreten worden ist.

### Flüge buchen, aber richtig

Fluglinien verwenden für die Ausstellung der Tickets Buchungsklassen, die sich von den bekannten „economy, business und first class“ unterscheiden: Während sich diese auf Sitzplatz und Service im Flugzeug beziehen, sagen die weniger bekannten mit Buchstaben gekennzeichneten Buchungsklassen aus, welcher Tarif bei der Ausstellung des Tickets angewandt wurde: z.B. „Y“ (Economy Class Normaltarif) oder „Q“ (sehr günstig, aber kein Ersatzanspruch bei Nichtantritt des Flugs). Von diesen Buchungsklassen ist es meist abhängig, ob und wie das Ticket storniert, umgebucht und ersetzt werden kann. Es ist daher immer anzuraten, bei der Buchung des Tickets nach Möglichkeiten und Kosten für Umbuchung und Stornierung zu fragen. Online wird dies meistens schwierig.

### Die Abflugszeiten – Vorsicht bei Pauschalreisen und Billigflügen

Die auf einem Linienflugticket angegebenen Uhrzeiten werden in den meisten Fällen eingehalten; bei Flügen, die lange vor Abfahrt gebucht wurden, empfiehlt sich jedoch vor der Abreise eine Kontrolle (entweder auf der Homepage des Flughafens oder auf jener der Fluglinie).

Bei Pauschalreisen sind die Flugzeiten oft nur vorläufig und ungenau, da es sich meist um Charterflüge handelt. Und die Flugzeiten könnten sich auch kurz vor der Abreise noch ändern. Eine Kontrolle oder Nachfrage ist ratsam.

Einer ganz besonderen Gepflogenheit folgen Billigflieger und auch manche Charterflüge: Die Rückfahrt muss meist zwei Tage vor Flugantritt bestätigt werden. Ohne diese Rückbestätigung könnte eventuell sogar der Anspruch auf den Sitzplatz verfallen. Die Bestätigung läuft meist telefonisch über ein Call-Center ab. Überprüfen Sie, ob das auf Ihre Reise zutrifft und bewahren Sie die Telefonnummer sicher auf.

### Was tun, wenn man das Flugticket verloren hat

Wer sein Flugticket verliert – egal ob vor der Abreise oder vor dem Rückflug – muss entweder mit einem erheblichen Kostenaufwand oder – besonders bei geplatzten Geschäftsreisen – einer langwierigen Prozedur zur Rückerstattung des Flugpreises rechnen. Die Bedingungen dafür hängen von der jeweiligen Fluggesellschaft und vom Anflugsort ab. Grundsätzlich ist es ratsam, den Flugschein zu fotokopieren und getrennt vom Original aufzubewahren, um im Verlustfall den Ankauf des Tickets beweisen zu können. Viele der notwendigen Schritte zum Ersatz des Tickets lassen sich mit der darauf vermerkten Buchungsnummer auch viel leichter erledigen.

Die wenigsten wissen, dass sie bei nicht genutzten Flugtickets gewisse **Rückerstattungsansprüche** geltend machen können, egal bei welcher Ticket-Klasse und ohne eigene Versicherung. Allerdings betreffen diese Ansprüche nur die Steuern. Wenn ein Flugticket im letzten Moment also ungenutzt bleibt (übertragbar ist es ja nicht), dann ist zwar der Flugpreis „verloren“, nicht aber der Rest, der Teil des Tickets über Steuern und Gebühren. Fluggesellschaften sind verpflichtet dem Fluggast diesen Betrag zurückzuerstatten. Wer auf dieses Recht verzichtet, schenkt der Fluggesellschaft Geld.



## 2.3 PAUSCHALREISEN

### Bus und Bett



**Was heißt Pauschalreise überhaupt? Und was muss in einem Vertrag für eine Pauschalreise stehen? Welche Rechte gilt es zu schützen im Kampf gegen böse Überraschungen am Urlaubsort oder auf dem Weg dorthin? Ein Gespräch mit der Juristin Monika Nardo, Beraterin im EVZ.**

Im Idealfall sollte der Urlaub die schönste Zeit im Jahr sein. Doch was, wenn die Traumferien ein paar Stunden vor der Abfahrt vom Veranstalter abgesagt werden oder dem gebuchten Hotel ein paar Sterne fehlen? Der so genannte „**Verbraucherschutzkodex**“ (gesetzvertretendes Dekret Nr. 206 vom 06.09.2005, in Kraft seit dem 23.10.2005) gibt Auskunft: Die Rechte der Urlauber im Rahmen der Pauschalreise wurden vom italienischen Gesetzgeber gemeinsam mit anderen Verbraucherrechten darin verbrieft. Der Verbraucherschutzkodex regelt fast alles rund um den Traumurlaub (Art. 82 – 100).

So sind Reisebüros und Reiseveranstalter verpflichtet, den Urlaubern einen Vertrag auszuhändigen, der einige Standardkriterien erfüllen muss. Die Verbraucher kommen leichter zu einem Schadenersatz, sollte trotz aller Vorsicht einmal etwas schief laufen. Auch die Angaben im Reiseprospekt müssen ausführlich sein und der Wahrheit entsprechen, so dass sie den Reiseveranstalter im Hinblick auf eine eventuelle Irreführung festnageln.

#### **konsuma: Was ist eigentlich eine Pauschalreise?**

Nicht unbedingt ein „all inclusive“ Urlaub. Bei einer Pauschalreise handelt es sich um ein Paket von **mindestens zwei touristischen Dienstleistungen** aus der Palette: Beförderung (Bus oder Flug), Unterbringung, andere touristische Dienstleistungen (z.B. Leihwagen, Ausflüge vor Ort). Weitere wichtige Voraussetzungen sind ein Gesamtpreis und eine Mindestdauer von 24 Stunden oder mindestens eine Übernachtung. Diese Regeln gelten also nicht für den Kauf eines Flugtickets, wohl aber für einen Cluburlaub.

#### **konsuma: Was wird am häufigsten bei dieser Art des Urlaubs beklagt?**

Pauschalreisen sind ein reklamationsanfälliger Sektor. Am meisten klagen Reisende über den augenscheinlichen Unterschied zwischen den gebuchten Leistungen und dem, was am Urlaubsort dann tatsächlich geboten wurde. Zum Beispiel entpuppt sich das gebuchte Hotel als Baustelle (*siehe Seite 38*), oder man wird im letzten Moment umgelenkt auf ein anderes Hotel, oder im Büffet tummeln sich Schaben, oder das reichhaltige Buffet erweist sich als ein schäbiger Abklatsch davon, oder der Urlauber muss zu Hause bleiben, weil der Reiseveranstalter vergisst, dass eigentlich ein Shuttledienst zum Flughafen vereinbart war, oder weil dieser vergisst, ihn über eine Vorverlegung des Flugs zu informieren. Vielfach passiert es, dass die Abreise vom frühen Morgen auf den späten Nachmittag verschoben und die Rückreise wiederum um einen halben Tag vorverlegt wird, so dass letztlich fast zwei Urlaubstage draufgehen.

Die Urlauber sind oft mit minderwertigen Leistungen und mit zeitlichen Verschiebungen der Abreise konfrontiert. Zu diesen Komplikationen kommt noch der Frust, der Ärger und der Zeitverlust, den diese Unannehmlichkeiten für den Urlauber mit sich bringen, die so genannte „entgangene Urlaubsfreude“, die als immaterieller Schaden anerkannt wird.

#### **Was muss ein Pauschalreisevertrag beinhalten?**

**Der Verbraucher hat Anrecht auf eine unterfertigte Kopie des Vertrages, die folgendes beinhaltet:**

- Reisedatum, Reiseziel, genaue Reiseroute
- genaue Angaben des Reiseveranstalters und des Reisebüros
- Gesamtpreis und Modalitäten möglicher Preisänderungen, genaue Angaben über Beförderungskosten, Steuern, Wechselkurse und Kostenkalkulation
- Ausmaß der Anzahlung im Höchstausmaß von 25% des Preises und Angaben über die Bezahlung der Restschuld
- Angaben über die Versicherungsabdeckung und über weitere vereinbarte Versicherungsleistungen
- genaue Informationen über die Unterbringung (Lage, Kategorie, Komfort, Verpflegung usw.)
- Informationen über die Reise, Ausflüge, Besichtigungen und Anwesenheit von Begleitern und Reiseführern
- letzter Rücktrittstermin für den Reiseveranstalter bei Fehlen der Mindestzahl von Teilnehmern (höchstens 20 Tage)
- Spesen zu Lasten des Verbrauchers bei Abtretung des Vertrages an Dritte (bis vier Arbeitstage vor Reisebeginn)
- Reklamationsfristen

- spezifische Absprachen zwischen Verbraucher und Reiseveranstalter
- Frist, innerhalb welcher der Verbraucher bei Veränderungen der Pauschalreise seinen möglichen Rücktritt bekannt zu geben hat.

### **konsuma: Welche Informationen müssen von Anbietern von Pauschalreisen in der Beratung gegeben werden?**

Vorausgeschickt: Dies gilt nur für europäische Staatsbürger. Vor Vertragsabschluss muss der Konsument davon in Kenntnis gesetzt werden, welche Visa- und Passbestimmungen für sein Zielland gelten und welche Fristen es zur Beantragung gibt. Außerdem soll er über die Gesundheitsbestimmungen des Landes (z.B. Pflichtimpfungen) informiert werden.

Vor Reisebeginn hingegen müssen eine Reihe von Auskünften schriftlich gegeben werden: über Uhrzeiten und Orte von Zwischenaufenthalten und Anschlüssen, über die Art der Unterbringung während der Reise, über die örtlichen Vertretungen der Veranstalter und des Reisebüros und letztlich über Möglichkeiten, Reiseversicherungen abzuschließen.

### **konsuma: Kann der Preis der gebuchten Reise geändert werden?**

Die im Reisevertrag festgelegten Preise dürfen im Prinzip nicht geändert werden. Es sei denn, die Beförderungskosten (meistens Benzinpreise), Steuern (Flughafen, Hafen) oder der Wechselkurs ändern sich in der Zwischenzeit. Die Preiserhöhung darf die 10%-Grenze nicht übersteigen, andernfalls kann der Verbraucher vom Vertrag zurücktreten. Auf keinen Fall darf der Preis ab dem 20. Tag vor dem Reiseternin erhöht werden, auch nicht aus den vorhin genannten Gründen. Die Gründe der Preisänderung müssen vom Veranstalter dokumentiert und bewiesen werden.

### **konsuma: Wer haftet schlussendlich bei Nichterfüllung des Vertrages?**

Verantwortlich bei Nichterfüllung sind sowohl der Reiseveranstalter als auch das Reisebüro, im Rahmen der jeweiligen Haftung, wenn sie nicht beweisen, dass die Teil- oder Nichterfüllung der Leistung aus Gründen erfolgt ist, die ihnen nicht zugeschrieben werden können.

### **konsuma: Was ist bei Reisereklamationen zu beachten?**

Finden Sie am Urlaubsort etwas anderes vor als im Katalog versprochen wurde, müssen Sie ohne zu zögern reklamieren, möglichst schriftlich. Nur so kann der Veranstalter den Mangel eventuell vor Ort beheben. Erst wenn die Mängel innerhalb einer zumutbaren Zeit nicht behoben wurden, können Sie selbst für Abhilfe sorgen – das Hotel verlassen – und die entstandenen Mehrkosten dem Reiseveranstalter anlasten. (Siehe auch Seite 40)

### **konsuma: Was, wenn der Reiseveranstalter das Angebot vor Reiseantritt ändert (anderes Hotel, andere Flugroute usw.)?**

Sollten grundlegende Elemente des Pauschalreisevertrags vor Reiseantritt geändert werden oder wegfallen, ist der Reiseveranstalter gemäß Art. 91 und 92 des Verbraucherschutzkodex' dazu verpflichtet, dem Konsumenten die Änderungen und Preisunterschiede schriftlich mitzuteilen. Falls der Konsument den Abände-

rungsvorschlag nicht akzeptiert, kann er kostenlos vom Vertrag zurücktreten; diese Entscheidung muss dem Reiseveranstalter innerhalb von zwei Tagen mitgeteilt werden. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter weiter dazu verpflichtet, dem Konsumenten ein Alternativangebot (qualitativ gleichwertig, mit einem höheren Wert ohne Zusatzkosten oder mit einem niedrigeren Wert und Rückerstattung des Preisunterschieds) zu unterbreiten, oder der bereits bezahlte Betrag wird dem Konsumenten innerhalb von sieben Arbeitstagen zurückerstattet.

### **konsuma: Wann kann ich eine Reise abbrechen?**

Eine gebuchte Reise abbrechen ist nur in ganz schwerwiegenden Fällen möglich. Wenn der Veranstalter nach Antritt der Reise einen erheblichen Teil der vereinbarten Leistung nicht erbringt, so dass die Reise für Sie wertlos oder untragbar geworden ist, müssen Sie zuerst die Mängel vor Ort angezeigt haben (Beweislast) und er zunächst alle Vorkehrungen treffen, um Abhilfe zu schaffen. Erst wenn die Bemühungen des Reiseveranstalters erfolglos sind – und das ist heikel zu bewerten – oder Sie diese aus triftigen Gründen ablehnen, muss er dafür sorgen, dass Sie ohne zusätzliche Kosten wieder nach Hause gebracht werden. Übrigens: Sollten Umbuchungen am Urlaubsort notwendig werden, z.B. in ein anderes Hotel, nicht aus eigener Tasche den Mehraufwand vorstrecken, denn Geld im Nachhinein zurückfordern, ist sehr schwierig. Und ein weiterer Tipp: Mit Fotos lassen sich Unzulänglichkeiten, Mängel, Defizite in der Dienstleistung usw. am besten dokumentieren. Benutzen Sie die (Digital)Kamera und halten Sie alle möglichen Beweise fest.

Nach Ihrer Rückkehr müssen Sie schriftlich (Einschreiben mit Rückantwort) innerhalb von zehn Arbeitstagen ab Rückkehr reklamieren (siehe Seite 40).

### **Maturareisen**

Ist eine Maturareise eine Pauschalreise? Entscheidend ist, ob die Schulklasse eine Pauschalreise oder einzelne Leistungen bucht. Sollte sie ein „Paket“ erwerben, also eine Pauschalreise, dann gelten die gleichen Bedingungen wie oben beschrieben. Anders, wenn einzelne touristische Dienstleistungen für die ganze Klasse gebucht werden, was meistens der Fall ist. Dann wird etwa einmal die Busfahrt eingekauft und einmal eine Hotelunterbringung organisiert. Sollte es dann beim Bustransfer zu Schwierigkeiten kommen (z.B. keine Klimaanlage vorhanden, obwohl eine vereinbart war oder ein kleinerer Bus zur Verfügung stehen als geplant), muss eine Reklamation an das Busunternehmen gehen. Wenn hingegen Probleme mit dem Hotel auftauchen, müssen etwaige Schadensforderungen (und vorher Meldungen) beim Hotelbetreiber hinterlegt werden.

Meistens erweisen sich junge Leute als unerfahren und wenig informiert in Sachen Konsumentenschutz, besonders beim Reisen. Der größte Fehler ist das „blinde“ Vertrauen in mündliche Abmachungen. Maturanten sollten sich darum alles (beistrichgenau) schriftlich geben lassen, von den An- und Abfahrtszeiten, Zwischenstopps usw. bis hin zur Angabe, welche Leistungen inklusive sind und welche nicht. Ein weiterer wichtiger Tipp: Verschiedene Angebote einholen und vergleichen (Preise und Leistung)!

## 2.4 SPRACHREISEN

### How do you do?

**Keine Wunder erwarten, aber mit etwas Glück sind Sprachferien tatsächlich förderlich für den Spracherwerb und helfen Land und Leuten näher zu kommen, Jugendlichen genauso wie Erwachsenen.**

Alltag und Schule durchmischen, den Sprachkontakt intensivieren und Sprachhemmungen abbauen – das ist Sinn und Zweck der „Sprachferien“. Sprachferien werden für Jugendliche und Erwachsene angeboten und nehmen in der Rangordnung der Reklamationen bei den Verbraucherberatungsstellen einen vorderen Platz ein. Darum sollten bei der Buchung einige Details nicht vernachlässigt werden.

Egal ob in Großbritannien, Malta oder Kanada, immer werden Standard- und Intensivkurse angeboten. Die Anzahl der Teilnehmer sollte bei maximal 15 liegen, bei Intensivkursen sollten es nicht mehr als 10 Schüler sein. Angeboten werden Kurse mit 15, 20, 25 und sogar bis zu 30 Unterrichtsstunden à 45 bis 60 Minuten pro Woche. Die Anreise sollte bei Jugendlichen unter 15 Jahren nicht ohne Begleitung erfolgen. Gewohnt wird meist bei Gastfamilien oder in Colleges, manchmal auch in Jugendherbergen oder Pensionen. Genau in diesem Punkt kommt es oft zu Enttäuschungen, wenn die Erwartungen an ein Leben in und mit einer Gastfamilie, nicht selten geweckt von schöngefärbten Katalogtexten, hoch sind. Eine gewisse Anpassung an den Lebensstil der Familie und die Mentalität des Gastlandes wird erwartet und ist sinnvoll, will man tatsächlich vom Sprachaufenthalt profitieren. Wer die Kosten durch ein Stipendium reduzieren möchte, sollte sich vorher genauestens informieren, ob er oder sie zur Kategorie der Anspruchsberechtigten gehört (unter 45 Jahren, wirtschaftliche Bedürftigkeit). Für Südtirol: siehe [www.provinz.bz.it/bildungsfoerderung/foerderungen-studierende/zuschuesse-fremdsprachen.asp](http://www.provinz.bz.it/bildungsfoerderung/foerderungen-studierende/zuschuesse-fremdsprachen.asp).

#### ! Tipps bei Sprachaufenthalten im Ausland:

- Keinen Vertrag voreilig unterschreiben: Den Vertrag mit nach Hause nehmen und in Ruhe studieren. Wird das vom Veranstalter verweigert, so stehen die Zeichen im Vorhinein schlecht.
- Sich die genaue Anschrift der Unterrichtsstätte besorgen.
- Sich erkundigen, wie viele Schüler mit in der Klasse sitzen und welcher Nationalität sie sind.
- Nachfragen, wie viele Unterrichtsstunden der Sprachkurs umfasst und wie lange eine Unterrichtsstunde dauert.
- Ebenso nachfragen, nach welchen Kriterien die Einstufung vor Kursbeginn erfolgt.
- Der Frage nachgehen, ob Extrakosten für Lehrmaterial usw. entstehen.
- Wichtig ist, dass es vor Ort in der Schule Betreuerinnen und Betreuer (so genannte Tutoren) gibt, die bei Schwierigkeiten jederzeit erreichbar sind.
- Wenn ein Freizeitprogramm vorgesehen ist, nachbohren, ob dieses im Preis inbegriffen ist.
- Sich schriftlich geben lassen, welcher Art die Verpflegung ist

(Vollpension/Halbpension/Frühstück, im Preis enthalten oder extra zu zahlen).

- Nachfragen, welche Ausbildung die Lehrpersonen haben und besonders wichtig, ob sie Muttersprachler sind (auch das ist nicht selbstverständlich!).
- Sich erkundigen, wie viel Taschengeld wöchentlich etwa notwendig ist.
- Eine wichtige Frage betrifft die Zahl der Schüler in der Gastfamilie: Wie viele Personen sind bei der Gastfamilie untergebracht?
- Nachhaken, wo sich der Wohnort genau befindet und wie weit der Weg zur Unterrichtsstätte ist.
- Auf mögliche Haftungsbeschränkungen achten. Sich wichtige Einzelheiten in diesem Bereich schriftlich bestätigen lassen.
- Sich erkundigen, ob und welches Diplom am Ende des Kurses ausgestellt wird.
- Und bevor man sich entscheidet, immer verschiedene Angebote einholen und vergleichen!

Sollte wirklich etwas schief gehen, dann gilt wie für jede Reise: Schnelle Abhilfe vor Ort von der zuständigen Reiseleitung verlangen und dann laut Vertragsbedingungen schriftlich reklamieren. Kein Schüler sollte ohne Entschädigung öfter wechselnde Gastfamilien hinnehmen, uninteressierte Lehrer ertragen oder Unterkünfte akzeptieren, die den Verheißungen der Kataloge nicht entsprechen.

#### Im Internet:

[www.ausland-sprachreisen.de](http://www.ausland-sprachreisen.de)

[www.daad.de/ausland](http://www.daad.de/ausland)

[http://europa.eu/youth/studying/language\\_learning/index\\_eu\\_it.html](http://europa.eu/youth/studying/language_learning/index_eu_it.html)

## 2.5 DOKUMENTE

### Papiere in Ordnung?

**Reisedokumente geprüft? Alles vorhanden, um unbesorgt durch alle Check-In-Stellen und Kontrollen zu gelangen? Und dies möglichst Monate voraus? Besonders wenn ein Reisepass oder Visum benötigt wird.**

Zuallererst: Erkundigen Sie sich in Ihrem Reisebüro oder bei Ihrem Reiseveranstalter oder über die zuständige Behörde, ob Sie für Ihre Reise ein Visum, einen gültigen Reisepass, eine Aufenthaltsgenehmigung oder einen Internationalen Führerschein brauchen. Für Reisen von EU-BürgerInnen innerhalb der Europäischen Union genügt ein gültiger Personalausweis. Aber auch sonst gilt es, an das Besorgen nötiger Papiere zu denken.

Bei Pauschalreisen haben europäische Reiseveranstalter und Reisebüros die gesetzliche Pflicht (laut Art. 87 Verbraucherschutzkodex), ihren Kunden mitzuteilen, welche Dokumente für ihr Reiseziel benötigt werden, doch die Erfahrung zeigt, dass nicht alle diese Pflicht ernst nehmen. Darum fragen Sie nach und zwar

genau! Achtung: Sind auf Ihrer Reise ein bzw. mehrere Zwischenstopps in verschiedenen Staaten vorgesehen, informieren Sie sich über die für die Einreise erforderlichen Dokumente! Prüfen Sie die Fälligkeit Ihres Reisepasses möglichst einige Monate vor Ihrer geplanten Reise. Bedenken Sie dabei, dass der Reisepass seit Jänner 2003 eine Gültigkeit von zehn Jahren hat. Rechnen Sie mit langen Wartezeiten bei der Ausstellung und Verlängerung Ihres Reisepasses während der Urlaubsmonate. Die Quästur kommt – seit der Einführung der biometrischen Pässe am 26. Oktober 2006 (mit Chip und digitalem Foto) aufgrund des elektronischen Mehraufwands und der komplexen Prozedur der Übermittlung in eine internationale Datenbank bei der Ausstellung kaum mehr nach. Im heurigen Frühling und zu Sommerbeginn türmten sich im Passamt der Bozner Quästur rund 1700 Anträge.

### Was brauchen Sie zur Verlängerung Ihres Passes?

Sie können Ihren vor 2003 ausgestellten Pass auf bis zu höchstens zehn Jahre verlängern (früher waren es nur fünf Jahre). Dazu müssen Sie mit Ihrem alten Pass und einem Antrag auf Verlängerung in die nächste Quästur.

### Was benötigen Sie bei einem Neuantrag?

- einen gültigen Personalausweis (Identitätskarte)
- zwei identische Fotos im Passfoto-Format (Mit den neuen biometrischen Sicherheitspässen gelten strikte Kriterien für das Passfoto. Der Inhaber des Passes muss frontal, mit neutralem Gesichtsausdruck und geschlossenem Mund fotografiert werden. Die Augen müssen geöffnet und deutlich sichtbar sein. Das Gesicht muss in allen Bereichen scharf, kontrastreich und klar erkennbar sein. Das Foto darf nicht älter als sechs Monate sein.)
- eine Stempelmarke (marca per concessioni governative) zu 40,29 Euro für Reisepass
- die Zahlungsbestätigung über 44,66 Euro für das Büchlein zu 32 Seiten und zu 45,62 Euro für jenes zu 48 Seiten (vorgedruckte Posterlagscheine in den Postämtern)
- wer minderjährige Kinder mitreisen lassen will, braucht zudem auch die Unterschrift beider Elternteile auf der Erklärung (Vordruck in der Quästur oder als Download auf der Webseite der Staatspolizei [www.poliziadistato.it/pds/cittadino/passaporto/pas2.htm](http://www.poliziadistato.it/pds/cittadino/passaporto/pas2.htm))

Für alle Sonderfälle (z.B. Gruppenreisen) gibt es eigene Regelungen - am besten im Passamt der Quästur nachfragen.

### Check-Liste Reisedokumente und Papierkram

- Reisepass (mit oder ohne Visum) oder Personalausweis
- Führerschein und internationaler Führerschein
- Krankenkassenbüchlein für Reisen in Italien, Europäische Krankenversicherungskarte für Reisen innerhalb der EU oder, bei Reisen in außereuropäische Länder, Polizza einer Reiseunfall- und Reisekrankenversicherung, eventuell mit Rücktransport
- Flugticket, Bus-, Zugkarten usw.
- Reisevertrag bei Pauschalreisen (Original mitnehmen und eine Kopie zu Hause lassen), evtl. auch Reisekatalog

- Bankomatkarte, Kreditkarten, Traveller's Cheques usw.
- Reiseführer
- falls vorhanden Polizza Reiserücktrittsversicherung
- ausgefülltes Kärtchen mit Notrufnummern (siehe Klappe *konsuma*) und siehe Checkliste (ebenfalls Klappe *konsuma*)

! **Und zwei letzte Tipps:** Notieren Sie sich Nummer, Datum und Ausstellungsort Ihres Passes. Diese Daten benötigen Sie, wenn Ihnen Ihr Reisepass während der Reise abhanden kommen sollte.

Schicken Sie sich kurz vor der Abreise all Ihre wichtigen Notrufnummern und persönlichen Daten per E-Mail an Ihre eigene Mail-Box, so dass Sie diese notfalls von überall auf der Welt aus via „hotmail“ abrufen können.

### USA: Das Land der begrenzten Möglichkeiten

Seit dem Inkrafttreten der neuen Einreisebestimmungen für die Vereinigten Staaten („Visa Waiver Program – Einreise ohne Visum) haben die Quästuren Schwierigkeiten, die Anträge, die sich im Laufe der Monate angesammelt haben, zu erledigen. Zum fehlenden Personal ist in vielen Quästuren Italiens die mangelnde Eignung der Geräte, die diesen Ämtern zur Verfügung stehen, hinzugekommen. Bozen und Trient sind übrigens mit der benötigten Hard- und Software ausgerüstet.

Die neuen Bestimmungen sehen vor, dass Besucher, die zum Zweck eines touristischen Aufenthalts oder aus Geschäftsgründen in die Vereinigten Staaten einreisen wollen und nicht länger als insgesamt 90 Tage in den USA bleiben, außerdem ein Rückreiseticket besitzen, entweder:

- einen maschinenlesbaren Pass besitzen, der innerhalb 25. Oktober 2005 ausgestellt worden ist, oder
- einen der neuen biometrischen Pässe oder einen maschinenlesbaren Pass besitzen, der nach dem 25. Oktober 2005 ausgestellt, aber mit einem Digitalfoto versehen ist.

Eine Alternative dazu ist, sich an das Konsulat oder die Botschaft zu wenden und die Ausstellung eines Visums zu beantragen; diese Lösung empfehlen mittlerweile auch zahlreiche Reisebüros. Dies sollte in den Fällen geschehen, in denen die Quästur monatelange Wartezeiten in Aussicht stellt oder noch nicht über die notwendigen Geräte verfügt, um die neuen Reisepässe ausstellen zu können. Ein Visum wird außerdem immer noch dann benötigt, wenn Reisende den oben beschriebenen Voraussetzungen nicht entsprechen, folglich länger in den USA weilen oder aus Studien- oder Arbeitsgründen usw. dorthin fahren.

Für Minderjährige reicht bei USA-Reisen nicht der Eintrag im Pass der Eltern. Sie brauchen entweder einen eigenen Reisepass laut Visa Waiver Program oder den Eintrag im Reisepass eines der Elternteile UND ein Visum.

Siehe: [www.poliziadistato.it/pds/cittadino/passaporto/passaporto\\_usa.htm](http://www.poliziadistato.it/pds/cittadino/passaporto/passaporto_usa.htm)

## 2.6 GELD

**Damit der Rubel (nicht) rollt**

**Welche Zahlungsmittel sind am günstigsten und wann? Und wie schützt man sich vor Diebstahl und Verlust? Vom Telefonieren im Ausland: Handy und das so genannte Roaming.**

Die Reisekasse sollte am besten aus einem Mix bestehen: etwas Bargeld für die ersten Ausgaben, Bankomat-Karte, Kreditkarte (v.a. für Buchung von Mietwagen, Hotels) und Reisechecks. Letztere ergänzen die Reisekasse in Sachen Sicherheit.

**Bargeld**

Seit der Einführung des Euro kann in allen Euro-Ländern ohne Wechselkursprobleme bezahlt werden - ein großer Vorteil für Touristen. Für alle anderen Länder ist die Geldwechselfrage unverändert geblieben. Es ist ratsam, zeitig die Währung des Landes vorzumerken, in das man sich begeben will. Für Reisen in Länder Asiens, Afrikas, Süd- und Mittelamerikas empfiehlt es sich, nur soviel Geld umzutauschen, wie voraussichtlich benötigt wird, da vielfach die Devisenbestimmungen dieser Länder die Ausfuhr ihrer Landeswährung verbieten bzw. hinterher der Umtausch im eigenen Land beinahe unmöglich ist. Näheres über die Devisenbestimmungen aller Staaten finden Sie unter [www.viaggiasesicuri.mae.aci.it](http://www.viaggiasesicuri.mae.aci.it)

Bargeld allein ist allerdings vergleichsweise teuer (im Wechsel) und hat das größte Sicherheitsrisiko. Wird es gestohlen, haben Sie den ganzen Schaden.

**Neue europäische Bestimmungen für die Ein- und Ausfuhr von Geldmitteln**

Seit 15. Juni 2007 gilt der neue Schwellenwert von 10.000 Euro für die Meldepflicht bei der Ein- und Ausfuhr von so genannten Barmitteln aus einem Nicht-EU-Land in die Europäische Union und umgekehrt. Dies schreibt die Verordnung (EG) Nr. 1889/2005 vor.

Betroffen ist: wer von einem EU-Mitgliedsstaat in ein Nicht-EU-Land fährt oder wer umgekehrt aus einem Nicht-EU-Land in die EU einreist und dabei Bargeld mit einem Wert von 10.000 Euro oder mehr mit sich führt. Die Meldung erfolgt mittels einer eigens dafür vorgesehenen Erklärung der Zollbehörde. Dasselbe gilt für Zahlungsmittel, die dem Bargeld gleichgesetzt sind: Reiseschecks, Schecks oder andere Überbringerpapiere.

Was hingegen die Ein- und Ausfuhr von Bargeld innerhalb der EU angeht, bleibt vorerst alles beim Alten. Der Schwellenwert zur Deklarationspflicht beträgt hier 12.500 Euro.

Wenn Sie überschüssige Beträge nicht erklären, wird der überschüssige Betrag beschlagnahmt, und es fallen hohe Geldstrafen an. Außerdem könnte Ihnen bei der Ausreise sogar passieren, der Geldwäscherei bezichtigt zu werden ...

**Plastikgeld**

**Klären Sie vor Urlaubsantritt, ob Ihre Karten im Urlaubsland akzeptiert werden.**

**Bankomat POS**

In internationale Netzwerke (wie EC, Cirrus, Maestro usw.) eingebundene Bankomat-Karten können mittlerweile auch in vielen anderen Ländern sowohl zur Geldbehebung als auch zur direkten Zahlung benutzt werden. Theoretisch können mit der Bankomatkarte Zahlungen in konventionierten Geschäften mit POS-System (point of sale) vorgenommen werden - allerdings gibt es diesbezüglich im Ausland oft Probleme, Sie sollten sich also nicht darauf verlassen.

Es gibt zwar Banken, die keine Gebühren bei Bargeldbehebung am Bankomatschalter erheben, aber das sind wenige. Heben Sie nicht oft Kleinbeträge ab, das ist wegen der vielfach angewandten Fixgebühren unwirtschaftlich, und klären Sie die Vertragsbedingungen mit Ihrer Hausbank ab.

Zur Höchstgrenze für die Bargeldbehebungen (je nach Bank) kommt das Limit für die Bezahlungen in etwa derselben Höhe hinzu. Das kann dann leicht dazu führen, dass das Konto unbewusst überzogen wird und dafür gesalzene Zinsen bezahlt werden müssen. Übrigens: Informieren Sie sich über die Höchstgrenze der Behebungen im Ausland, denn dort gelten für dieselbe Karte oft höhere Behebungsgrenzen als im Inland, was z.B. im Falle eines Diebstahls der Karte im Ausland schwerwiegende Folgen nach sich ziehen kann.

**Achtung Betrug am Geldautomaten:** Verdecken Sie besonders auf Reisen beim Eingeben der PIN-Nummer die Tastatur mit der Hand, sodass sie weder vom Hintermann noch per Minikamera ausgespäht werden kann. Nur während der Öffnungszeiten beheben, so dass Sie eventuell Bankangestellte zu Rate ziehen können. Behält der Automat die Karte ein (eigenes Betrugssystem), lassen Sie sie sofort sperren.

**Kreditkarten**

Aufgrund der großen Nachfrage und der immer größer werdenden Akzeptanz wird das Angebot an internationalen Kreditkarten immer vielfältiger. Buchungen in manchen Hotels und Mieten von Leihautos können im Ausland oft nur noch mit Kreditkarte vorgenommen werden. In beiden Fällen gilt die Kreditkarte gleichzeitig als Kautions.

Die jährlichen Kosten wechseln je nach Art der Karte und belaufen sich auf mindestens 18 Euro bis zu über 100 Euro. Geldbehebungen kommen sehr teuer: Im Inland und Euro-Raum drei Prozent, Mindestgebühren von 2,50 Euro (American Express) bis 4,00 Euro (Diners Club). Für Bargeldbehebungen ist die Bankomatkarte günstiger! Keine Kosten fallen in der Regel für den Einsatz der Kreditkarte zur direkten Bezahlung im Ausland an.

Gut zu wissen: Einige Kreditkarten bieten zusätzliche Gratisleistungen (wie beispielsweise Flug- oder Hotelbuchungen, ärztlichen Beistand in Notsituationen, Versicherungen).

Im Gegensatz zur Bankomatkarte, bei der die Belastung des Kontos am Tag der Behebung und mit dem Tageswechselkurs erfolgt, werden Ihnen bei der Kreditkarte die Ausgaben erst mit dem Monatsauszug angelastet: Das kann vorteilhaft (Euro-Länder), das kann aber auch von Nachteil sein. In Ländern mit sehr

hohen Wechselkursschwankungen kann das Zahlen mit Plastikgeld Überraschungen mit sich bringen: Verteuert sich die Währung bis zur Abrechnung, so wird der Rechnungsbetrag entsprechend höher. Seit 1999 gibt es keine einheitliche Kursbindung mehr. Sie wissen also zum Zeitpunkt des Bezahlens nicht, welcher Kurs verrechnet wird.

Lassen Sie die Karte bei Verlust sofort sperren. Bei Kreditkarten können Sie gleich die Ausstellung einer Ersatzkarte beantragen. Machen Sie auch unbedingt eine Anzeige bei der Polizei.

Bis die Sperre wirksam wird (spätestens eine Stunde nach Einlangen der Meldung bei der Bank oder dem Sperrnotruf), haftet bei der Bankomatkarte der Kunde im Rahmen seines vereinbarten Limits. Bei Kreditkarten sind die Haftungsgrenzen unterschiedlich: zwischen 25 Euro (American Express) und 72,67 Euro (VISA, Mastercard). *Quelle: Portal der Arbeiterkammer Österreich*

### Tipps:

- Bewahren Sie Bargeld und andere Zahlungsmittel nie gemeinsam auf.
- Verwahren Sie Ihre Karten sorgfältig und schreiben Sie niemals den PIN auf.
- Vergleichen Sie die Tages- und Monatshöchstgrenzen für Behebungen in Italien und im Ausland, sie stehen in Ihrem Bankomat-Vertrag, es kann dort Unterschiede geben.
- Bewahren Sie Rechnungen auf, die Sie mit Kreditkarte bezahlt haben und kontrollieren Sie die Monatsabrechnung. Bei strittigen Umsätzen können Sie bei der Kreditkartenfirma innerhalb von 60 Tagen ab Kontoauszug Einspruch erheben.
- Kärtchen (*siehe konsumma Klappe*) mit Telefonnummern für die Sperre im Fall eines Diebstahls oder Verlusts immer getrennt von den Zahlungsmitteln aufbewahren.
- Bei Diebstahl der Bankomatkarte beachten Sie: In Italien gibt es eine grüne Nummer (800-822056), die unverzüglich anzurufen ist, um die Karte zu blockieren. Im Ausland wechselt diese Nummer von Staat zu Staat. Informieren Sie sich unter der oben genannten Nummer oder bei Ihrer Bank über die jeweilige Telefonnummer im Ausland.
- Städtereisen: Sparen Sie darüber hinaus Geld und Zeit, indem Sie Touristen-Vorteilskarten erstehen. Mit einem Pauschalpreis decken Sie viele Dienstleistungen ab (öffentliche Verkehrsmittel, Museumseintritte, Theaterbesuche, Stadtrundfahrten, Fahrradverleih und Sonderangebote). Informieren Sie sich im Internet oder bei den jeweiligen Touristen-Büros über die jeweiligen „City Cards“.

### Reiseschecks

Travellers' Cheques sind nach wie vor ein vorteilhaftes Zahlungsmittel für Auslandsreisende. Reiseschecks werden überall angenommen, höchstens bei sehr kleinen Banken könnten Sie Wechselprobleme haben.

Die Schecks werden vor Reiseantritt im eigenen Land gekauft und zwar möglichst in der Währung des jeweiligen Reiselandes. Sollte das nicht möglich sein, empfiehlt es sich, die Reiseschecks in Euro oder in US-Dollars ausstellen zu lassen.

Der Wechsel dieser Schecks erfolgt in gleicher Weise wie der Wechsel von Devisen: Der Reisescheck wird zum aktuellen Kurs in die örtliche Währung gewechselt - dazu kommen noch die

Bankgebühren (gewöhnlich zwischen 1 und 2%).

Reiseschecks sind ein relativ sicheres Zahlungsmittel, da die Schecks zum Zeitpunkt des Kaufs und beim Ausstellen vom Inhaber unterschrieben werden müssen. Bei Diebstahl bekommt man relativ problemlos eine Rückvergütung. Nach der Verlustanzeige bei der Polizei kann bei jeder beliebigen Bank rückvergütet werden. Allerdings ist es absolut erforderlich, alle vorgeschriebenen Sicherheitsbestimmungen für dieses Zahlungsmittel einzuhalten; normalerweise werden diese bei der Aushändigung der Schecks geklärt oder in einem Informationsblatt beigelegt.

### Handy im Urlaub

#### Roaming-Gebühren sinken durch Verordnung des Europäischen Parlaments

Seit dem 30. Juni 2007 gilt sie, die EU-Roaming-Verordnung, die das Telefonieren im EU-Ausland billiger gestaltet. Diese von der Europäischen Kommission vorgeschlagene EU-Verordnung (<http://ec.europa.eu/roaming>) dient als Instrument für die Vollendung des Binnenmarktes im Bereich der elektronischen Kommunikation.

Trotz wiederholter Aufrufe an die Mobilfunkbetreiber, die Kosten zu senken, war die Handybenutzung in anderen EU-Ländern bis vor kurzem im Durchschnitt viermal so teuer wie im Inland, was natürlich vor allem Reisende sowie grenzüberschreitend tätige Unternehmen zu spüren bekamen.

Mit Inkrafttreten der EU-Roaming-Verordnung darf ein im Ausland getätigter Anruf maximal 0,49 Cent pro Minute, ein im Ausland angenommener Anruf maximal 0,24 Cent pro Minute kosten (zuzüglich MwSt). Diese Höchstbetrags-Regelung gilt sowohl für Vertrags- als auch für Wertkartenkunden. 2008 sowie 2009 sollen die Eurotarife erneut gesenkt werden (ab Sommer 2009 0,43 Euro pro Minute für getätigte Anrufe und 0,19 Euro für angenommene Anrufe, zuzüglich MwSt). Der Wechsel zum Eurotarif ist kostenlos.

Die Roaming-Verordnung gibt nicht nur einen Höchsttarif vor (nach unten hin offen), sondern erhöht auch die Transparenz der Roaming-Tarife, da die Mobilfunkbetreiber die Verbraucher über die Tarife regelmäßig auf den aktuellen Stand bringen müssen, die Konsumenten kostenlos (per SMS oder Anruf) Informationen über Roaming-Gebühren anfordern können und die Mobilfunkbetreiber ihre Kunden bereits bei Vertragsabschluss über die Tarife informieren müssen.

Bei Streitigkeiten mit dem Mobilfunkbetreiber können Sie sich in einer Niederlassung oder über die Beschwerdestelle im Internet an Ihren Betreiber wenden. Die Überwachung und Durchsetzung der Verordnung obliegt den nationalen Regulierungsbehörden. In Italien ist dies die nationale Aufsichtsbehörde (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni), online zu finden unter [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

**Apropos Telefonieren:** Wussten Sie, dass in Italien Hoteliere ihren Gästen, die vom Hotelzimmer-Telefon aus telefonieren, außer den tatsächlichen Telefonkosten keine zusätzlichen Gebühren verrechnen dürfen?

## 2.7 VERSICHERUNGEN

### Für den Fall der Fälle

**Ob Sie nun im Urlaub einen Arzt brauchen oder Ihr Gepäck abhanden kommt, ob Sie die Reise im letzten Moment nicht antreten können oder gleich nach der Buchung stornieren müssen – immer gibt es einen Haken (und sei es der Geldbeutel) – außer Sie haben vorzeitig dran gedacht und eine Versicherung abgeschlossen. Und vorher eine Lupe für das Kleingedruckte erstanden.**

Unverzichtbar scheint die Auslandskrankenversicherung für Reisen außerhalb der EU, andere Reisepolizzen sind dagegen oft Geldverschwendung, weil unzureichend oder doppelt (über einige Kreditkartenverträge ist man bereits gegen bestimmte Schadensfälle versichert).

#### Reiseunfallversicherung und Reisekrankenversicherung

Sie fahren in ein Land außerhalb der EU, das mit Italien kein Abkommen für Sanitätsdienstleistungen abgeschlossen hat (siehe Seite 22 ff.)? Eine Reisekrankenversicherung ist unverzichtbar. Im Ausland zahlen die Gesundheitsdienste oft nur einen Bruchteil der Behandlungskosten beim Arzt oder im Krankenhaus, in manchen Ländern gar nichts. Sinnvoll ist auf jeden Fall ein Auslands-Krankenschutz, der auch die Organisation und die Kosten eines Rücktransports in die Heimat übernimmt. Hier leichtfertig auf Versicherungsschutz zu verzichten, kann teuer werden. Wer beispielsweise in den USA mit Blinddarmentzündung oder Beinbruch in ein Krankenhaus eingeliefert wird, erhält schnell eine Rechnung über mehrere Tausend Euro. Die Zeitschrift „Finanztest“ hat neulich 44 solcher Polizzen untersucht, der Testsieger wird bereits zu einem Jahresvertrag für sechs Euro angeboten, im Familienpack für 14,50 Euro. Gut versichern muss also nicht teuer sein.

Fast alle Reisebüros bieten in Zusammenhang mit den Reisen eine Reiseversicherung an, mit der Sie im Falle eines Unfalles oder einer Krankheit während der Reise, vor allem im Ausland, abgesichert sind.

**Was ist versichert?** Infolge einer Krankheit oder eines Unfalles werden folgende Kosten unter bestimmten Voraussetzungen von der Versicherung übernommen: medizinische Versorgung, Krankenhaustransport, Medikamente, chirurgischer Eingriff, generelle Krankenhausspesen, Verlängerung des Aufenthaltes (wenn nötig), vorverlegte Heimkehr bzw. Rücktransport des Versicherten, den Hin- und Rücktransport eines Familienmitgliedes.

**Achtung:** Es ist sehr wichtig, dass die Versicherungsbedingungen genauestens durchgelesen werden, denn für bestimmte Leistungen wird ein Selbstbehalt vorgesehen, andere Leistungen hingegen sind nur bis zu einem bestimmten Betrag versichert, manche Versicherungen geben auch eine Höchstaltersgrenze an.

**Was ist nicht versichert?** Vom Versicherungsschutz ausgeschlossen sind chronische und psychische Leiden, Krankheiten, die durch Tabletten oder Alkohol verursacht werden, jede als gefährlich eingestufte Sportart, Naturkatastrophen. Ein Streitfall sind Vorerkrankungen, denn Versicherungsgesellschaften ver-

stehen unter „Krankheit“ meist unvorhergesehene gesundheitliche Probleme.

#### Reiserücktrittsversicherung

Wenn Sie eine bereits gebuchte Reise nicht antreten können, weil Sie oder nahe Angehörige plötzlich erkranken, einen Unfall haben oder ein Todesfall eintritt, dann müssen Sie aufgrund der Reisebedingungen Stornogebühren bezahlen. Da diese, wenn die Absage kurz vor der Abfahrt erfolgt, sehr hoch sind (teilweise bis zu 100%), bieten Ihnen die meisten Reisebüros bei der Buchung den Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung an.

Die Reiserücktrittsversicherung muss spätestens 8 Tage nach der Reisebuchung abgeschlossen werden. Wurde der Versicherungsschutz nicht bei Buchung der Reise vereinbart, so muss zwischen Abschluss der Versicherung und Reisebeginn ein Zeitraum von mindestens 28 Tagen liegen. Die Kosten sind meist gestaffelt nach dem Wert der Reise (Reisedauer, Reiseziel und Leistungsumfang).

**Was ist versichert?** Die Reiserücktrittsversicherung übernimmt bei Unfall, Tod oder Krankheit des Versicherten, eines nahen Angehörigen oder einer in der Polizza namentlich genannten Person die Stornokosten. In der Regel enthält die Reiserücktrittsversicherung einen Selbstbehalt, der zwischen 10 und 20% liegt. Vorsicht vor Reiseversicherungspaketen, die in der Buchungsgebühr mancher Reisebüros oder –veranstalter enthalten sind. Der Preis für das Versicherungspaket scheint meist sehr günstig, die Leistungen stellen sich allerdings meist als unzureichend dar.

**Was ist nicht versichert?** Nicht versichert ist gewöhnlich der Rücktritt von der Reise, wenn ein chronisches Leiden die Ursache ist oder wenn der Anlass zum Rücktritt Krankheiten sind, die in den letzten sechs Monaten vor der Buchung der Reise bereits behandelt wurden bzw. Krankheiten, die durch Tabletten oder Alkohol verursacht werden. Schwangerschaft ist keine Krankheit, ein dadurch bedingter Rücktritt ist daher oft nicht von der Versicherung gedeckt. Nicht gedeckt sind auch Absagen verursacht durch Krieg, Naturkatastrophen, Sabotage- und Terroranschläge.

Wenn ein Schadensfall eintritt, müssen Sie sofort das Reisebüro und die Versicherung schriftlich benachrichtigen, meistens werden dafür sehr kurze Fristen festgelegt; zudem muss ein ärztliches Zeugnis nachgeschickt werden.

Nicht zu verwechseln ist die Reiserücktrittsversicherung mit der Reiseabbruchversicherung: Während erstere die vorgesehenen Stornokosten ersetzt, wenn die Reise nicht angetreten wird, erstattet die zweite die Mehrkosten einer vorzeitigen Rückreise.

#### Reisegepäckversicherung

Reisegepäckversicherungen decken bei weitem nicht den Schaden, der Ihnen durch den Verlust Ihres Gepäcks entsteht. Die Versicherungssumme ist je nach Versicherungsgesellschaft unterschiedlich hoch. Die Versicherungsbedingungen sehen sehr strenge Regeln vor, wie Sie über Ihr Gepäck zu wachen haben: z.B. dürfen Sie Ihr Reisegepäck nicht während der Nacht in Ihrem Auto bzw. im Reisebus lassen. Da stellt sich oft die Frage nach dem Sinn einer solchen Versicherung.

**Was ist versichert?** Das gesamte Reisegepäck und alles, was am Körper und in der Kleidung getragen wird. Bei verspäteter

Ankunft des Reisegepäcks (ab 24 Stunden) bei Flugreisen können notwendige Kleidungsstücke und Gegenstände bis zu einem bestimmten Wert eingekauft werden (unterschiedliche Höchstgrenzen). Der Kauf muss mit einer Rechnung belegt werden. Bis zur Hälfte der Versicherungssumme sind versichert: Schmuck, Fotoapparat, technische Geräte. Die Versicherung kommt zum Tragen bei Abhandenkommen, Zerstörung und Beschädigung, zum Beispiel durch Diebstahl, Unfall, Einbruch.

**Was muss beachtet werden?** Schmuck, Uhren, Foto- oder Filmapparate samt Zubehör müssen, wenn sie nicht gerade getragen werden, im Safe verwahrt werden. Im Auto ist Ihr Gepäck im Wesentlichen nur während des Tages und nur dann versichert, wenn es im gesondert abschließbaren Kofferraum (von außen nicht sichtbar) verwahrt ist. Nachts besteht der Versicherungsschutz nur dann, wenn das Fahrzeug in einer abgeschlossenen Garage geparkt wurde.

**Achtung:** Bei einigen Versicherungen wird bei Verlust eines Teiles des Gepäcks oder Objektes meist nicht die volle Versicherungssumme ausbezahlt, sondern nur eine bestimmte, im Vertrag angegebene Teilsumme.

**Was ist nicht versichert?** Nicht versichert sind Bargeld, Schecks, Sparbücher, Fahrkarten, Dokumente, Waffen und Kfz-Zubehör. Keinen Ersatz bekommen Sie, wenn Sie die Beschädigung vorsätzlich oder grob fahrlässig selbst verursacht haben, wenn Sie etwas ganz einfach vergessen oder unzureichend verwahrt haben. Bruch, Abnutzung, Verschleiß oder Schäden wegen mangelhafter Verpackung oder mangelhaftem Verschluss schließen ebenfalls eine Versicherungsleistung aus.

**Was tun im Schadensfall?** Der Schaden muss auf jeden Fall sofort dem Beherbergungs- oder Beförderungsunternehmen gemeldet werden. Wenn das Gepäck durch einen Diebstahl oder einen Verkehrsunfall beschädigt wurde oder abhanden gekommen ist, muss auch die Polizei verständigt werden. Anschließend muss sobald als möglich die Versicherung benachrichtigt werden, schriftlich versteht sich.

### Tipps

- Um zu vermeiden, dass Sie im Schadensfall leer ausgehen, ist es unbedingt notwendig, dass Sie sämtliche Versicherungsbedingungen genauestens durchlesen.
- Oft sind z.B. im Schadensfall besondere Formvorschriften für die Meldung vorgesehen, die Sie im Urlaub im Falle des Falles bei der Hand haben sollten.
- Prüfen Sie, ob Abreise- und Ankunftsdatum innerhalb der Versicherungslaufzeit liegen.
- Machen Sie sich von allen wichtigen Dokumenten, die Sie bei der Reise mit sich führen, zwei Kopien. Eine bewahren Sie zu Hause auf, die zweite verstauen Sie im Koffer.
- Einige Kreditkarten decken bestimmte Reiseversicherungsleistungen ab. Auch hier gilt es, diese Bedingungen zu lesen, um eventuelle Doppelversicherungen zu meiden.
- Bei einigen Rettungsorganisationen ist der Krankenrückholddienst für die eigenen Mitglieder vorgesehen. Auch hier ist es ratsam, sich vorab zu informieren, wann und zu welchen Bedingungen dieser Service geleistet wird. (Sonder-Mitgliedschaft „Weltweiter Rückholddienst“ des Weißen Kreuzes zum Beispiel – siehe [www.wk-cb.bz.it/de/ichbrauche/transporte/](http://www.wk-cb.bz.it/de/ichbrauche/transporte/)

weltweiter\_rueckholdienst/)

- Für alle Reisen innerhalb der EU sollten Sie die europäische Krankenversicherungskarte (EKVK – siehe Seite 20) immer dabei haben. Diese Karte gilt als Nachweis, dass Sie in einem EU-Land krankenversichert sind und somit in jedem EU-Land Anrecht auf notwendige medizinische Behandlungen haben.

## 2.8 RÜCKTRITT

### Reise abgesagt

**Nicht, wenn man die Lust auf die Reise verliert oder sich mit dem Reisepartner zerstritten hat. Auch Terroranschläge im Urlaubsland gelten nicht als Rücktrittsgrund, es sei denn, das Außenministerium gibt ausdrücklich eine Reisewarnung heraus.**

Je teurer die Reise umso mehr ist der Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung ratsam. Aber welches sind die Gründe, die einen Rücktritt in den Augen der Versicherungsgesellschaften überhaupt rechtfertigen? Gemeint sind eine plötzlich eintretende Krankheit, ein Unfall oder der Tod des Reisenden und/oder seiner Begleitung oder jener von nahen Verwandten (also nicht etwa der Großtante, egal wie nahe sie einem steht). Auch ein erheblicher Schaden am Eigentum, wie zum Beispiel eine ausgeraubte oder ausgebrannte Wohnung kurz vor Reisebeginn führt zum Versicherungsfall. Viele Versicherungsunternehmen übernehmen die Kosten auch, wenn der Versicherte vor der Reise seinen Job verliert oder nach Arbeitslosigkeit wieder einen findet. Eine Schwangerschaft oder eine Impfuntauglichkeit können, müssen aber nicht Grund für einen Rücktritt sein, immer laut Versicherungsgesellschaften (siehe Seite 18).

Absolut zu empfehlen: Sollten die oben beschriebenen befürchteten Fälle - Krankheit, Unfall, Tod, Schaden usw. – eintreten, sollte man dies unverzüglich, d.h. sofort der Versicherung melden und zwar schriftlich, notfalls auch nachts oder sonntags. Versuchen Sie, die Versicherung via Fax und/oder E-Mail zu benachrichtigen. Ansonsten ist dies für die Gesellschaft Grund genug, die Kosten Ihres Rücktritts nicht zu übernehmen und Schwierigkeiten zu machen. Auch sollten Sie nie vergessen, im Vertrag vorab penibel zu kontrollieren, was genau und in welchen Fällen die Rücktrittsversicherung greift, am besten vor Unterzeichnung und nicht erst im Schadensfall.

#### Reiseangst: Berechtigt sie zum kostenlosen Rücktritt?

Die Reiselane scheint in letzter Zeit durch die vielen Meldungen über Naturkatastrophen und terroristische Attentate getrübt zu sein. So haben z.B. die Sprengstoffanschläge in Sharm el Sheikh im Juli 2005 oder die Unruhen in Südthailand seit einem Jahr bei vielen, die ihren Urlaub dort geplant hatten, zum Zögern geführt. Und so manch einer hat überlegt, ob er die Reise überhaupt antreten sollte.

### Hat der Konsument überhaupt die Möglichkeit, in solchen Fällen den Reisevertrag ohne Bezahlung von Rücktrittskosten aufzulösen?

Bei einem Reisevertrag verpflichtet sich der Konsument nicht, den gebuchten Urlaub anzutreten, sondern diesen zu bezahlen. Demgegenüber steht die Verpflichtung des Veranstalters, den Konsumenten in den Genuss des bezahlten Urlaubes zu bringen. Der Urlauber hat also lediglich dann die Möglichkeit, von einem gebuchten Reiseaufenthalt kostenlos zurückzutreten, wenn er aus einem ihm nicht anzulastenden Grund die Reise nicht antreten kann. Als solcher wird nur eine ausdrückliche Warnung des Außenministeriums angesehen, sich in das betreffende Gebiet zu begeben.

Die Informationen hierzu sind auf der Seite des italienischen Außenministeriums ([www.viaggiasesicuri.mae.aci.it](http://www.viaggiasesicuri.mae.aci.it)) abrufbar.

**Achtung:** Hat der italienische Konsument seine Reise beispielsweise bei einem österreichischen Reiseveranstalter gebucht, ist nur die Warnung des österreichischen Außenministeriums bindend.

## 2.9 GESUNDHEIT I: REISEVORBEREITUNGEN

### Selbst ist wer sich schützt

**Wenn im Urlaub der Blinddarm zwicken sollte? Vor Krankheiten ist man auch in den Ferien nicht gefeit: Was ist mit den sanitären Leistungen im Urlaubsland? Die goldenen Regeln für eine gesunde Reise. Die Anschaffung einer Reiseapotheke. Unterwegs mit Reiseübelkeit.**

#### Sanitätsdienstleistungen im Ausland

**Wenn ich während meines Auslandsurlaubs in einen Unfall verwickelt werde und mir das Bein breche? Muss ich die Kosten aus eigener Tasche bezahlen?**

Wer aus Urlaubs-, Arbeits- oder Studiengründen in eines der EU-Mitgliedsländer fährt, sollte stets die Europäische Krankenversicherungskarte (EKVK) dabei haben.

Dieses Dokument in Kreditkartenformat ermöglicht die Inanspruchnahme aller sanitären Dienstleistungen, für die früher die Vordrucke E 110, E 111, E 119 und E 128 notwendig waren. Die Karte ist fünf Jahre gültig und berechtigt zur Inanspruchnahme von notwendigen medizinischen Behandlungen. Im Bedarfsfall können Sie sich damit direkt an die Gesundheitseinrichtungen im jeweiligen Aufenthaltsland wenden.

Sollte Ihr Reiseziel ein Nicht-EU-Mitgliedsland sein, mit dem Italien keinerlei Abkommen für medizinische Behandlung geschlossen hat, gilt die EKVK nicht, und Sie müssen die Kosten selbst übernehmen, normalerweise die gesamten Arzt- und Spitalkosten, ohne Möglichkeit einer Rückvergütung bei Ihrer Rückkehr nach Italien. Erkundigen Sie sich daher, ob es sich nicht empfiehlt, vor der Abreise eine entsprechende Versicherung abzuschließen (siehe Seite 18).

Und bedenken Sie: Reisen in fremde Länder, besonders unter ungewohnten klimatischen Bedingungen, der Verzehr von fremden Speisen und Getränken, eine Zeitumstellung usw. bedeuten eine Belastung für den Körper. Kinder, Schwangere, ältere Menschen oder auch chronisch Kranke sind dabei besonders beansprucht. Planen Sie Ihre Reise auch unter gesundheitlichen Aspekten gut und vermeiden Sie strapazenreiche Urlaube, z.B. Reisen in die Tropen mit Kleinkindern. Eine Vielzahl von Gesundheitsrisiken können vermieden oder zumindest vermindert werden. Immer noch stellen Unfälle, v.a. im Straßenverkehr, die häufigsten Todesfälle und Krankenhauseinweisungen auch im Urlaub dar. Rund 40% der Repatriierungsflüge gehen auf solche Unfälle im Straßenverkehr zurück. Eine besondere Wachsamkeit ist daher zu empfehlen.

#### Goldene Regeln für eine gesunde Reise bzw. das ABC für Tropen-Reisende und nicht nur

##### VOR DER REISE

1. Setzen Sie sich mit Ihrem Urlaubsland auseinander und mit den entsprechenden gesundheitlichen Bedingungen und Risiken.
2. Lassen Sie sich mindestens sechs Wochen vor der Abfahrt reise- oder tropenmedizinisch beraten. Wenn Sie Medikamente nehmen, dann streng nach Vorschrift, vor allem jene gegen Malaria.
3. Führen Sie eine gut ausgestattete Reiseapotheke mit (siehe Seite 21)
4. Schließen Sie – bei Reisen in Nicht-EU-Länder - eine Reisekrankenversicherung ab, die nicht nur medizinisch notwendige Krankenrücktransporte übernimmt. Achten Sie dabei auf das Kleingedruckte.

##### AUF DER REISE

1. Machen Sie auf langen Flügen und Fahrten konsequent Bewegungsübungen (Thrombose-Gefahr; Risikogruppen sollten Stützstrümpfe tragen), trinken Sie ausreichend, verzichten Sie aber auf Alkohol. Personen mit Herz-, Kreislauf- und Lungenbeschwerden sollten vor einer Flugreise ihre Flugtauglichkeit ärztlich überprüfen lassen, ebenso Schwangere und Patienten nach operativen Eingriffen. Rund 2.500 Menschen weltweit sterben jährlich an Bord eines Flugzeugs, in 75% dieser Fälle handelt es sich um Herz-Kreislaufversagen.
2. Übertreiben Sie auf Reisen ruhig mit Ihrer Körperpflege, der Hygiene Willen: Benutzen Sie immer Seife und meiden Sie benutzte Stoffhandtücher. Sorgfältige Hygienemaßnahmen und gute Trinkwasser- und Lebensmittelhygiene schützen auch vor Parasiten-Befall.
3. Nahrung: Essen Sie das, was im Land typischerweise gegessen wird. Mahlzeiten sollten dampfend heiß auf den Tisch kommen, Essen an Straßenständen nur, wenn frisch aus dem Öl. Von Salat, Speiseeis, Mayonnaise oder ähnlichem ist in den meisten exotischen Ländern abzuraten. Früchte sollten Sie besser geschält essen. Milch sollte unterwegs in der Ferne nie ungekocht getrunken werden. Nur durchgebratenes Fleisch essen.

4. Trinken Sie in exotischen Ländern ausschließlich aus industriell verschlossenen Flaschen, am besten Mineralwasser, abgefasste Frucht- und Gemüsesäfte (keine Eiswürfel!). Bei Drehverschlüssen auf intakte Sicherheitsringe achten. Ungefähr die Hälfte aller Krankheiten in Ländern mit niedrigen Hygienestandards sind auf verunreinigtes Trinkwasser zurückzuführen. Die Trinkmenge passt, wenn Sie mindestens dreimal am Tag Wasser lassen müssen und die Urinfarbe dabei hellgelb bleibt.
5. Sonnenschutz und Hitze: Wenden Sie lieber zu viel Sonnenschutzmittel (mit hohem Lichtschutzfaktor) an, vor allem bei Kindern. Auch empfiehlt sich bei Badeurlauben eine wasserfeste Sonnenschutzcreme. Bedecken Sie Kopf und sonnenempfindliche Haut mit Textilien. Schützen Sie sich vor Hitzekollaps und –schlägen auch durch ausgiebige Flüssigkeitszufuhr und verminderte körperliche Aktivitäten. Benutzen Sie Sonnenbrillen mit 100%igem UV-Schutz und einer guten Licht-Absorption. Und Achtung bei Sonneneinstrahlung und gleichzeitiger Medikamenteneinnahme (Überempfindlichkeitsreaktionen z.B. bei Antibiotika, Diuretika, Antirheumatika und Antihistaminika – Beipackzettel studieren!), aber auch bei Benutzung von Deos, Parfüms und Kosmetika: Viele davon erhöhen die Empfindlichkeit gegenüber UV-Strahlung.
6. Denken Sie an einen guten Mücken- und Insektenschutz (vorab über Urlaubsziel informieren).
7. Lassen sie sich in den Tropen und Subtropen bei Fieber oder wenn Sie sich grippig fühlen, immer ärztlich untersuchen. In den Tropen gibt es keine Grippe und keine Erkältung!
8. Gehen Sie zum Arzt, wenn Durchfälle länger als drei Tage dauern oder blutig sind.
9. Halten Sie sich in tropischen Ländern generell von Tieren fern, auch von Haustieren.
10. Vorsicht Hakenwurminfektionen: Gehen Sie nicht barfuß! Die Larven dieser Würmer, die insbesondere in Tropen und Subtropen stark verbreitet sind, dringen durch die Haut (Fußsohle) in den Organismus ein.
11. Baden Sie ausschließlich im Meer und im gechlorten Schwimmbad Ihres Hotels.
12. Sind Liebe oder Triebe auch noch so groß: Keine ungeschützten Intimkontakte!

#### NACH DER REISE

1. Ziehen Sie nach einer Tropenreise ein Jahr lang bei jedem Fieber einen Arzt hinzu. Erwähnen Sie die zurückliegende Reise mindestens zwei Jahre lang, wenn Sie wegen Beschwerden einen Arzt aufsuchen.
2. Sollten Sie sich Impfungen unterzogen haben, denken Sie an noch ausstehende Nachimpfungen, damit Sie dauerhaft geschützt sind.

#### Reiseübelkeit und Flugangst

Wellengang auf See, Luftturbulenzen im Flugzeug und kurvenreiche Bus- oder Autofahrten sind ein Gräuöl für viele Reisende. Grund dafür sind Störungen des Gleichgewichtssystems.

Die Folgen: Schweißausbrüche, Erbrechen bis hin zum Kreislaufkollaps.

**Tipps:** Den Blick nach vorne in Fahrtrichtung ausrichten. Am besten einen Punkt fixieren oder die Augen schließen. Nie während der Fahrt lesen. Vor und während der Reise nur leichte, fettarme Mahlzeiten zu sich nehmen und Kaffee u.ä. meiden. Das Kauen von Kaugummi kann die Übelkeit reduzieren, ebenso die Einnahme von Ingwer-Präparaten.

Umfragen haben ergeben, dass bis zu 50% aller Passagiere während eines Fluges Anzeichen von Flugangst zeigen. Die Stärke dieser Angst schwankt je nach Veranlagung, Lebenssituation und vorhergehenden Erfahrungen. Die Beschwerden fallen unterschiedlich aus und reichen von Unbehagen und beschleunigter Atmung über Herzrasen, Schweißausbrüche und Durchfall bis hin zu massiven Panikattacken. Eine vorherige Beschäftigung mit der eigenen Flugangst und der Einsatz von Entspannungsübungen (autogenes Training, Atemübungen, Ablenkung durch Tätigkeiten wie Musikhören und Lesen) und spezielle Therapien oder Seminare vorab sind anzuraten.

#### Die Reiseapotheke – soviel wie nötig und so wenig wie möglich

Kleinere Beschwerden können durch griffbereite Medikamente und Vorkehrungen rasch beseitigt werden. Unbedingt Reiseapotheke mit Reiseziel und –art abstimmen: Berghüttenwanderung oder Strandurlaub mit Kindern? Welche Beschwerden Sie individuell häufiger befallen und wie Sie sie erfolgreich behandeln, wissen Sie selbst am besten. Meist bleibt beim Packen für die Reiseapotheke wenig Platz. Trotzdem ist eine gute Grundausstattung sehr wichtig:

- **Verletzungen** - Desinfektionsmittel, Pflaster, Verbandszeug, Pinzette, kleine Schere (aus Metall, bei Flugreisen nicht ins Handgepäck!), kleine Taschenlampe (solarbetrieben oder Ersatzbatterien)
- **Schmerzen, Entzündungen, Fieber** - Fieberthermometer, Paracetamol, Acetylsalicylsäure
- **Insektenstiche** - Moskitonetze, Insektenschutzmittel, antiallergische Cremes
- **Durchfall** - Loperamid, Tannin-Elektrolyt-Glucose-Präparate
- **Erbrechen** - Metoclopramid, Dimenhydrinat oder Domperidon
- **Verstopfung** - Lactulose-, Bisacodylpräparate o.ä.

#### Tipps:

- Bewahren Sie Ihre Medikamente wasserdicht und möglichst temperaturschützt auf.
- Führen Sie von Medikamenten, die Sie regelmäßig einnehmen müssen, einen reichlich bemessenen Vorrat mit. So haben Sie notfalls eine Reserve, wenn Ihre Präparate im Reiseland nicht erhältlich sind bzw. sind vor Medikamentenfälschungen in außereuropäischen Gebieten geschützt. Auch ist zu bedenken, dass in Italien die Verwaltung der Sanität und die Vergabe von Arzneien von Region zu Region und oft auch von Provinz zu Provinz variiert. Das heißt, dass Sie mit einem ärztlichen Rezept aus Meran beispielsweise in der Apotheke im Veneto oder in der Toskana Ihr Medikament zwar erhalten, aber gänzlich aus eigener Tasche bezahlen müssen.

- Nehmen Sie von allen Medikamenten den Beipackzettel mit. Dieser kann im Ernstfall von großem Nutzen sein.
- Kontrollieren Sie die Verfallsdaten Ihrer Medikamente und ersetzen Sie sie nötigenfalls.

### Allergiker auf Reisen

Das Europäische Verbraucherzentrum hat ein handliches Wörterbüchlein für Allergiker herausgegeben, das die Übersetzung der wichtigsten Lebensmittel in 14 Sprachen enthält. Seit zwei Jahren müssen in der gesamten europäischen Union einige Zutaten auf verpackten Lebensmitteln gekennzeichnet sein; diese sind eigens genannt, weil sie zu den häufigsten Allergenen gehören. Außerdem gibt es im Innenteil des Hefts Vordrucke für individualisierte Allergiekarten mit Notrufnummern der jeweiligen Länder: [www.euroconsumatori.org/16842v24455d24355.html](http://www.euroconsumatori.org/16842v24455d24355.html)

## 2.10 GESUNDHEIT II: IMPFUNGEN

### Moskito & Co.

#### Was impfen, warum impfen und wann impfen? Abwägen und von Fall zu Fall an das Für und Wider denken.

Je entlegener das Reiseziel und je individueller die Reise, umso überlegter muss die Gesundheitsvorsorge sein. Impfungen gegen verschiedene Erkrankungen verschaffen manchen Reisenden die erwünschte Sicherheit vor gefährlichen Infektionen, die unter Umständen beträchtliche gesundheitliche Folgen haben können.

Vor einer geplanten Reise sollten Sie sich unbedingt informieren, ob bestimmte Pflichtimpfungen für Ihr Zielland vorgeschrieben sind. Diese unterliegen den internationalen Vorschriften (International Health Regulations) und können bei direkter oder indirekter (Transit) Einreise in ein Land verlangt werden. Derzeit wird nur die Gelbfieberimpfung (Viruserkrankung durch Gelbfiebermücke übertragen) als von der WHO verpflichtend vorgeschrieben (Zentralafrika, in Teilen Südamerikas). Diese Impfungen müssen spätestens zehn Tage vor der Einreise in eines der Gelbfiebergebiete erfolgen und müssen in einer offiziellen Impfscheinigung eingetragen werden. Last-minute-Reisen sind daher in bestimmten Ländern gar nicht möglich!

Auch sollten Sie sich vorzeitig von spezialisierten Ärzten beraten lassen, ob sie sich freiwillig – je nach individuellen Gesundheitsrisiken – anderen Impfungen unterziehen sollten. Dies sollte frühzeitig vor Reiseantritt (mindestens vier bis sechs Wochen) geschehen. Manche Impfungen können kombiniert werden oder auch gleichzeitig erfolgen. Bei anderen Impfungen sind teilweise Zeitabstände einzuhalten. Weiterhin gibt es Altersgrenzen, chro-

nische oder akute Erkrankungen und andere individuelle Umstände (z.B. Schwangerschaft), die es zu beachten gilt und die eine Impfung ratsamer oder absolut abzuraten machen. Manche Ärzte empfehlen bei bestimmten Reisearten, den eigenen Impfschutz zu prüfen (Immunsierung gegen Tetanus, Polio oder Diphtherie). In einigen Entwicklungsländern wird von zahlreichen Medizinern der Schutz vor Hepatitis A (Gelbsucht) und manchmal Hepatitis E empfohlen (Übertragung durch verunreinigte Lebensmittel), in tropischen Gebieten steht die Malariaphylaxe immer noch bei vielen Ärzten ganz oben auf ihrer Prioritätenliste. Hepatitis B, D und C wird nur über Körperflüssigkeiten (Blut oder Sperma) übertragen.

**! Tipp:** Wenn Sie sich einer Impfung unterziehen wollen, tun Sie dies rechtzeitig, d.h. mindestens vier Wochen vor der Abreise. In einigen Fällen ist mit Nebenwirkungen zu rechnen, die eine Reise schwer beeinträchtigen würden. Die Nutzen-Risiko-Abwägung mit einem vertrauenswürdigen Arzt sollte einer jeden Impfung voran gehen. „Wenn behauptet wird, dass eine Substanz keine Nebenwirkungen hat, so besteht der dringende Verdacht, dass sie auch keine Hauptwirkung besitzt.“ (Gustav Kuschinsky).

Um sich über die einzelnen gesundheitlichen Vorschriften von Reisezielländern zu informieren:

[www.ministerosalute.it/promozione/malattie/vaccinaz\\_prof\\_mondo.jsp](http://www.ministerosalute.it/promozione/malattie/vaccinaz_prof_mondo.jsp)

[www.who.int/ith/countries/vaccination/en/](http://www.who.int/ith/countries/vaccination/en/)

[www.reisemed.at](http://www.reisemed.at)



## 2.11 SICHERHEIT UND SICHERUNG DER WOHNUNG

### Schloss und Riegel

**Ungesicherte Türen und gekippte Fenster laden Einbrecher regelrecht zum Festmahl ein. Was tun bevor man sich für einige Zeit in den Urlaub oder auf Geschäftsreise verabschiedet.**

Sicher geglaubte Wohnung und dann die Überraschung bei der Rückkehr? Vorbeugen ist ratsam. Hier eine knapp gehaltene Liste der notwendigen Schritte zur Sicherung der Wohnung:

- Verständigen Sie Ihre Nachbarn von Ihrer Abwesenheit und bitten sie, ein Auge auf Ihre Wohnung und Ihr Grundstück zu werfen und den Briefkasten regelmäßig zu entleeren, damit Ihre Abwesenheit nicht zu stark auffällt. Und teilen Sie über Anrufbeantworter nicht mit, wie lange Sie außer Haus sind.
- Fertigen Sie eine Liste Ihrer Wertsachen mit entsprechenden Farbfotos an und schließen Sie diese sicher ab. Die Beweisliste samt Fotos bewahren Sie an einem anderen sicheren Ort, evtl. im Schließfach Ihrer Bank.
- Verschließen Sie Fenster- und Balkontüren (Achtung: gekippte Fenster sind offene Fenster). Rollläden schützen nicht vor Einbruch, sie sollten durch Zusatzsicherungen gegen das Hochheben gesichert sein, besonders Fenster in Gartennähe oder über Balkon, Terrasse usw.. Jalousien sind ebenfalls innen zu sichern, eventuell durch Vorlegestangen. Kellerfenster ohne Zusatzschlösser oder Gitter sind leichte Zugänge für Einbrecher.
- Eingangstüren und alle anderen Hauseingänge (Kellertüren oder Garagentüren, die ins Hausinnere führen) sind bestmöglich abzusperrern und zu sichern.
- Verstecken Sie die Haustürschlüssel nie draußen – Diebe kennen jedes Versteck!
- Lassen Sie nichts ums Haus herum stehen, das als Einstiegshilfe dienen kann (Staffeilen, Leitern usw.).
- Alarmanlagen verhindern keinen Diebstahl, sondern melden ihn nur. Achtung vor Falschalarmen – die Glaubwürdigkeit leidet darunter!

Und wenn der Einbruch kurz vor der lang geplanten Reise passiert, dann können Sie getrost und ohne Geldschaden Ihre Reise abrechnen, sofern Sie eine Rücktrittsversicherung abgeschlossen haben (siehe Seite 18).

#### Wenn der Einbruch trotz aller Sicherheitsvorkehrungen passiert

Lassen Sie nach einem Einbruch Sparbücher & Co. sofort sperren. Verständigen Sie innerhalb von drei Tagen nach dem Einbruch bzw. der Entdeckung des Einbruchs Ihre Versicherung. Wechseln Sie umgehend die Schließzylinder Ihrer Haustür. Und erwarten Sie nicht zuviel von Ihrer Versicherung: Ideelle Werte kann auch die beste Polizza nicht ersetzen.



## 2.12 HAUSTIERE MIT DABEI

### Waldi darf mit

**Tiere auf Reisen: Wenn "Mieze" oder "Rex" mit auf die Reise sollen, wissen viele Frauchen und Herrchen nicht, was zu tun ist.**

Versichern Sie sich vor der Abreise, dass Ihr Hund oder Ihre Katze die jährliche Impfung erhalten hat (inklusive Tollwutimpfung), dass er oder sie gesund ist, dass es am Urlaubsziel keine besonderen Krankheiten gibt, gegen die Ihr Tier nicht prophylaktisch geschützt worden ist (z.B. Leishmaniose, Erlichiose usw.). Aus diesen Gründen ist es ratsam, vor einer Reise eine Kontrollvisite beim Tierarzt zu machen.

Bei Reisen in einen anderen EU-Mitgliedsstaat können Sie Ihr Haustier mitnehmen, allerdings müssen bestimmte Auflagen erfüllt werden. Seit dem 1. Oktober 2004 ist die Reise ohne einen gültigen **europäischen Tierpass** nicht erlaubt (EG-Verordnung Nr. 998/2003). Der Pass hat eine eigene Nummer und enthält eine Erkennungsziffer des Tiers (Mikrochip – innerhalb 2011 in allen Mitgliedstaaten obligatorisch - oder eintätowierte Nummer) und die Bescheinigung über die Tollwutimpfung, die einen Monat vor der Reise gemacht wurde bzw. nicht älter als elf Monate sein darf. Das Dokument ermöglicht eine Identifizierung des Haustiers und seines Besitzers, listet sämtliche Impfungen

auf bzw. kann auch die Krankengeschichte Ihres Tiers enthalten. Beantragen muss man den Tierpass beim überbetrieblichen tierärztlichen Dienst der entsprechenden Sanitätseinheit. Die Ausstellung kostet an die 10 Euro. Mit diesem Tierpass können Hunde, Katzen und Frettchen alle Mitgliedsstaaten der EU bereisen. Nur für Irland, Schweden und Großbritannien gelten noch weitere Auflagen (u.a. immunologischer Test zum Nachweis von Antikörpern und/oder Entwurmung, Impfung gegen Leptospirose). Bei Reisen nach Großbritannien und Irland muss dieser Test mindestens sechs Monate vor der Reise durchgeführt worden sein.

Für eine geplante Reise nach Irland oder Großbritannien sollten Sie wissen, dass die britische Regierung im Jahr 2000 ein Pilotprogramm zur Beförderung von Heimtieren aus Westeuropa eingeführt hat: Mit diesem so genannten „PET Travel Scheme“ ist es nicht mehr notwendig, die Tiere in Quarantäne zu stellen; Tollwutimpfung, Bluttest sowie Mikrochip reichen zur Einreise. Infos dazu finden Sie unter [www.defra.gov.uk/animalh/quarantine/index.htm](http://www.defra.gov.uk/animalh/quarantine/index.htm).

Am besten Sie erkundigen sich vorzeitig bei der Botschaft oder dem Konsulat des Mitgliedstaates, den Sie bereisen möchten, welche Formalitäten für die Reise mit Ihrem Haustier erforderlich sind. Auch ist es ratsam, sich – immer rechtzeitig – an den tierärztlichen Dienst des nächsten Sanitätsbetriebes zu wenden, um die notwendigen Informationen über eventuelle Reisebeschränkungen einzuholen, vor allem bei Reisen außerhalb der EU.

**Eine wichtige Empfehlung:** Lassen Sie Ihren Hund, Ihre Katze nur mit einem Halsband mitreisen, der Ihre Handynummer anzeigt. Und sollte sich Ihr Haustier tatsächlich verirren, melden Sie den Verlust Ihres Tiers immer bei den entsprechenden Behörden im Urlaubsland.

**Im Urlaub:** Im Ausland ist es zwar immer noch leichter, eine geeignete Bleibe zu finden, doch gibt es nun auch in Italien immer mehr Hotelbetriebe und Camping-Plätze, in denen Tiere erlaubt sind. Erkundigen Sie sich immer vor der Buchung über eventuelle Zusatzkosten.

Ein leidiger Aspekt ist der Meeresurlaub bzw. der Aufenthalt auf Stränden. In Italien ist es grundsätzlich erlaubt, Hunde auf öffentlichen Stränden mitzunehmen, doch schränken dies oft lokale Verordnungen ein (Auskünfte bei den lokalen Verkehrsämtern). In den letzten Jahren entstanden auf Betreiben einiger Gemeindeverwaltungen einige „hundefreundliche“ Strandbäder (siehe [www.animalisti.it](http://www.animalisti.it)).

### Der Transport

**Im Auto:** Laut Art. 169 der Straßenverkehrsordnung darf nur ein Hund ohne besondere Auflagen transportiert werden, sofern gewährleistet ist, dass die Fahrt weder beeinträchtigt noch gefährdet wird. Da ein Hund, der nicht angebunden ist, eine Gefahr für den Fahrer oder Mitfahrer darstellt, muss der Hund auf der Rückbank angebunden werden, falls kein Trenngitter vorhanden ist. Der Transport von zwei oder mehreren Hunden ist nur erlaubt, wenn sie in eigenen Käfigen oder Tiertransportbehältern transportiert werden oder auf der Rückbank mitfahren, die durch ein Trenngitter oder eine andere Vorrichtung vom

Fahrerraum getrennt ist. Werden diese Sicherheitsvorkehrungen auf Dauer im Fahrzeug installiert, ist eine Ermächtigung des Motorisierungsamtes notwendig.

**Achtung:** Verwaltungsstrafen und Streichung eines Führungspunktes bei Nichtbeachtung.

Katzen und andere Kleintiere sollten in geeigneten Behältern mitgeführt werden. Beachten Sie auch, dass die Fahrt häufig unterbrochen werden sollte, damit die Tiere Auslauf haben und trinken können, dass es im Auto nicht zu heiß sein, die Klimaanlage aber nicht zu stark eingestellt werden sollte.

**Im Zug:** Die italienische Staatsbahn hat eigene Regeln – siehe Area Clienti – guida del viaggiatore auf der Webseite [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it) (entsprechende andere Bahngesellschaften). Hier gibt es detaillierte Informationen über den Tiertransport, über Art und Weise (Behälter - Tiergröße, Pflicht zur Leine, welche Abteile usw.), Kosten und Einschränkungen.

**Auch im Flugverkehr** hängt die Regelung von den verschiedenen Fluggesellschaften ab. Zum Zeitpunkt der Flugreservierung sollten Sie auf jeden Fall und rechtzeitig darauf hinweisen, dass Sie ein Haustier mitnehmen möchten. Sie erhalten dann die notwendige Auskunft über die Transportregeln und Zusatzkosten. Kleine Hunde müssen in kleinen Tiertransportbehältern untergebracht werden und reisen normalerweise mit dem Besitzer als Handgepäck mit. Wenn das Gesamtgewicht von Hund und Behälter mehr als 8-10 kg beträgt, wird der Hund normalerweise im Laderaum des Flugzeugs untergebracht. Einzig Blindenhunde dürfen neben ihrem Besitzer in der Flugzeugkabine reisen.

**Im Schiff oder auf der Fähre:** Vor einer Schiffsreise, auf die Sie Ihren Hund oder ihre Katze mitnehmen möchten, sollten Sie die notwendigen Infos bei der Schifffahrtsgesellschaft einholen. Normalerweise dürfen Hunde an der Leine und mit einem Maulkorb versehen mit, wenn eine Transportgebühr entrichtet wird. Bei einigen Schifffahrtsgesellschaften ist es nicht erlaubt, Hunde in die Kabine und in Gemeinschaftsräume mitzunehmen. Diese Schiffe verfügen über Tiertransportzonen oder -behälter, die an Deck im Freien untergebracht sind. Auf Kreuzfahrten ist das Mitnehmen von Tieren generell untersagt.

Lassen Sie auf einer Fähre nie Ihr Tier im Auto, das in einem Laderaum geparkt ist. Dort ist es generell viel zu warm.



### 3.1 MIT DEM FLUGZEUG UNTERWEGS

## Wie flügge ist der Flugverkehr?

**Sie finden sich pünktlich am Check-In des Flughafens ein, müssen aber trotzdem am Boden bleiben? Oder kommen zwar planmäßig via Luft am Urlaubsort an, ihr Koffer ist aber nicht auffindbar? Auf Gesetzesebene wurde Abhilfe geschaffen. Nur wenden immer noch nicht alle Fluggesellschaften die europäischen Bestimmungen zum Schutz des Fluggastes vollständig an. Ein Gespräch mit Sara Guerriero, Beraterin im EVZ.**

Führen Herr und Frau Südtiroler noch unlängst hauptsächlich mit dem Auto und der Eisenbahn in Richtung Meer, sind es nun die Flugreisen, die – für den Normalverbraucher von Jahr zu Jahr erschwinglicher geworden – sich heute höchster Beliebtheit erfreuen. Aber nicht immer geht alles glatt ...

Laut Statistiken des EVZ handelt es sich bei fast 50% der Reklamationsfälle im Bereich Flugreisen um Opfer von Verspätungen, Annullierungen und Nichtbeförderung, während bei fast 20% der Fälle das Gepäck auf der Reise verloren gegangen war oder beschädigt wurde. Der Bozner Zentrale sind sogar Fälle untergekommen, bei denen Verbraucher mit über 48 Stunden Verspätung am Ziel ankamen.

Die EG-Verordnung 889/02 und weitere wie die Verordnung 261/04 haben die Rechte der Fluggäste sehr verbessert und vor allem auf EU-Ebene vereinheitlicht. Zudem haben die einzelnen Staaten durch entsprechende Normen dafür zu sorgen, dass die jeweils ansässigen Fluggesellschaften in ausreichendem Maße versichert sind, um die volle Auszahlung jeglichen Schadenersatzes zu gewährleisten.

Im Vorfeld ist das Luftfahrtunternehmen dazu verpflichtet, ausreichende Informationen über die geltenden Schadenersatzbestimmungen und die jeweiligen Höchstgrenzen für Schäden an Personen, Gepäck oder bei Verspätungen zu geben. Gleich vorgelegt: Ersatzpflichtig ist nur der materielle Schaden. Somit bleiben Forderungen auf Vergütung der entgangenen Urlaubszeit, Unannehmlichkeiten oder andere Folgen, die keinen direkten Geldverlust bedeuten, von den Fluggesellschaften unberücksichtigt.



**Gespräch mit Sara Guerriero, Rechtsberaterin im EVZ, über die Rechte der Flugreisenden und die Praxis**

**konsuma: Wenn Verspätungen bei der Beförderung von Reisegepäck auftreten, was dann?**

Sollte das Gepäck erst nach einiger Zeit eintrudeln, kann man die Rückerstattung der entstandenen Kosten fordern. Hier liegt die Höchstgrenze bei



1.000 SZR\*. Achtung aber bei der Haftung des Flugunternehmens: So kann die Fluggesellschaft die Forderung abschlagen, wenn sie beweisen kann, alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen zu haben oder dass das Ergreifen dieser Maßnahmen unmöglich war.

Der Passagier hat auf jeden Fall ein Recht darauf, eine neue Grundausstattung (das Nötigste: Zahnpaste, Unterwäsche, Badeausrüstung z.B.) im Zielland zu erwerben und diese Spesen zurückerstattet zu bekommen (Quittungen vorweisen), und dies auch dann, wenn der Koffer später noch auftauchen sollte. Wenn ein Koffer nach 21 Tagen immer noch unauffindbar ist, handelt es sich nicht mehr um eine Verspätung, sondern um einen Verlust.

**konsuma: Und bei Verlust oder bei Beschädigung des Koffers?**

Im Falle von Beschädigung, Zerstörung oder Verlust von Gepäckstücken sieht der Gesetzgeber das Recht auf Schadenersatz in der Höhe von bis zu 1.000 SZR\* vor. Schmuck, Laptop und sonstige wertvolle Waren oder gar Bargeld werden nicht berücksichtigt, da sie im Verständnis der Fluggesellschaften nicht in den Koffer gehören (laut Vertragsbedingungen der Fluggesellschaften).

Das Luftfahrtunternehmen haftet bei aufgegebenem Gepäck unabhängig von der Verschuldensfrage, sofern das Reisegepäck nicht bereits vorher beschädigt war. Dies hat zur Folge, dass der Konsument nicht beweisen muss, dass das Unternehmen fahrlässig gehandelt hat. Bei nicht aufgegebenem Gepäck hingegen kann das Flugunternehmen nur dann zur Verantwortung gezogen werden, wenn man ihm fahrlässiges Verhalten nachweisen kann. **Und was viele nicht wissen:** Die jeweilige **Haftungsgrenze** in Bezug auf Reisegepäck kann durch eine zusätzliche Erklärung am Check-In-Schalter (excess value-Erklärung) und gegen Bezahlung eines Zuschlages angehoben werden.

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

\*SZR: Sonderziehungsrechte, die vom IWF (Internationalen Währungsfonds) ins Leben gerufen wurden und im Falle der Schadenersatzforderung eine Rechnungseinheit bezeichnen, die in die jeweilige Landeswährung umgerechnet werden muss. Auf der Homepage des IWF ([www.imf.org](http://www.imf.org)) finden Sie unter dem Stichwort IMF Finances einen Link zu den aktuellen Umrechnungstabellen unter dem Punkt „Daily SDR Valuation“. Am 20. Juli 2007 lag der Euro-Gegenwert für ein SZR bei Euro 1,3788.

### **konsuma: Fluggesellschaften haften für Schäden, die durch Flugverspätungen entstehen.**

Ja, aber aufgepasst: Unter zwei Stunden wird im Flugverkehr eine Verspätung gar nicht als solche gewertet, außerdem hängt es von den Flugstrecken ab. Es gibt Strecken, auf denen eine zweistündige Verspätung als „normal“ eingestuft wird und folglich nicht schadenersatzpflichtig ist. Was dann mit verpassten Flugverbindungen ist, hängt ganz davon ab, ob der Flug mit einer einzigen Fluggesellschaft gebucht wurde oder mit mehreren. Der Anspruch auf Schadenersatz und dessen Form hängen also von vielen Faktoren ab. Trotzdem: Die Fluggesellschaften werden jetzt bei beträchtlichen Verspätungen beanstandet und können sich auch nur dann der Verantwortung entziehen, wenn sie alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen haben. Beispielhaft für unvermeidbare Verspätungen sind unvorhersehbare, plötzlich auftretende Witterungsbedingungen, die den Start verzögern. Die Haftungsgrenze beträgt 4.150 SZR\*. Bei längeren Verspätungen (über fünf Stunden, unabhängig von der Ursache) muss die Fluggesellschaft außerdem für eine angemessene Verpflegung bzw. Betreuung (fallweise auch Übernachtung) sorgen. In einigen Fällen handelt es sich bei längeren Verspätungen gar nicht um solche, sondern um Streichungen, die eine Fluggesellschaft als Verspätung zu vertuschen sucht. Wieso vertuschen? Weil eine Streichung einen größeren Anspruch auf Schadenersatz vorsehen würde.

Muss der Passagier aufgrund der großen Verspätung auf seine Reise verzichten, weil sie aus Termingründen unnütz geworden ist, hat dieser auch Anspruch auf die Rückerstattung des Flugtickets (auf kostenlose Rückkehr, falls er bereits eine Teilstrecke zurückgelegt hat) und eventuell auf Schadenersatz, wenn bewiesen werden kann, dass der Konsument z.B. einen wichtigen Geschäftstermin nicht wahrnehmen konnte. Die Praxis zeigt allerdings, dass man mühsame und lange Verhandlungen mit der entsprechenden Fluggesellschaft in Kauf nehmen muss, bis man zu seinem Recht kommt.

### **konsuma: Aus verschiedenen Gründen werden Flüge gelöscht. Welche Rechte haben Passagiere in solchen Fällen?**

In erster Linie muss die Fluggesellschaft die Betreuungsleistungen (Mahlzeiten und Getränke in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, falls eine oder mehrere Übernachtungen erforderlich sind, auch Hotelunterbringung und entsprechende Transfers, zwei Telefongespräche oder Faxe oder E-Mails) anbieten. Weiters hat der Konsument die Wahl zwischen der vollständigen Erstattung des Flugticketpreises (nur falls die Reise zwecklos geworden ist, gegebenenfalls in Verbindung mit einem Rückflug zum ersten Abflugort) und eines Alternativflugs zum Endziel und zwar zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder aber eines Alternativflugs zu einem späteren Zeitpunkt seiner Wahl. Außerdem hat der Passagier das Anrecht auf eine Ausgleichzahlung von 250 bis 600 Euro, abhängig von der Fluglänge (siehe Seite 35). Falls der Konsument aber vor Abreise (innerhalb bestimmter Fristen) über die Annullierung informiert wurde, steht ihm keine Ausgleichzahlung zu (siehe Seite 35). Ausgleichzahlungen gibt es keine, wenn die Annullierung des Flugs aufgrund höherer Gewalt erfolgt (z.B. Streik, außergewöhnliche Umstände, schlechte Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken).

### **konsuma: Was heißt Overbooking?**

Recht häufig geschieht es leider, dass Fluggesellschaften, um ihre Flüge vollständig auszulasten, mehr Buchungen annehmen, als auf den Flugzeugen Plätze zur Verfügung stehen. Dies ist eine absurde, aber sehr verbreitete Praxis. Genauso wie bei der Streichung eines Flugs sind hier verbindliche Ausgleichzahlungen vorgesehen, falls keine Umbuchung (Alternativflug) angeboten wird. Und dies egal ob auf Linien-, Charter- oder Billigflügen oder sogar auf Flügen von EU-Airlines in Drittländer bzw. aus Drittländern. Auch hier gilt im Übrigen die Pflicht zur Betreuung und Verpflegung bis zur Lösung des Flugproblems.

### **konsuma: Gibt es einen Schadenersatz bei Tod oder Körperverletzung in der Luft?**

Anders als in den bisher besprochenen Haftungsfällen, gibt es keinerlei festgelegte Haftungsgrenze bei Tod oder Körperverletzung von Fluggästen. Es wird nur bestimmt, dass das Luftfahrtunternehmen bei Forderungen bis zu 100.000 SZR\* keinerlei Einwände entgegenhalten darf und erst bei Summen, die diesen Rahmen sprengen, eine Verantwortung abweisen kann, wenn es allerdings nachweist, weder fahrlässig noch sonst schuldhaft gehandelt zu haben.

Eine wesentliche Neuerung besteht darin, dass der Gesetzgeber das Flugunternehmen ganz unabhängig von der Schuldfrage dazu verpflichtet, bei Tod oder Verletzung innerhalb von 15 Tagen der schadenersatzberechtigten Person eine Vorschusszahlung zu leisten. Im Todesfalle darf diese nicht weniger als 16.000 SZR\* betragen.

### **konsuma: Gibt es eine eigene Behörde zur Überprüfung der praktischen Umsetzung dieser Fluggastrechte?**

Jeder Mitgliedsstaat hat eine eigene Stelle eingerichtet, die für die Durchsetzung der Verordnung EG 261/2004 zuständig ist. Es handelt sich dabei um die so genannten national enforcement bodies (NEB). In Italien ist für die entsprechenden Kontrollen, Abmahnungen und Sanktionen die zivile Luftfahrtbehörde ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) zuständig. So kann jeder Fluggast dort bei angeblichem Verstoß gegen die Verordnung Beschwerde einreichen. Siehe [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it).

### **konsuma: Wie sieht es hingegen mit der Sicherheit der Flüge innerhalb der EU aus?**

Die Europäische Kommission aktualisiert immer wieder, zuletzt am 4. Juli 2007, die schwarze Liste jener Luftfahrtunternehmen, die „unsicher“ sind, d.h. die von der EU vorgesehenen Mindestsicherheitsauflagen nicht erfüllen. Diese schwarze Liste setzt sich aus zwei Verzeichnissen zusammen: jenes mit der Aufzählung der Fluggesellschaften, über die ein totales Flugverbot verhängt wurde und jenes, welches die Gesellschaften beinhaltet, denen nur einige Beschränkungen auferlegt wurden. Die schwarze Liste dient als Abschreckung und Ansporn für Fluggesellschaften, die Sicherheitsvorkehrungen bei ihren Maschinen zu verbessern. Siehe [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_de.htm).

**Gewusst?****33% der Beschwerden abgelehnt oder ignoriert**

Mehr als ein Drittel der Beschwerdefälle im Flugbetrieb blieb ungelöst, auch wenn der Konsument ein Anrecht auf Schadenersatz hatte. Das steht im Ersten Bericht des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) über die Situation des Flugtransportes in Europa. Die Hauptgründe für die Abweisung der Beschwerden sind die so genannten „außergewöhnlichen Umstände“, für die das Luftfahrtunternehmen keine Ausgleichszahlungen leisten muss (9%), sowie eine fehlende Antwort von Seiten der Fluglinie (7%). Von den restlichen Fällen endeten nur 28% positiv; von 27% ist der Ausgang unbekannt und in 12% der Fälle wurden die Reklamationsfristen nicht eingehalten, oder es gab keinen gültigen Reklamationsgrund. Nur in acht von 27 Ländern, die Teil des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren sind, gibt es ein Organ zur außergerichtlichen Streitbeilegung, an welches Verbraucher ihre Beschwerden im Flugverkehrssektor richten können.

Die Hitliste der Beschwerden wird angeführt von verlorenem, beschädigtem und verspätetem Gepäck (24%), gefolgt von Flugverspätungen (23%) und Flugannullierungen (22%). Der größte Teil der von Beschwerden betroffenen Fluglinien hat seinen Sitz in Irland (17%) oder im Vereinigten Königreich (16%), gefolgt von Italien (13%) und Spanien (11%), während die meisten Beschwerden von spanischen Konsumenten (18%) stammten, gefolgt von deutschen (13%), britischen (13%) und schwedischen Verbrauchern (12%).

„Das Ergebnis dieser Analyse ist leider nicht sehr befriedigend und macht die Notwendigkeit deutlich, die derzeitige Situation zu verbessern, in welcher der Verbraucher häufig mit der Schwierigkeit konfrontiert wird, seine Rechte durchzusetzen“, schreibt das ECC-Net.

Auch kommt es im Flugverkehr immer wieder zu Methoden des unlauteren Wettbewerbs vor allem über die Preisauszeichnung: So gibt es Klagen gegen Fluggesellschaften, weil sie Flüge nicht als Inklusivpreise, sondern als Nettopreise zuzüglich Abgaben und Steuern bewerben (Urteil gegen Ryanair 2007 – Handelsgericht Wien/Klage der Arbeiterkammer). Gerade bei den Kampfpreisen der Billigairlines werden Konsumenten über die Günstigkeit des Angebots getäuscht. Das neue Liberalisierungsgesetz der italienischen Regierung hat auch im Flugverkehr einige wichtige Neuerungen eingeführt. Die so genannten low cost-Fluggesellschaften dürfen in Zukunft nicht mehr für 1-Euro-Flüge werben, außer dieser Tarif beinhaltet wirklich alle Fluggebühren. Bei den angegebenen Tarifen müssen also auch Flughafengebühren, Verwaltungsspesen, Mehrkosten für Treibstoff, Versicherungsspesen usw. angeführt werden; außerdem muss angegeben werden, ob es sich nur um den Hin- oder auch um den Rückflug handelt und ob der Tarif nur für einen gewissen Zeitraum oder für eine beschränkte Platzanzahl gültig ist.

**Flugreisen:****Neue Sicherheitsbestimmungen für Handgepäck**

Mit einer neuen Verordnung hat die Europäische Kommission 2006 Beschränkungen für das Handgepäck bei Flugreisen eingeführt. Insbesondere wurden Menge und Transportart von Flüssigkeiten neu geregelt. Mit diesen Bestimmungen hat die Europäische Kommission auf die Bedrohung für die Sicherheit des Flugverkehrs durch selbst fabrizierte Flüssigsprenge Stoffe reagiert.

Seit 6. November 2006 gelten die neuen Sicherheitsbestimmungen der Verordnung Nr. 1546 vom 4. Oktober 2006 für alle Ab- und Weiterflüge von einem EU-Flughafen sowie von Island, Norwegen und der Schweiz – unabhängig von deren Bestimmungsort und dem Niederlassungsland der Fluggesellschaft. Dadurch wird gewährleistet, dass in der gesamten Europäischen Union das gleiche Schutzniveau gegeben ist. Die Verordnung gilt nur für das Handgepäck, da aufgegebenes Gepäck nach der Aufgabe nicht mehr zugänglich ist.

**Die wichtigsten Neuigkeiten:**

- Grundsätzlich dürfen keine Flüssigkeiten mehr hinter die Kontrollstellen oder an Bord genommen werden. Die Einschränkung gilt für alle Flüssigkeiten, da es mit den derzeit eingesetzten Kontrollgeräten nicht möglich ist, rasch wie es auf Flughäfen notwendig wäre, verschiedene Arten von Flüssigkeiten voneinander zu unterscheiden;
- Flüssigkeitsmengen in Behältern von maximal 100 ml Fassungsvermögen dürfen mitgenommen werden, da diese zu gering sind, um für gefährliche Sprengstoffe verwendet werden zu können.
- Weiterhin im Handgepäck mitgeführt werden können Medikamente, diätetische Lebensmittel (Spezialnahrung) und Baby-nahrung;
- Fluggäste können weiterhin Flüssigkeiten mit an Bord nehmen, die hinter der Bordkartenkontrollstelle erworben wurden, z. B. Getränke und Parfum.

Trotz dieser neuen Sicherheitsanforderungen sollen nach Wunsch der Europäischen Kommission die Wartezeiten für Sicherheitskontrollen auf ein Minimum reduziert werden. Deshalb müssen Passagiere selbst einige Maßnahmen ergreifen, um die Kontrollen zu erleichtern. So müssen die Fluggäste z.B. die erlaubten Flüssigkeitsbehälter in durchsichtige Plastiktüten verpacken und an den Kontrollstellen vorzeigen. Jeder Fluggast darf nur eine dieser Plastiktüten im Handgepäck transportieren; die Plastiktüten dürfen nicht mehr als einen Liter Fassungsvermögen haben (ca. so groß wie ein Tiefkühlbeutel).

Außerdem sieht die Verordnung vor, dass Mäntel und Jacken sowie Laptops und größere elektrische Geräte getrennt kontrolliert werden. Weitere Einschränkungen: die zulässige Handgepäckgröße ist auf 56 cm x 45 cm x 25 cm reduziert, wobei einige Ausnahmen (z. B. für Musikinstrumente, Fotoapparate usw.) möglich sind.

**Im Zweifelsfall gilt der Tipp**, sich vor Reiseantritt bei der Fluggesellschaft oder Ihrem Reisebüro zu informieren. Siehe [www.enac-italia.it/SecurityInformativa/Informativa.htm](http://www.enac-italia.it/SecurityInformativa/Informativa.htm)

#### Kritisch angemerkt: Flugverkehr und Nachhaltigkeit

Wie der geplante Flughafenausbau in Bozen die Bevölkerung spaltet und zu einer Frage der Lebenshaltung geworden ist, so tut dies global der Flugverkehr. Einerseits sind Flugreisen und auch Fernflüge für uns eine Selbstverständlichkeit geworden und andere Kontinente damit näher gerückt, andererseits trifft diese Möglichkeit nur die „Insel der Seligen“, denn nur knapp über 5% der Menschheit hat jemals in einem Flugzeug gesessen, und die Flugbewegungen sind zu etwa 80% immer noch über Europa und den USA konzentriert. Unser Urlaubsverhalten zeigt eine starke Tendenz zur Erlebnisorientierung und Individualisierung; ein Binom, das kaum ohne Flugtransport auskommt. Der Klimawandel beginnt aber nicht mehr abstrakt zu sein wie noch vor Jahren, und die Bedenken zum Urlaubskick via Flug steigen, auch weil die Klimaerwärmung zu 10% von den Flugrelevanten Gasen verursacht wird.

Die „neue Mobilität“ hat mehr als eine Kehrseite. Die ökologische des nicht-nachhaltigen Verkehrsmittels ist eine wichtige, daneben stellt auch die ökonomische Seite das Fliegen in Frage: Weltweit bewegen sich Fluggesellschaften am Rande des wirtschaftlichen Abgrunds und müssen immer wieder vom Steuerzahler gestützt werden. Und da wären auch die kulturellen Bedenken zur „Alles-Sofort-Mentalität“ des Flugtourismus.

Was kann der einzelne Konsument im Sinne der Nachhaltigkeit und einer gesunden eigenen Klimabilanz tun? Entweder auf das Flugreisen verzichten und umweltfreundlichere Verkehrsmittel wählen oder den Ausgleich von Treibhausgasemissionen durch Finanzierung von Klimaschutzprojekten suchen (siehe Seite 7)

## Wenn der Zug trödelt

**Wenn der Zug Verspätung hat, dann muss man das nicht einfach hinnehmen. Alle Europäischen Bahnen bieten mittlerweile eine Verspätungshaftung an, die allerdings unterschiedlich geregelt ist. Im Ernstfall wendet man sich an die Reklamationsbüros der jeweiligen Bahnen oder erkundigt sich übers Internet nach den Regelungen der Entschädigungsrechte, die in allen Dienstleistungscharters ausführlich beschrieben sind.**

Bei Trenitalia gibt es für Verspätungen Gutscheine. Hat etwa ein „Eurostar“ eine Verspätung von mehr als 25 Minuten, so beträgt der Wert des Gutscheins 50% des Fahrkartenpreises. Verspätet sich ein Intercity oder ein Eurocity um mehr als 30 Minuten, so hat man Anrecht auf den entsprechenden Gutschein in Höhe von 30% des Fahrpreises. Um den Gutschein zu erhalten, wendet man sich am besten an den Schalter. Gegen Vorlage des unbenutzten Fahrscheins kann der Gutschein sofort ausgestellt werden. Ansonsten muss man den Fahrschein inner-

halb von 30 Tagen per Post und unter Angabe der Umstände und der persönlichen Daten schicken an (Einschreibebrief mit Rückantwort):

#### Trenitalia s.p.a. - Divisione passeggeri

Systemi e tecnologie - via di Villa Spada, 72  
00138 Roma

**Wichtig:** Alle Dokumente vor dem Verschicken kopieren! Vergolten werden übrigens nur Fahrkarten über acht Euro. Keine Vergütung gibt es, wenn an der Verspätung „höhere Gewalt“ beteiligt war, etwa ein Streik oder Baustellen. Erleidet der Fahrgast durch die Verspätung einen größeren Schaden und kann er diesen nachweisen, so hat er auch Anrecht auf weitergehende Vergütungen. Mehr zum Thema in der **Dienstleistungscharta von Trenitalia** unter [www.trenitalia.it/Allegati/carta%20servizi%20passeggeri%20x%20web.pdf](http://www.trenitalia.it/Allegati/carta%20servizi%20passeggeri%20x%20web.pdf)

#### Weitere Links:

**Deutsche Bahn:** [www.fahrgast-rechte.de/Ubersicht/Ihr\\_Problem/Verspätungen/Verspätung\\_DB-Zuge/body\\_verspätung\\_db-zuge.html#Verspaetung](http://www.fahrgast-rechte.de/Ubersicht/Ihr_Problem/Verspätungen/Verspätung_DB-Zuge/body_verspätung_db-zuge.html#Verspaetung)

**Österreichische Bundesbahn:** [www.oebb.at/vip8/pv/de/Rund\\_ums\\_Reisen/Passagiercharta\\_und\\_Versicherung\\_/index.jsp](http://www.oebb.at/vip8/pv/de/Rund_ums_Reisen/Passagiercharta_und_Versicherung_/index.jsp)

**Schweizer Bundesbahn:** [www.sbb.ch/legal](http://www.sbb.ch/legal)



## Blebschaden auf der Fähre

**Viele Jahre lang konnten sich die Autofährgesellschaften in Italien auf Artikel 423 (Abs. 1) des italienischen Seerechtskodex' (Codice della Navigazione 1942) verlassen, und kamen im Falle einer Beschädigung eines Fahrzeuges mit einem lächerlichen Schadenersatz davon.**

Doch dann wurde dieser Artikel durch das Urteil Nr. 199/2005 vom 23.5.2005 des Verfassungsgerichts aufgehoben, so dass nunmehr folgende Regel gilt:

Haftung des Transporteurs nach Art. 1693 ZGB: „Der Beförderer haftet - ohne Limit - für den durch sein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden verursachten Verlust oder die Beschädigung eines Fahrzeuges, das ihm zum Transport übergeben wurde. Er haftet – und zwar für den aktuellen Wert/Preis des beförderten Fahrzeuges – wenn er nicht beweist, dass sich Verlust oder Beschädigung aus Zufall, aus der Beschaffenheit oder aus Mängeln der Sache selbst oder aus ihrer Verpackung oder aus dem Verhalten des Fahrzeughalters ergeben haben.“

Damit ist ein leidiges Kapitel in der italienischen Rechtsprechung geklärt.

## 3.2 SHOPPING UND SOUVENIRS

### Achtung Zoll!

**Wir Europäer sind verwöhnt. Seitdem der Binnenmarkt die Grenzen abgeschafft hat, können wir ohne Pass reisen. Im Warenverkehr hingegen gibt es noch Einschränkungen, die man kennen sollte. Außerhalb des Binnenmarktes gelten nach wie vor sehr strenge Zölle und Einfuhrbeschränkungen. Das sollten wir auch im Auge behalten, wenn wir aus dem Urlaub Souvenirs mitbringen.**

Die Kinder hatten am Strand Muscheln gesammelt und wollten sie mit nach Hause nehmen. Doch am Flughafen in Verona schlug die Zollbehörde zu: Die Muscheln gehörten zu einer geschützten Tierart, der Mutter blieb nichts anderes übrig, als die 2.000 Euro Strafe zu bezahlen. Für geschützte Tier- und Pflanzenarten und für Kulturgüter gelten besonders strenge Schutzbestimmungen, die meist mit einem Ausfuhrverbot einhergehen. Dessen muss man sich bewusst sein, wenn man Souvenirs aus dem Urlaubsland heimbringen will. Am besten erkundigt man sich vor der Heimfahrt beim Reiseleiter oder bei einem einheimischen Reisebüro. Als Kulturgüter können auch handgeknüpfte Teppiche gelten, zu den geschützten Arten zählen fast alle Orchideenarten, Korallen, Elfenbein usw.

Innerhalb der EU hingegen gelten für gewisse Produktkategorien, die einer Herstellungs- oder Verbrauchssteuer unterliegen (z.B. alkoholische Getränke, verarbeitete Tabakwaren), gewisse Höchstgrenzen für den freizügigen Verkehr.

Alkohol und Tabak (EU-Herkunft)	Zugelassene Höchstgrenzen
Zigaretten	800 Stück
Zigarillos (max. 3 gr)	400 Stück
Zigarren	200 Stück
Tabak	1 kg
Alkoholische Getränke	20 Liter
Alkoholische Getränke > 22%	10 Liter
Wein	90 Liter
Schaumwein	60 Liter
Bier	110 Liter

Bei einem Überschreiten dieser Höchstgrenzen wird davon ausgegangen, dass es sich um einen Verkaufszweck handelt. Der Transport darf nur mit entsprechenden Transport- und Begleitdokumenten erfolgen.

Bei der Einfuhr aus Nicht-EU-Ländern besteht ein Freibetrag von 175 Euro für die zollfreie Einfuhr von Konsumgütern, vorausgesetzt, dass die Einfuhr nicht aus kommerziellen Gründen erfolgt. Dieser Freibetrag ist auf 90 Euro herabgesetzt, falls die Reisenden jünger als 15 Jahre sind. Außerdem gibt es für gewissen Warentypen (alkoholische Produkte, Tabakwaren, usw.) noch andere Beschränkungen, wie in Tabelle 2 aufgelistet.

Für jede dieser Produktkategorien (Alkohol, Tabak, Parfüm,

usw.) gilt die Befreiung vom Zoll jeweils nur für ein Produkt. Der Wert der Waren, die in die Freibeträge laut Tabelle 2 fallen, wird in der Gesamtsumme von 175 Euro nicht berücksichtigt.

Reisende, die jünger sind als 17 Jahre, kommen nicht in den Genuss der Zollbefreiung für Tabakwaren und alkoholische Produkte; Reisende, die jünger sind als 15 Jahre, müssen außerdem noch auf die Zollbefreiung für Kaffee verzichten.

Alkohol, Tabak, Parfüme, Kaffee und Tee	Zugelassene Höchstgrenzen (Extra-EU-Herkunft)
Zigaretten	200 Stück
Zigarillos (max. 3 Gr.)	100 Stück
Zigarren	50 Stück
Tabak	250 Gramm
Alkoholische Getränke > 22%	1 Liter
Ethylalkohol 80% und mehr	1 Liter
Alkoholische Getränke bis 22%	2 Liter
Wein	2 Liter
Schaumwein	2 Liter
Parfüme	50 Gramm
Toilettenwasser	¼ Liter
Kaffee	500 Gramm
Kaffee-Extrakte oder Essenzen	200 Gramm
Tee	100 Gramm
Tee-Extrakte oder Essenzen	40 Gramm

Falls die Freibeträge überschritten werden, müssen die Waren und Gegenstände verzollt werden. Auf die darüber hinaus gehenden Mengen müssen die Zollgebühren bezahlt werden.

Reisende, die aus Nicht-EU-Ländern einreisen und in ihrem Gepäck Konsumgüter für einen höheren Wert als in den Freibeträgen vorgesehen mitführen, ohne die Güter verzollt zu haben, müssen - zusätzlich zur Bezahlung der Zollgebühren - mit Strafen rechnen, die je nach Schwere der Verletzung unterschiedlich hoch sind.

Jene Reisenden, die nicht in der EU ansässig sind, können die **Mehrwertsteuer** für innerhalb der EU gekaufte Güter ersetzt bekommen, indem sie sich vom Verkäufer eine Rechnung ausstellen lassen, diese bei der Ausreise vom Zollamt abstempeln lassen (die Ware muss am Zollamt vorgewiesen werden) und anschließend wieder an den Verkäufer zurücksenden.

#### Die Schweiz verzollt anders

Neben den Personenkontrollen an den Schweizer Grenzen, die nach wie vor mit großer Strenge durchgeführt werden, hat die Schweiz als Nicht-EU-Land auch ihre ganz eigenen Zollbestimmungen.

Personen über 17 Jahren dürfen bis zu 2 Liter alkoholische Getränke unter 15% Vol. und bis zu einem Liter alkoholische Getränke über 15% Vol. in die Schweiz einführen. Alles was darüber liegt, ist zollpflichtig: Für den Import von Wein sind 0,60 Franken pro Liter zu berappen, für Bier 0,35 Franken pro Liter und für Superalkohol je nach Alkoholgehalt zwischen 6 und 23 Franken pro Liter (1 CHF = 0,69 Euro).

Vorsicht auch bei der Einfuhr von Lebensmitteln! Fleischwaren vom Rind, Kalb, Schwein, Schaf, Ziege, Pferd oder Esel (sei es frisch, getrocknet oder gefroren) dürfen nur bis zu einer Menge von 500 g zollfrei die Schweizer Grenze passieren. Wenn Sie also Ihr Brötchen zu dick belegen, können Sie durchaus zollpflichtig sein! Fleisch von Wild, Kaninchen sowie Fische und Meeresfrüchte hingegen sind zollfrei.

Für „sensible landwirtschaftliche Erzeugnisse“ (so die Eidgenössische Zollverwaltung) sind besondere Höchstwerte bzw. Zollabgaben vorgesehen: So z.B. für Butter und Rahm 1 kg pro Person (bzw. 16 Franken pro Kilo Mehrmenge), für Eier 2,5 kg pro Person, für Obst, Gemüse, Getreide und Müllereierzeugnisse 20 kg, für Kartoffelerzeugnisse 2,5 kg, für Öle 4 Liter und für Obstsäfte 3 Liter pro Person.

Nähere Auskünfte unter [www.zoll.admin.ch](http://www.zoll.admin.ch).

### Import von Kulturgütern aus Nicht-EU-Ländern

Für jene Kulturgüter, die im Anhang zur EU-Verordnung Nr. 3911/92 angeführt sind (wie zum Beispiel Gegenstände von historischer Bedeutung, Bilder, Skulpturen oder Ziervasen, die über 50 Jahre alt sind sowie Möbel, die über 100 Jahre alt sind), muss der Reisende am Zoll eine Genehmigung vorweisen, welche vom Ausfuhramt der Oberaufsichtsstellen für den kulturellen Staatsschatz (sovraintendenza per i beni culturali) ausgestellt wurde, und die für alle Zollämter innerhalb der EU gültig ist.

Für die Ausfuhr von Gütern, die nicht in oben erwähntem Anhang aufgelistet sind und dem Staatsvermögen an Kunst-, Archäologie- und Geschichtsgegenständen angehören, muss der Reisende eine Genehmigung vorweisen, die vom Ausfuhramt der Oberaufsichtsstellen für Kulturgüter ausgestellt wurde; diese gilt jedoch nur zur Ausreise aus Italien.

Falls über den historischen, künstlerischen oder archäologischen Wert eines Gegenstandes Zweifel herrschen, ist es ratsam, ein Gutachten vom Ausfuhramt der Aufsichtsstellen für Kulturgüter einzuholen.

### Einfuhr

Der Reisende muss am Zoll die Rechnung oder eine Bestätigung über die Herkunft des Gutes vorweisen. Das Zollamt kann den Eingriff der Verwaltung für Kultur- und Umweltgüter verlangen, um sicherzustellen, dass es sich bei dem Objekt um ein „Kunstwerk“ handelt.

### Import von Tieren aus Nicht-EU-Ländern

#### Hunde und Katzen

Sie können Hunde und Katzen aus Nicht-EU-Ländern importieren, wenn die Tiere ein Herkunfts- und Gesundheitszeugnis besitzen. Dieses Zeugnis muss von einer in Italien anerkannten ausländischen Gesundheitsbehörde ausgestellt sein. In diesem Zeugnis müssen die Daten des Tieres sowie jene des Besitzers angeführt sein, es muss bestätigt werden, dass die Tiere gesund und gegen Tollwut geimpft sind. Die Impfung muss mindestens 20 Tage vor dem Tag der Ausreise erfolgt sein, und sie darf nicht mehr als elf Monate ab Ausstellungsdatum des Zertifikats zurückliegen.

#### Andere Tiere (z. B. Vögel, Fische, Frösche, Landschildkröten)

Solche Tiere können importiert werden, wenn Sie am Zoll ein Herkunftszeugnis vorweisen können, welches von einer öffentlichen Behörde des Herkunftslandes ausgestellt wurde. In diesem

Zertifikat muss bescheinigt werden, dass das Tier einer Gesundheitsuntersuchung unterzogen wurde und dass es gegen ansteckende Krankheiten immun ist.

**Achtung:** Auch die Bestimmungen der Transitländer müssen berücksichtigt werden!

### Achtung auf die geschützten Arten!

#### Tiere:

Bestimmte Tiere (z. B. Papageien, Eidechsen, Schlangen, Wasserschildkröten, Zierfische, einige Vogelarten und Affen) gelten laut Washingtoner Abkommen als „geschützte Art“. Wenn Sie solche Tiere importieren wollen, müssen Sie ein „CITES-Zertifikat“ (Exportierlaubnis) vorweisen, das vom Herkunftsland ausgestellt wurde.

Für einige Tiere gilt jedoch ein absolutes Importverbot. Diese Arten werden im „Anhang 1“ zum Washingtoner Abkommen genannt (z.B. Großkatzen).

Bei Verstoß gegen diese Vorschrift fallen Geldstrafen in Höhe von 1.000 bis 9.000 Euro an; bei schweren Verstößen muss sogar mit einer Gefängnisstrafe gerechnet werden.

#### Elfenbein, Pelze, Korallen

Auch für Produkte, die aus geschützten Tieren hergestellt werden (z. B. Elfenbein, Pelze, Lederwaren, gewisse Korallen und Muscheln), muss ein CITES-Zertifikat ausgestellt werden. Bei Verstößen werden dieselben Strafen wie bei Import dieser Tierarten angewandt.

#### Pflanzen:

Auch einige Pflanzenarten (z.B. Kakteen oder Orchideen) gelten als geschützte Art. Wer solche Pflanzen importieren möchte, muss am Zoll eine „Importierlaubnis“ der Behörden des Herkunftslandes vorweisen. Einige Pflanzen, wie z.B. der Kaktus Ariocarpus oder die Orchidee Papietelinum, dürfen laut Washingtoner Abkommen unter keinen Umständen importiert oder exportiert werden.

Quelle: Carta doganale del viaggiatore – Finanzministerium

### Gewusst?

Apropos Urlaubserinnerung: Wer mit gefälschter Markenware erwischt wird, muss mit einer Verwaltungsstrafe von bis zu 10.000,00 Euro rechnen. Hände weg also von imitierten Markentaschen, Designerbrillen oder Millionärsuhren. Der italienische Gesetzgeber schützt sich vor der Invasion aus Fernost, indem er die Verkäufer und die Konsumenten gleichermaßen bestraft. Solche Imitate werden übrigens nicht nur von Wanderhändlern verkauft, sondern auch von Luxusshops. (GD Nr. 35, 14. März 2005.)

### 3.3 UNTERKUNFT

## Was tut der Käfer im Bett?

**Ob verdorbene Speisen, Ungeziefer im Hotelzimmer oder lärmende Bauarbeiten in der Umgebung: im lang ersehnten und teuer bezahlten Urlaub muss man nicht aus solchen Gründen leiden. Wenn etwas zu reklamieren ist, sollte man das auch tun.**

Entspricht die Unterkunft nicht dem, was im Katalog gezeigt wurde, so sollte man unverzüglich reklamieren. Treten die Mängel im Rahmen einer Pauschalreise (siehe Seite 12) auf, dann ist die Reklamation dem Reiseleiter vor Ort bzw. beim Reiseveranstalter zu melden. Hat man den Urlaub eigenständig gebucht, dann ist der Ansprechpartner für die Reklamation das Hotel. Diese Ansprechpartner müssen umgehend Abhilfe schaffen. Wenn keine annehmbare Lösung gefunden wird, kann man eine Minderung des Preises verlangen und in gravierenden Fällen sogar das Hotel verlassen und einen Schadenersatz fordern. Bei Pauschalreisen bleibt auch noch die Möglichkeit, innerhalb von 10 Tagen ab Rückkehr eine schriftliche Reklamation (Einschreiben mit Rückantwort) an den Reiseveranstalter und an das Reisebüro zu richten. (siehe Seite 40)

Auch die Lage des Zimmers, des Strandes, des Pools und anderes Ungemach kann Grund zur Reklamation sein. Wenn bei der Buchung etwas versprochen wurde, das dann nicht zur Verfügung steht, muss man das ebenfalls einfordern. Auch hier gelten dieselben Regeln wie oben: bei Pauschalreisen den Veranstalter, bei selbst gebuchten Reisen den Wirt in die Pflicht nehmen.

Verwahrung zu nehmen, die er zu übernehmen verpflichtet war. So muss der Hotelier Kreditkarten, Bargeld und Wertsachen auf jeden Fall in Empfang nehmen. Nur bei gefährlichen oder (gemessen am Standard des Hotels) übermäßig wertvollen oder sperrigen Objekten darf er die Annahme verweigern. Der Gastwirt haftet laut Zivilgesetzbuch hingegen nicht, wenn die Beschädigung, Zerstörung oder Entwendung der Gegenstände vom Gast, von seinen Begleitpersonen oder Besuchern, durch höhere Gewalt oder „durch die Art der Sache“ verursacht wird. Diese gesetzliche Handhabe gilt für all jene Länder, die das „Übereinkommen über die Haftung der Gastwirte für die von ihren Gästen eingebrachten Sachen“ ratifiziert haben. Eine Liste dieser Staaten finden Sie unter:

<http://conventions.coe.int/Treaty/Commun/ChercheSig.asp?NT=041&CM=8&DF=7/26/2007&CL=GER>

Außerhalb dieser Länder gelten hingegen andere Bestimmungen.

Ganz prinzipiell muss der Gast selbst Vorsorge treffen. Wer Diebe durch unvorsichtiges Verhalten provoziert, mit kostbarem Schmuck kokettiert, Wertgegenstände im Auto lässt oder die prallgefüllte Geldtasche herumzeigt, ist bis zu einem bestimmten Teil selbst schuld, wenn er Opfer eines Diebstahls wird.

Vor allem aber sollte man bereits vor Reisebeginn einen Gedanken an einen möglichen Diebstahl verlieren und entsprechende Maßnahmen treffen. Dazu gehört, dass man die wichtigsten Dokumente kopiert und die Kopien bei Verwandten oder Bekannten deponiert, die man vom Urlaub aus anrufen kann. Kommt es tatsächlich zum Verlust der Papiere, dann kann man sich die Kopien der Originale faxen lassen. Außerdem sind vorbeugend alle grünen Nummern mitzunehmen, welche man zur sofortigen Sperrung von Bankomat- und Kreditkarten, sowie des Handys braucht (siehe hintere Umschlagklappe).

Wenn die Diebe dann tatsächlich zuschlagen, gilt es vor allem kühlen Kopf zu bewahren und die richtigen Schritte zu setzen. Und die wären: schnellstens alle Bankomat- und Kreditkarten und das Handy zu sperren. Dann den Hotelier und den Reiseveranstalter vom Diebstahl in Kenntnis setzen und bei der örtlichen Polizei Anzeige erstatten. Wurden außer den Papieren auch Wertsachen entwendet, dann ist es gut, wenn man Fotos und eventuell Rechnungen davon besitzt, das ist für die Schadenersatzforderungen von Vorteil.

Zur Polizei zu gehen und Anzeige zu erstatten, kann im Urlaubsort übrigens schwieriger sein als erwartet, auch wegen der sprachlichen Barrieren. Wer mit der Anzeige im Urlaubsland keinen Erfolg hat, kann die Anzeige auch hinterher daheim nachholen.

Wenn sich der Diebstahl im Ausland ereignet hat und wenn dabei auch Wertsachen entwendet wurden, dann hat man Anrecht auf Schadenersatz und sollte sich nach der Rückkehr schleunigst darum kümmern. Dabei behilflich ist das Europäische Verbraucherzentrum in Bozen.

### 3.4 DIEBSTAHL

## Langfinger machen keinen Urlaub

**Trotz größter Vorsicht vonseiten der Betroffenen passiert es immer wieder, dass Reisende beklaut werden, dass Dokumente, Geld, Wertsachen weg sind. Was tun, wenn das passiert? Panik vermeiden und die richtigen Schritte setzen, heißt der Rat der Verbraucherschützer.**

Der Gastwirt haftet per Gesetz für die Gegenstände, die der Gast in den Beherbergungsbetrieb mitbringt (Art. 1783 ZGB), und zwar bis zum Gegenwert des hundertfachen Nächtigungspreises. Wird eine Mitschuld des Hotelpersonals nachgewiesen, geht die Haftung darüber hinaus. Eine unbeschränkte Haftung gilt für Gegenstände, die dem Hotelier in Verwahrung gegeben wurden oder wenn er sich geweigert hat, die Gegenstände in



### 3.5 MIETAUTO

## Gemietet und geneppt

**Sich im Urlaub ein Leihauto zu mieten, ist immer öfter angesagt. Die Nachfrage nach Mietautos boomt und lockt auch unseriöse Geschäftemacher auf den Plan. Auf Nummer Sicher geht, wer das Mietauto schon von zuhause aus organisiert. Wer sich erst am Urlaubsort nach einem Leihauto umsieht, muss wissen, wonach er zu fragen hat.**

Die Buchung von zu Hause aus (online oder in einem Reisebüro) hat gleich mehrere Vorteile. Vorteil Nummer eins: Man kann die Buchung in der Muttersprache vornehmen. Nächster Vorteil: Man kann mehrere Angebote prüfen und Preise und Bedingungen in Ruhe vergleichen. Oft gibt es Sonderangebote bei Online-Buchungen oder für Frühbucher. Nicht vergessen: Sich beim Vergleich der Preise der verschiedenen Anbieter über den Endpreis, inklusive aller Mehrkosten, informieren!

Ratsam ist es auch, nach den Stornokosten bei einem möglichen Rücktritt vom Mietvertrag zu fragen. Wenn der Mietvertrag von zu Hause aus abgeschlossen wird, ist der Gerichtsstand der des Heimatlandes, und dies ist bei Streitigkeiten mit dem Verleiher sicher von Vorteil, da ein möglicher Prozess am Wohnort des Konsumenten stattfinden würde.

Wird das Auto hingegen direkt am Urlaubsort gebucht, sind mehrere Fakten zu beachten. Es beginnt damit, dass für die

Buchung und das Ausleihen des Wagens in den meisten Fällen eine auf den Fahrer ausgestellte, gültige Kreditkarte notwendig ist, welche als Kautionskarte gilt. Sollten bei der Rückgabe des Autos Schäden festgestellt werden, dann buchen die Vermieter die Schadenssumme einfach von der Kreditkarte ab. Dies ist dann problematisch, wenn es sich um unseriöse Geschäftspartner handelt, welche versuchen, über diesen Trick an das Geld des Mieters heranzukommen. Um unangenehme Zwischenfälle zu vermeiden, ist es wichtig, das Auto bei der Übernahme und der Rückgabe genauestens zu überprüfen. Zu kontrollieren sind bereits vorhandene Kratzer, Blebschäden, usw. Am besten, man hält diese Details schriftlich im Übernahme- bzw. Rückgabeprotokoll fest und lässt sich dieses auch vom Verleiher unterzeichnen.

Ob zuhause oder am Urlaubsort, immer sind die angebotenen Leistungen mit dem Verleiher im Detail zu besprechen und vor der Schlüsselübergabe vertraglich festzuhalten. Dazu gehören vor allem solche Details, die eventuelle Mehrkosten mit sich bringen. Nachzufragen ist ob:

- die Übernahme des Mietwagens außerhalb der Bürozeiten zusätzliche Kosten verursacht;
- eine Zustellung am Flughafen möglich ist und was sie kostet;
- bei einer Verspätung des Fluges und der damit verbundenen verspäteten Übernahme des Wagens Kosten entstehen;
- durch eine Rückgabe des Wagens an einem anderen Ort Kosten entstehen;
- Kindersitze vorhanden, bzw. extra zu bezahlen sind;
- es eine Kilometerbegrenzung gibt;
- das Auto mit vollem Tank zurückgegeben werden muss;
- die Versicherung auch für einen Zweitfahrer gilt.

Ein weiterer Punkt, der vorab zu klären ist, betrifft die Versicherungspolizze. In vielen Fällen haben die im Preis inbegriffenen Polizzen keine besonders hohen Deckungssummen oder die Insassen sind nicht versichert; auf jeden Fall sind die Haftungshöchstgrenzen von Land zu Land unterschiedlich. Zudem sind sehr oft bestimmte Schäden (z.B. solche, die in Urlaubsorten mit engen und verkehrsreichen Straßen oft vorkommen) von der Versicherungsdeckung ausgenommen (z.B. kaputte Außenspiegel usw.). Es lohnt sich also, sich über Nutzen und Kosten einer eventuellen Zusatzversicherung zu informieren (etwa für Diebstahl).

Wer vorhat, die Landesgrenze zu überqueren, sollte sich erkundigen, ob für diese Fälle Zusatzgebühren vorgesehen sind. Zu beachten ist, dass die meisten Mietwagenverleiher für das Ausleihen ein Mindestalter vorsehen (gewöhnlich 25 Jahre); oft ist auch ein Höchstalter vorgesehen (meist 65 Jahre). Diese Altersbegrenzungen können nur durch Zusatzzahlungen über- bzw. unterschritten werden. Auch wenn keine Altersbegrenzung vorgesehen ist, könnte es aber sein, dass man, um das Auto überhaupt ausleihen zu können, seit mindestens einem Jahr im Besitz des Führerscheins sein muss.

**Übrigens:** Ein Führerschein, welcher in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union ausgestellt wurde, berechtigt dazu, innerhalb der EU jedes Fahrzeug zu fahren, welches auch im Ausstellungsland des Führerscheins gefahren werden darf, ohne dass dafür irgend eine Gebühr bezahlt werden muss.

## 3.6 ERKRANKUNG UND UNFALL

### Hals- und Beinbruch

**Es ist zwar das Letzte, was man sich für den Urlaub vorstellen kann, aber passieren kann es trotzdem: eine Krankheit oder ein Unfall. Wenn es passiert, ist man gut beraten, vorgesorgt zu haben. Denn medizinische Behandlung und Krankenrücktransporte können ins Geld gehen. Daher: vor dem Urlaub unbedingt auch dieses Kapitel abklären.**

Wer aus Urlaubs-, Arbeits- oder Studiengründen in eines der EU-Mitgliedsländer fährt, sollte stets die Europäische Krankenversicherungskarte (EKVK) dabei haben.

Dieses Dokument in Kreditkartenformat berechtigt zur Inanspruchnahme von notwendigen medizinischen Behandlungen. Im Bedarfsfall kann man sich daher direkt an die Gesundheitseinrichtungen im jeweiligen Aufenthaltsland wenden.

Falls aus irgendeinem Grund die EKVK nicht benutzt werden konnte, hat man die Möglichkeit, die Rückerstattung der Ausgaben für sanitäre Leistungen beim heimischen Sanitätsbetrieb zu beantragen. Voraussetzung ist allerdings, dass die behandelnde Einrichtung (Ordnation, Krankenhaus, Apotheke, Sprengel ...) eine Rechnung, Quittung oder Empfangsbestätigung ausstellt. Sollte eine Selbstbeteiligung („Ticket“) vorgesehen sein, kann diese nicht rückerstattet werden, sondern muss vom Betreuten selbst getragen werden.

**Achtung:** die Rückerstattung erfolgt gemäß Gebührenordnung des besuchten Landes!

Ähnliches gilt auch für Länder, die nicht EU-Mitglieder sind, mit denen Italien jedoch bilaterale Abkommen im Gesundheitsbereich abgeschlossen hat. (Die Länderliste vor der Abreise beim Sanitätsbetrieb überprüfen!).

#### Reiseunfall- und Reisekrankenversicherung

Fast alle Reisebüros bieten in Zusammenhang mit den Reisen eine Reiseversicherung an, mit der Sie im Falle eines Unfalles oder einer Krankheit während der Reise, vor allem im Ausland, abgesichert sind.

Bei Krankheit oder eines Unfalles werden unter bestimmten Voraussetzungen folgende Kosten von der Versicherung übernommen: Medizinische Versorgung, Krankenhaustransport, Medikamente, Chirurgischer Eingriff, generelle Krankenhausspesen, Verlängerung des Aufenthaltes (wenn nötig), Rücktransport des Versicherten, Hin- und Rücktransport eines Familienmitgliedes.

#### Notrufnummern

Die EU hat die Nummer 112 zur Europäischen Notrufnummer erkoren. Damit ist gewährleistet, dass in jedem Staat der Europäischen Union die einheitliche europäische Notrufnummer 112 aktiv ist. Wenn man in einer Notsituation (Rettungsdienst, Feuerwehr, Polizei) irgendwo innerhalb der EU die Nummer 112 vom Festnetz oder einem Handy aus wählt, wird man mit einem Mitarbeiter einer Zentrale verbunden, der sich entweder selbst um den Fall kümmert oder den Anruf an den zuständigen Notfalldienst weiterleitet.



Parallel zu dieser Nummer gibt es aber in jedem EU-Staat auch noch die nationalen Notrufnummern. So etwa gilt für Italien die Nummer 118 als Notrufnummer, während man unter 112 bei den Carabinieri landet und diese den Notruf weiterleiten.

Für Auslandsreisen ist es von Vorteil, zusätzlich zur Nummer 112 auch die landesüblichen Notrufnummern für Polizei, Feuerwehr und Rettung zu notieren, um im Ernstfall gleich bei der richtigen Adresse zu landen.

## 4.1 REKLAMATIONEN

# Wenn alles schief geht

**Von den Urlaubs-Wehwechen bis hin zur mittleren Katastrophe. Was während und vor allem nach der Reise getan werden kann, wenn die Ferienzeit ein Reinfall war.**

Flugzeuge, die einen am Boden lassen, Fähren, die mit Verspätung andocken, schmutzige Hotelzimmer, Pauschalreisen mit betrügerischer Note: Die Mängel, Missgeschicke und Abenteuer mit schlechtem Ausgang auf Reisen sind vielfältig und zahlreich.

### Pauschalreisen und Reklamationen

Das Hotel hat nichts mit der im Prospekt angepriesenen Bleibe gemeinsam ... Wenn Ihnen der Urlaub vermiest wurde, haben Sie als Pauschalreisender Anspruch auf eine Rückerstattung und in einigen Fällen auf Schadenersatz. Wichtig: Sie müssen die Mängel schon vor Ort bei der Reiseleitung reklamieren, denn das Problem könnte gleich gelöst werden. Falls nicht:

1. Machen Sie nach der Rückkehr Ihre Ansprüche mit einem eingeschriebenen Brief mit Rückantwort gegen den Reiseveranstalter (oder Reisebüro, falls die Reise dort gebucht wurde) geltend, innerhalb von zehn Tagen ab der Rückkehr (am besten mit Belegen wie Fotos usw.) und geben Sie an, dass Sie vor Ort bereits protestiert haben – bei der Hoteldirektion und auch beim Reiseveranstalter selbst - und nichts geschehen ist.
2. Lassen Sie sich bei Ihren berechtigten Beschwerden nicht mit Gutscheinen abspesen. Eine Rückerstattung ist in bar zu gewähren.
3. Hatte der Urlaub wegen solcher Mängel keinen Erholungswert oder war der Erholungswert dadurch erheblich beeinträchtigt, kann Schadenersatz für entgangene Urlaubsfreude geltend gemacht werden. Voraussetzung: Verschulden des Reiseveranstalters.

Bei Reklamationen im Rahmen von Pauschalreisen (Reisepakete mit mehr als zwei Leistungen: z.B. Unterkunft und Flug) kommen die Bestimmungen des gesetzvertretenden Dekrets Nr. 206/2005 206/2005 - Verbraucherschutzkodex - zur Anwendung. Wenn der Reiseveranstalter sich nicht kooperativ zeigt oder nicht antwortet, melden Sie sich bei einer Verbraucherberatungsstelle oder erwägen Sie, einen Anwalt einzuschalten.

**Achten Sie auf die Verjährungsfrist: ein Jahr ab Reiseende.**

(MUSTERBRIEF – siehe Seite 40)

**Tipp:** Die so genannte „Frankfurter Tabelle“ listet Preisabschläge für die häufigsten Urlaubsmängel auf. Diese Prozentzahlen sind allerdings reine Richtwerte. Im deutschsprachigen Raum werden sie im Zweifelsfall herangezogen. (siehe Seite 38)

### Rücktritt vom Pauschalreisevertrag vor Antritt der Reise bei grundlegenden Änderungen im Reiseprogramm

Sollten grundlegende Elemente des Pauschalreisevertrages vor Reiseantritt geändert werden oder wegfallen, hat der Konsument Anrecht auf ein äquivalentes Alternativangebot, oder er kann vom Vertrag kostenlos zurücktreten, und dann muss innerhalb von sieben Tagen die Anzahlung oder der gesamte eingezahlte Betrag der Reise zurückerstattet werden.

**Achtung:** Die Änderungen müssen wesentlich sein!

(MUSTERBRIEF – siehe Seite 41)

### Konkurs des Reiseveranstalters: Welche Garantien haben Verbraucher?

Was, wenn Reisende eines zahlungsunfähigen Reiseveranstalters während einer Pauschalreise im wahrsten Sinne des Wortes auf der Strecke bleiben? Der Alb-Traum-Urlaub kostet den Betroffenen nicht nur Zeit und Nerven, sondern auch viel Geld, das sie, wenn überhaupt, nur auf mühsamem Wege wieder zurück erhalten.

1999 wurde in Italien ein eigener Garantiefonds eingerichtet, der es Reisenden ermöglicht, bei Konkurs oder Zahlungsunfähigkeit des italienischen Veranstalters vor Antritt der Reise den vollen Preis rückvergütet zu bekommen bzw. der nach Reiseantritt die Rückbeförderung in die Heimat (und zwar ohne Zusatzkosten) gewährleistet. Der Fonds muss außerdem die sofortige Bereitstellung finanzieller Mittel für die Heimholung von Touristen aus Nicht-EU-Ländern in Notsituationen gewährleisten, unabhängig davon, ob diese vom Reiseveranstalter verschuldet wurden oder nicht.

Geld aus diesem Fonds kann jedoch nur in Anspruch genommen werden, wenn es sich bei der Reise um einen **Pauschalreisevertrag** handelt, der in Italien mit einem Reisebüro oder Reiseveranstalter abgeschlossen wurde, der auch die vorgeschriebene Lizenz vorweisen kann. In der Theorie müsste man vor der Buchung einer Pauschalreise nachsehen, ob der Reiseveranstalter auch zum Geschäft befähigt ist...

**Tipp:** Informieren Sie sich vorab, ob der Reiseveranstalter Versicherungsmaßnahmen für seinen Insolvenzfall oder Konkurs zugunsten der Konsumenten getroffen hat. In anderen europäischen Ländern ist das gängig.

**Ansuchen um Rückvergütungen beim nationalen Garantiefonds** innerhalb von drei Monaten ab geplanter Reiserückkehr (Unterlagen im Original mitschicken):

Ministero delle Attività Produttive – Direzione Generale per il Turismo

Ufficio C 1 “Tutela del turista” (Comitato di Gestione del Fondo nazionale di garanzia per il turista)

via della Ferratella in Laterano, 51 - 00184 Roma

Tel. 06 7732336 – 352 – 383 - 385

## 4.2 FLUGTRANSPORT: MUSTERBRIEFE

# Overbooking und anderer Jammer

**Fluggäste fordern die ihnen zustehenden Rechte viel zu selten ein. Vielfach aus Unwissen, meist aber wegen der schlichten Weigerung der Fluggesellschaften, ihren Verpflichtungen nachzukommen. Wie vorgehen bei Reklamationen: wann, wie und wo Missstände melden.**

### Nichtbeförderung (Overbooking), Annullierung und große Verspätung

Dank der EG-Verordnung 261/2004 können Fluggäste nicht nur im Falle einer Nichtbeförderung wegen Überbuchung, sondern auch bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen bestimmte Rechte geltend machen.

#### Wann gelten die Rechte der neuen Verordnung?

- Wenn es sich um einen Linien- oder Charterflug handelt, der entweder in einem EU-Mitgliedstaat angetreten wird oder in einem Drittstaat mit einer Fluggesellschaft, die im Besitz einer gültigen EU-Lizenz ist;
- wenn Sie im Besitz eines gültigen Flugtickets mit bestätigter Buchung für den betreffenden Flug sind;
- wenn Sie sich rechtzeitig (innerhalb der von der Fluggesellschaft festgesetzten Zeit für das Einchecken) am Abfertigungsschalter (Check-In) gemeldet haben.

Diese Regeln gelten nicht, wenn Sie gratis oder zu einem reduzierten Tarif (der Öffentlichkeit nicht zugänglich) reisen.

#### Worauf habe ich Anspruch?

Bei Überbuchung (Overbooking) (siehe Musterbrief auf Seite 44):

Die Fluggesellschaft ist zunächst verpflichtet, nach Freiwilligen zu suchen, die gegen eine vereinbarte Entschädigung auf ihren Flug verzichten wollen. Werden nicht genügend Freiwillige ermittelt und muss daher die Beförderung von manchen Fluggästen verweigert werden, haben diese folgende Rechte:

**1) auf die Wahl zwischen der vollständigen Erstattung des Flugticketpreises** (nur falls die Reise zwecklos geworden ist, gegebenenfalls in Verbindung mit einem Rückflug zum ersten Abflugort), **auf einen Alternativflugs** zum Endziel zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder auf einen Alternativflug zu einem späteren Zeitpunkt seiner Wahl;

#### **2) auf eine Ausgleichzahlung in Höhe von**

- a) 250 Euro bei Flügen bis zu 1.500 km;
- b) 400 Euro bei allen inngemeinschaftlichen Flügen von mehr als 1500 km und für Flüge in Drittstaaten zwischen 1.500 und 3.500 km;
- c) von 600 Euro für alle anderen Flüge.

Diese pauschale Entschädigung kann um 50% gekürzt werden, wenn der Alternativflug nicht später als zwei (im Fall von Punkt 2a), drei (Punkt 2b) bzw. vier (Punkt 2c) Stunden nach planmäßiger Ankunftszeit des ursprünglichen Fluges ankommt;



**3) auf Betreuungsleistungen:** Mahlzeiten und Getränke in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, Hotelunterbringung und Transfer in einem Hotel, falls eine oder mehrere Übernachtungen erforderlich sind, zwei Telefongespräche oder zwei Faxe oder E-Mails.

**Bei Annullierung** (siehe Musterbrief auf Seite 43):

**1) Rückerstattung des Ticketpreises** binnen sieben Tagen, wenn der Flug zwecklos geworden ist und, falls notwendig, Rückflug zum ursprünglichen Abflugsort.

**2) Entschädigung** nach den Sätzen für Überbuchung, außer der Passagier wurde:

- zwei Wochen vor Abreise informiert;
- zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor Antritt der Reise informiert, und es wurde ihm ein Alternativflug mit Abflug höchstens zwei Stunden früher oder mit einer Verspätung bei der Ankunft von höchstens vier Stunden angeboten;
- weniger als sieben Tage vor dem Abflug informiert, erhielt aber das Angebot zur anderweitigen Beförderung, die ihm ermöglicht, sein Endziel höchstens zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen.

Ausgleichszahlungen gibt es keine, wenn die Annullierung des Fluges aufgrund höherer Gewalt erfolgt.

**3) Betreuungsleistungen** (siehe oben).

Bei Verspätung (siehe Musterbrief auf Seite 45):

Wenn ein Flug über bis zu 1.500 km um zwei Stunden verspätet ist, ein innergemeinschaftlicher Flug über 1.500 km oder ein anderer Flug zwischen 1.500 und 3.500 km um drei und alle anderen Flüge um vier Stunden verspätet sind, hat der Passagier Anrecht auf die oben genannten Betreuungsleistungen. Bei Verspätungen von mindestens fünf Stunden hat der Fluggast außerdem Anspruch auf Erstattung des Flugpreises, wenn der Flug aufgrund der Verspätung zwecklos geworden ist, bzw. auf Rückflug zum Abflugsort.

Der nicht beförderte Fluggast hat ferner das Recht, vor den zuständigen Gerichten jeglichen nicht bereits ersetzten Schaden einzufordern, außer wenn er im Falle einer Überbuchung freiwillig auf die Beförderung gegen Zahlung einer Entschädigung verzichtet hat.

Erfolgt die Nichtbeförderung im Rahmen einer Pauschalreise, muss die Fluggesellschaft den Reiseveranstalter entschädigen, da der Passagier bei einer Pauschalreise nur mit diesem eine Vertragsbeziehung hat. Der Reiseveranstalter muss seinerseits die erhaltenen Summen an seine betroffenen Kunden weitergeben.

#### Informationspflicht

Die Fluggesellschaft ist verpflichtet, allen nicht beförderten Fluggästen ein Formblatt auszuhändigen, in dem die Bestimmungen über Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen bei Nichtbeförderung aufgeführt sind. Ferner muss die Luftverkehrsgesellschaft die Regeln festlegen, nach denen es im Falle überbuchter Flüge bei der Beförderung der Fluggäste verfährt, und dafür sorgen, dass diese Regeln in den Reisebüros und an den Abfertigungsschaltern der Fluggesellschaft eingesehen werden können.

#### Gepäck (Verlust, Beschädigung, Verspätung)

Der Schadenersatzanspruch bei Gepäcksverlust bzw. bei der Beschädigung oder Verspätung bei der Beförderung von Reisegepäck während Flügen wird durch die EU-Verordnung 889/02 geregelt. Diese sieht einen Schadenersatz bis zu 1.000 SZR, umgerechnet ca. 1.200 Euro vor. Es können lediglich materielle Schäden (z.B. im Falle von Verspätung Ausgaben für die Grundausstattung) nicht aber immaterielle Schäden (z.B. entgangene Urlaubsfreude) eingefordert werden. Bei verspäteter Aushändigung des Reisegepäcks muss darauf geachtet werden, dass man nur jene Ausgaben vornimmt, die wirklich nötig sind (keine Markenware bei Verspätung in der Aushändigung des Reisegepäcks). Nur solche Ausgaben werden ersetzt. Es ist äußerst wichtig, die entsprechenden Quittungen beizulegen.

Die Verordnung legt im Hinblick auf die Fristen, innerhalb welcher die Reklamationen vorgebracht werden müssen, folgendes fest: Bei Beschädigung von aufgegebenem Reisegepäck muss der Fluggast binnen sieben Tagen, bei verspätetem Reisegepäck binnen 21 Tagen, nachdem es ihm zur Verfügung gestellt wurde, per Einschreiben mit Rückantwort die Forderung an das Fluggesellschaft stellen.

Die meisten Fluggesellschaften sehen bei Gepäcksverlust, -beschädigung und -verspätung eine sofortige Anzeige am Reklamationsschalter am Flughafen und das Ausfüllen des entsprechenden PIR-Formulars (Property Irregularity Report) als Voraussetzung für Schadenersatzansprüche vor, da dieses Vorgehen eine umgehende Behebung des Schadens ermöglicht. Der Fluggast sollte deshalb am besten sofort handeln.

**Achtung:** Das PIR-Formular ersetzt nicht die schriftliche Reklamation an die Fluggesellschaft.

(MUSTERBRIEFE – siehe Seiten 45-46)



### 4.3 TIME-SHARING

## Geteiltes Leid

„Hier bin ich Mensch...“ Goethe war zwar nicht auf Gran Canaria, auf den Seychellen oder am Roten Meer. Wäre er dort gewesen, hätte er vielleicht auch für immer bleiben mögen. Mit dieser Verlockung - nämlich eine Bleibe an einem paradiesischen Ort zu erwerben - spielen Unternehmen, die so genannte Time Sharing Verträge anbieten. Wer sich darauf einlässt, erwirbt Teilzeitwohnrechte in Häusern oder Ferienanlagen. Doch der Katzenjammer folgt oft auf den Fuß.

Unter Time-Sharing versteht man den Erwerb des Rechts für einen längeren Zeitraum (mindestens jedoch für die Dauer von drei Jahren) eine Wohnung, ein Hotelzimmer oder auch „Urlaubs- punkte“ die in einer Ferienanlage „verurlaubt“ werden müssen, jeweils für eine oder mehrere bestimmte Wochen des Jahres zu Erholungs- oder Wohnzwecken zu nutzen. Damit man die Ferien nicht immer am selben Ort und zur selben Zeit verbringen muss, gibt es eigene nationale und internationale „Tauschpools“ und Agenturen, die Austausch organisieren, was mit zusätzlichen Kosten verbunden ist.

Der Verkauf solcher Verträge geschieht oft direkt am Urlaubsort, in anderen Fällen aber auch im Heimatland des Käufers. Wenn der Käufer das Kaufobjekt nicht mit eigenen Augen sieht, weil es im Ausland liegt oder weil es noch im Bau oder gar erst in Projektierung ist, dann ist der Verkäufer in jedem Fall bereits vor Abschluss des Vertrags verpflichtet, ein Informationsprospekt auszuhändigen. Was dieses Prospekt alles beinhalten muss, ist vom Gesetz genauestens vorgeschrieben.

Dennoch fallen Interessierte immer wieder auf unseriöse Verkäufer herein. Eines der Probleme, denen sie oft nicht gewachsen sind, ist auch die Tatsache, dass die Verkaufstechniken ausgeübelt und aggressiv sind. So locken die Firmen immer öfter mit „gewonnenen Reisen“ oder anderen Preisen zu Verkaufsmee- tings. Bei den ausgefeilten Überredungstechniken ist es dann sehr schwierig, einen kühlen Kopf zu bewahren.

Verwirrend ist auch, dass nicht immer klar dargelegt wird, worum es rechtlich im Vertrag eigentlich geht: Es wird von „Time-Sharing“, von „Teilzeitwohnrechten“, von „einer neuen Art, Urlaub zu machen“ gesprochen, dabei weiß man oft gar nicht, was man nun tatsächlich kauft. Eine Immobilie nutzen zu dürfen, oder darüber verfügen zu können, bedeutet nicht zwin- gend, dass man deren Eigentümer ist!

Oft wird Time-Sharing als Kapitalanlage angepriesen. Ein Teil- zeitwohnrecht in einem Urlaubsort lässt sich gut selbst nutzen oder vermieten, möchte man meinen. Aber Vorsicht. Die Realität sieht anders aus. Vor allem sind die zahlreichen Zusatzkosten und eventuellen Risiken zu kalkulieren, die mit der Unterschrift eines Time-Sharing-Vertrages anfallen.

Dies sind nur einige Beispiele:

- jährliche Instandhaltungskosten;
- Kosten für die Mitgliedschaft im Tauschpool;
- sollte es zu rechtlichen Schwierigkeiten - meistens mit ausländischen Verkäufern - kommen, so muss man mit hohen An- walts- und Gerichtsspesen rechnen;

- hohe Reisekosten zum Urlaubsziel im Ausland;
- die Time-Sharing-Branche ist äußerst anfällig für Insolvenzen.
- Der Wiederverkauf ist wegen des gesättigten Marktes sehr schwierig.

#### Die Rechte des Konsumenten als Käufer

Der Vertrag der „den Erwerb eines Teilzeitwohnrechtes“ zum Gegenstand hat, wird vom Verbraucherschutzkodex genau ge- regelt:

- **Rücktritt:** Der Käufer kann innerhalb von zehn Arbeitstagen ab Vertragsabschluss, ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurücktreten, **schriftlich per Einschreibebrief mit Rückant- wort;**
- der Vertrag muss, bei sonstiger Nichtigkeit, schriftlich verfasst sein und zwar in der Sprache jenes Staates, in der der Konsu- ment ansässig ist oder in einer anderen europäischen Sprache seiner Wahl;
- bei Ausübung des Rücktrittsrechts, kann der Verkäufer die für den Abschluss des Vertrags entstandenen Kosten nur zurück- verlangen, sofern er sie effektiv getragen hat und belegt und nur falls diese Kosten im Vertrag selbst vorgesehen und er- wähnt waren;
- fehlt im Vertrag auch nur eine der gesetzlich vorgesehenen Angaben, wie z.B. der Hinweis auf das Rücktrittsrecht, genaue Angaben zu Identität und Adresse des Verkäufers u.a., verlän- gert sich die Frist für die Ausübung des Rücktrittsrechts auto- matisch auf **drei Monate!** In diesem Fall hat der Verkäufer kein Recht auf Spesenrückvergütung und auch kein Anrecht auf eine etwaige Vertragsstrafe;
- der Verkäufer darf keine Anzahlung vor Ablauf der für das Rücktrittsrecht vorgesehenen Zehn-Tages-Frist verlangen! Jeg- liche Forderung nach vorheriger Bezahlung ist abzulehnen!

Alle Mitgliedsstaaten haben mittlerweile die EU-Richtlinie um- gesetzt und europaweit wird ein Mindestschutz für alle Kon- sumenten gewährleistet, darunter das Rücktrittsrecht von min- destens zehn Tagen. In der Regel wird jedoch das Recht jenes Staates angewandt, in welchem die Immobilie steht oder in welchem der Vertrag abgeschlossen wurde – und das bedeutet, dass nicht in den Genuss des rechtlichen Schutzes der EU-Richt- linie kommt, wer außerhalb Europas kauft.



## 4.4 ENTGANGENE URLAUBSFREUDEN

### Enttäuscht und genervt

**Wenn das Hotel eine Baustelle ist, der Strand einer Müllhalde gleicht, der Magen wegen einer verdorbenen Mahlzeit streikt und dadurch der ganze Urlaub mehr Ärger als Erholung bringt, dann kann man in bestimmten Fällen die entgangene Urlaubsfreude einklagen.**

Mit einem Urteil vom 12. März 2002 hat der Europäische Gerichtshof ein neues Kapitel im Reiserecht eingeläutet: das Recht auf Schadenersatz bei „entgangenen Urlaubsfreuden“. Sollte ein Reiseveranstalter einen erheblichen Teil der Leistung nicht oder mangelhaft erbringen, und ist dies auf ein ihm zurechenbares Verschulden zurückzuführen, kann der Reisende Schadenersatz verlangen. Dabei genügt leichte Fahrlässigkeit des Reiseveranstalters. Die bisherige italienische Rechtsprechung hat bei der Bemessung der Höhe des Schadensanspruchs wegen entgangener Urlaubsfreuden folgende Kriterien berücksichtigt, welche auch im konkreten Fall eine Berechnungsgrundlage darstellen:

- Ausmaß des Qualitätsunterschieds der Leistungen
- Bemühungen des Reiseveranstalters in Bezug auf Mängelbehebung
- Mitverschulden des Verbrauchers
- Art und Dauer des Urlaubs

- Folgen der Nichterfüllung auf die subjektive Lage des Verbrauchers
- wiederholte Nichterfüllung seitens des Reiseveranstalters
- Umstände, welche die Person des Verbrauchers betreffen (Alter, Arbeit, Gesundheitszustand):
- Hobbys und persönliche Vorlieben des Verbrauchers.

Seit dem Urteil von 2002 machen die Reisenden zunehmend von ihrem Recht Gebrauch und klagen entgangene Urlaubsfreuden ein. Die so genannte „Frankfurter Tabelle“ gibt Anhaltspunkte, was man wann zurückfordern kann. Tabellensysteme in dieser Form werden in Italien allerdings nicht angewandt. Preisminderungen nach der „Frankfurter Tabelle“ (siehe unten) können als grobe Orientierung betrachtet werden, die in Italien aber **keine rechtliche Relevanz** haben.

#### „Frankfurter Tabelle“:

Ausfall von Versorgungseinrichtungen	
sanitäre Anlagen (Toilette, Bad, Warmwasserboiler)	15%
Klima-Anlage*	10-20%
vollständiger Service-Ausfall	25%
schlechte Reinigung	10-20%
Lärmbelästigung am Tage	5-25%
Lärmbelästigung in der Nacht	10-40%

Unterkunft:	
Abweichungen von dem gebuchten Objekt	10-25%
abweichende örtliche Lage (Strand-Entfernung)	5-15%
abweichende Art der gebuchten Unterbringung (z.B. Hotel statt Bungalow)	5-10%
Doppelzimmer statt Einzelzimmer*	20%
zu kleines Zimmer / fehlender Balkon*	5-10%
fehlender Meerblick*	5-10%
fehlendes (eigenes) Bad/WC*	15-25%
fehlende Klimaanlage*	10-20%
Zimmerschäden (Risse, Feuchtigkeit)	10-50%

Verpflegung:	
vollkommener Ausfall	50%
nicht genügend warme Speisen	10%
verdorbene (ungenießbare) Speisen	20-30%

Service:	
Selbstbedienung (statt Kellner)	10-15%
Essen in Schichten	10%
verschmutztes Geschirr, Besteck	10-15%

Sonstiges:	
fehlender oder verschmutzter Swimmingpool*	10-20%
verschmutzter Strand	10-20%

\* bei Zusage des Reiseveranstalters bzw. bei Buchung

Quelle: Bild-Woche

## Schadenersatz für entgangene Urlaubsfreude



**Einenganzesommerüber hat ein Südtiroler Reiseveranstalter den Verbrauchern erst unmittelbar vor Ankunft am Urlaubsziel mitgeteilt, dass sich die gebuchte 4-Sterne-Hotelanlage im Umbau befand und daher die Unterbringung in einem 3-Sterne-Hotel notwendig wurde. Dutzende von genervten Verbrauchern wandten**

**sich anschließend an die Verbraucherzentrale. Nachdem der Reiseveranstalter zu keiner außergerichtlichen Lösung bereit war, hat die Kanzlei Wielander & Walther für einen Teil der Verbraucher ein Gerichtsverfahren eingeleitet und den Verbrauchern zu ihrem Recht verholfen. Fragen an Rechtsanwalt Joachim Unterholzner:**

### **konsuma: Worin bestand das „Vergehen“ des Reiseveranstalters?**

Der Reiseveranstalter hat die fragliche Hotelanlage den gesamten Sommer 2006 über beworben. Dies obwohl er bereits spätestens ab Anfang Juni in Kenntnis davon war, dass die Anlage wegen Bauarbeiten bis August nicht zur Verfügung stand. Anstatt die Verbraucher unverzüglich über die Nicht-Verfügbarkeit des gebuchten Objekts zu informieren, teilte der Reiseveranstalter ihnen erst nach Ankunft am Urlaubsort mit, dass sie in einem qualitativ minderwertigeren Hotel untergebracht wurden.

### **konsuma: Wie hätte der Reiseveranstalter in diesem Fall korrekterweise vorgehen müssen?**

Nachdem der Reiseveranstalter in Erfahrung gebracht hatte, dass das gebuchte Objekt nicht zur Verfügung stand und daher eine Unterbringung in einem qualitativ nicht gleichwertigen Hotel notwendig wurde, hätte er die Verbraucher unverzüglich schriftlich davon in Kenntnis setzen müssen. Selbstverständlich hätte er das Objekt auch nicht mehr bewerben dürfen.

### **konsuma: Was sieht das Gesetz in so einem Fall zum Schutz der Reisenden vor?**

Gemäß Art. 91 des Verbraucherkodex' obliegt es dem Reiseveranstalter, den Verbraucher noch vor Abfahrt unverzüglich in schriftlicher Form über grundlegende Änderungen des Vertragsgegenstandes zu informieren. Der Verbraucher kann in der Folge selbst entscheiden, ob er die geänderte Reise antritt oder es vorzieht, kostenlos vom Vertrag zurückzutreten.

### **konsuma: Gibt es dazu in Italien bereits eine Rechtsprechung?**

Es gibt eine Reihe von Entscheidungen erstinstanzlicher Richter, welche Schadenersatzansprüche wegen Verletzung der in Art. 91 Verbraucherkodex verankerten Informationspflicht anerken-

nen. Da die erwähnte Bestimmung noch relativ jung ist, liegen noch keine höchstrichterlichen Entscheidungen vor.

### **konsuma: Wie sind Sie im oben genannte Fall zu einer Lösung gekommen?**

Zuerst wurde der Reiseveranstalter außergerichtlich aufgefordert, einen angemessenen Schadenersatz für entgangene Urlaubsfreuden an die Verbraucher zu zahlen. Nachdem der Reiseveranstalter in der Folge schriftlich wissen ließ, dass er „einer gerichtlichen Auseinandersetzung gelassen entgegen sehe“, wurde im Namen von 35 Verbrauchern ein Sammelgerichtsverfahren eingeleitet. Erst nach Einleitung dieses Verfahrens erklärte sich der Reiseveranstalter schließlich bereit, eine angemessene Entschädigung an die Verbraucher zu bezahlen.

### **konsuma: Was haben die betroffenen Reisenden an Entschädigung erhalten?**

Die Verbraucher haben 45% des von Ihnen bezahlten Reisepreises rückerstattet bekommen. Außerdem hatte der Reiseveranstalter auch die angefallenen Prozesskosten zu übernehmen.

### **konsuma: Was raten Sie Reisenden, wenn Ihnen Ähnliches passiert?**

Der Reisende sollte sich vor Reiseantritt beim Reiseveranstalter nochmals bestätigen lassen, dass die Reise gemäß Buchung stattfinden wird. Falls es zu einer grundlegenden Änderung kommen sollte, kann der Verbraucher innerhalb der zwei darauffolgenden Arbeitstage vom Reisevertrag zurücktreten. Sollte es erst am Urlaubsziel zu grundlegenden Änderungen kommen oder gebuchte Leistungen nicht mehr in Anspruch genommen werden können, hat der Reiseveranstalter angemessene Alternativen für den Verbraucher anzubieten. Für diese Alternativen, die der Reiseveranstalter anbietet, dürfen dem Verbraucher keine Mehrkosten berechnet werden.

„Grundsätzlich hat jeder ein Recht auf einen erholsamen Urlaub und zwar in jener Weise bzw. Form, die der ursprünglichen Buchung entspricht. Insofern erscheint es in der heutigen Zeit - aufgrund der begrenzten finanziellen und zeitlichen Ressourcen des Einzelnen – angemessen und gerechtfertigt, dem Verbraucher bei Enttäuschungen und Stress wegen fehlender Leistungen im Urlaub einen Schadenersatzanspruch zuzugestehen.“

(Tribunale Ragusa, 7. Februar 2006)



## 4.5 AUSSERGERICHTLICHE STREITBEILEGUNG

### Schlichtung unterm Sonnenschirm

Grund zum Streit gibt es auch im Urlaub zu Hauf. Das beginnt beim verrirrten Ball, der gegen den Kopf eines Strandbesuchers prallt, geht über den Ärger mit einem schmutzigen Zimmer und endet (nicht) beim fehlgeleiteten Koffer. Wer sich auf den Streit einlässt, verliert Zeit und Geld bei Gericht. Deshalb verzichten viele Reisende auf ihre Rechte. Jetzt bieten Schlichtungen immer häufiger gute Lösungen für alle Beteiligten an.

Die Strandbädervereinigung von **Cervia** und der Verbraucherverband **Federconsumatori** machen vor, wie es gehen könnte: Seit dem Vorjahr bieten sie einen auf den Schutz der Rechte

des Urlaubers spezialisierten Schalter an, der schlichtend in Urlaubsstreitigkeiten eingreift. Wenn ein Gast der Ansicht ist, er wäre nicht gut oder korrekt behandelt worden, muss er sich als erstes an den Besitzer des Strandbades wenden und versuchen mit diesem das Problem zu lösen. Sollte er innerhalb von drei Tagen von diesem keine bzw. keine zufrieden stellende Antwort bekommen, kann er sich an die Schlichtungsstelle wenden. Dort versuchen ein Vertreter der Strandbädervereinigung und ein Verantwortlicher des Verbraucherverbandes Federconsumatori eine für beide Seiten zufrieden stellende Lösung zu finden. In der Fachsprache heißen solche Initiativen allgemein ADR (Alternative Dispute Resolutions), und sie stellen Alternativen zur ordentlichen Gerichtsbarkeit dar. Da Beschwerden im Reisesektor immer häufiger grenzüberschreitender Natur sind, wird der Zugang zu dieser ordentlichen Gerichtsbarkeit für die Touristen immer aufwändiger. Die Förderung von solchen „ADR“ auch im Tourismussektor ist daher seit Jahren das Anliegen der Verbraucherverbände im In- und Ausland.

Das Beispiel von Cervia reiht sich in eine Reihe von positiven Ansätzen ein, die den Weg vorgeben. So hilft die „**Schlichtungsstelle Mobilität**“ des Verkehrsclub Deutschland Bahn-, Bus- und Flugreisenden zu ihrem Recht zu kommen. Verbraucher, die Probleme bei Bahn-, Bus- oder Flugreisen mit deutschen Anbietern hatten, können sich an die Schlichtungsstelle wenden. Voraussetzung für das Eingreifen der Schlichtungsstelle ist ein vorhergehender Versuch der gütlichen Einigung direkt mit dem Anbieter.

Den unter Umständen großen geografischen Entfernungen zwischen Kläger und Beklagtem kommt die „Internationale Handelskammer Mailand“ (Camera arbitrale nazionale e internazionale Milano) entgegen, indem sie eine **Online-Schlichtung** (sog. ODR Online Dispute Resolution) in Konsumentenstreitigkeiten anbietet („Risolvi Online“). In diesem Fall wird die Schlichtung online eingeleitet und vorgenommen. Auch die Handelskammer Florenz hat eine Schlichtungsstelle zwischen Konsumenten und Anbietern eingerichtet, die sich im Speziellen um Schlichtungen im Tourismusbereich kümmert. Diese Schlichtungsstelle funktioniert auch online, ist aber nur für Konsumenten zugänglich, die während ihres Aufenthaltes in der Toscana Schwierigkeiten hatten. Weitere 80 Handelskammern haben ebenfalls Schlichtungsstellen eingerichtet, die allerdings unterschiedlich gut funktionieren.

#### Verkehrsclub Deutschland:

[www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org](http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org)

#### Handelskammer Mailand, Online-Schlichtung:

[www.camera-arbitrale.it/show.jsp?page=118319](http://www.camera-arbitrale.it/show.jsp?page=118319)

#### Schlichtungsstelle der Handelskammer Florenz:

[www.fi.camcom.it/default.asp?idtema=1&idtemacat=4&page=informazioni&index=1&idcategoria=569](http://www.fi.camcom.it/default.asp?idtema=1&idtemacat=4&page=informazioni&index=1&idcategoria=569)

#### Schlichtung Strandbäder von Cervia

E-mail: [info@sosvacanze.it](mailto:info@sosvacanze.it)

### Reklamation bei Pauschalreisen (im Sinne des Art. 98 GvD 206/2005 – Verbraucherkodex)

Bei Reklamationen im Rahmen von Pauschalreisen (Reisepakete mit mehr als zwei Leistungen: z.B. Unterkunft und Flug) kommen die Bestimmungen des gesetzesvertretenden Dekretes (GvD) Nr. 206 von 2005 zur Anwendung. Die Beanstandung muss innerhalb von 10 Tagen nach Reiserückkehr erfolgen. Um sein Recht durchsetzen zu können, muss im Vorab die Situation bei der Hoteldirektion und wenn möglich bereits beim Reisebüro gemeldet werden. Dem Reklamationsschreiben sollte Fotomaterial, welches die Situation eindeutig zeigt, beigelegt werden. Zusätzlich zum Ersatz des materiellen Schadens (Zusatzkosten, nicht erbrachte Leistung) kann auch ein Schadenersatz aus entgangener Urlaubsfreude gefordert werden.

PS: Das kursiv Geschriebene muss durch die jeweiligen Angaben ersetzt werden.

Absender

Ort und Datum

Einschreiben mit Rückantwort

An Name und Adresse des Reisebüros  
 An Name und Adresse des Tour Operators (im Fall einer Pauschalreise)  
 An Name und Adresse des Luftfahrtunternehmens  
 z.K. Europäisches Verbraucher Zentrum – Brennerstraße 3 – I-39100 Bozen

Name, Nachname: **Reklamation im Sinne des Art. 98 GvD 206/2005 (sog. „Verbraucherkodex“); Vertrag Nr.** Angabe

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich habe über das Reisebüro *Name* im Zeitraum vom *Anfangsdatum* bis *Enddatum des Aufenthaltes*, eine Pauschalreise nach *Urlaubsort* im Hotel *Name, Land, Ortschaft* gebucht.

Mit gegenständlichem Schreiben möchte ich die dort vorgefundenen Mängel aufzeigen: (Beispiele)

- unzumutbarer Lärm (Baustelle, Diskothekenlärm bis 3 Uhr)
- Starke Abweichung von den Angaben, die im Katalog angepriesen wurden (z.B. Entfernung zum Strand, Lage)
- Unzumutbare hygienische Zustände (Zimmerreinigung blieb aus, Schimmelflecken im Bad, Staubwolken unter dem Bett)

a) Die soeben geschilderte Situation wurde meinerseits sofort bei der Hoteldirektion gemeldet, welche jedoch nicht bereit/imstande war, Abhilfe zu schaffen.

oder b) Die soeben geschilderte Situation wurde meinerseits sofort bei der Hoteldirektion gemeldet, worauf mir nach längeren Diskussionen/nach X Tagen gegen Bezahlung eines Aufpreises von Euro ein anderes Hotel zugewiesen wurde.

oder c) Die soeben geschilderte Situation wurde meinerseits sofort bei der Hoteldirektion gemeldet und nachdem die Hoteldirektion innerhalb eines angemessenen Zeitraumes auf meine Beanstandung nicht reagiert hatte, sah ich mich aufgrund der unertragbaren Umstände gezwungen, meinen Urlaub frühzeitig abzubrechen.

Es wird folgendes Bildmaterial (oder sonstige Dokumentation) in Kopie beigelegt, um die vorgefundenen Missstände zu dokumentieren: *Liste des beigelegten Materials*

Aufgrund dieser Umstände entstanden für mich Zusatzspesen, die wie folgt quantifiziert werden können: *Liste der entstandenen Ausgaben (z.B. Fahrtspesen bis zum Strand, Essen, Umbuchungsspesen)*

oder Da aufgrund dieser Umstände Ihrerseits die versprochene Leistung nicht vollständig erbracht wurde, fordere ich Sie dazu auf, unter Reduzierung des Preises, mir einen Teil desselben zurück zu erstatten.

Es war mir zudem nicht möglich, einen ruhigen Urlaub zu erleben, weshalb ich Sie dazu auffordere, mir auch den Schaden, welcher durch diese entgangene Urlaubsfreude entstanden ist, quantifizierbar in Euro, zu ersetzen.

Sollte der Betrag von (*Summe aus Zusatzspesen/bzw. geforderte Höhe der Preisreduzierung und Schadenersatz aus entgangener Urlaubsfreude*) nicht binnen zehn Tagen auf dem unten angegebenen Konto eingegangen sein, behalte ich mir alle weiteren/ zusätzlichen rechtlichen Schritte vor.

Mit freundlichen Grüßen

Unterschrift (*Name und Nachname*)

Angabe der Bankkoordinaten: Bei italienischen Firmen: BBAN – Bei ausländischen Firmen: IBAN - BIC (SWIFT)

Anlage: Fotos – Weiteres Beweismaterial



**NB: Bewahren Sie eine Kopie dieses Schreibens und der beigelegten Dokumente auf! Niemals Originale beilegen!**

**Rücktritt vom Pauschalreisevertrag vor Antritt der Reise bei grundlegenden Änderungen im Reiseprogramm**

Sollten grundlegende Elemente des Pauschalreisevertrages vor Reiseantritt geändert werden oder wegfallen, hat der Konsument gemäß Art 91, 92 gesetzesvertretendes Dekret (GvD) 206/2005 das Recht, innerhalb von 2 Arbeitstagen kostenlos vom Vertrag zurückzutreten und Schadenersatz zu verlangen oder, ohne weitere Kosten, ein qualitativ gleichwertiges Urlaubspaket zu buchen.

**Achtung:** Die Änderungen müssen wesentlich sein!

*PS: Das kursiv Geschriebene muss durch die jeweiligen Angaben ersetzt werden.*

Absender

Ort und Datum

Einschreiben mit Rückantwort

An Name und Adresse des Veranstalters

An Name und Adresse der Reiseagentur

z.K. Europäisches Verbraucher Zentrum – Brennerstraße 3 – I-39100 Bozen

Name, Nachname: **wesentliche Änderungen im Reiseprogramm Art. 91-92 GvD 206/2005:** *Reise Angaben zur Reise, Buchungsnummer*

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe über das Reisebüro \_\_\_\_\_ im Zeitraum vom \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ (*Beginn und Ende des Aufenthaltes*), eine Pauschalreise nach *Urlaubsort im Hotel Name, Land, Ortschaft* gebucht.

Am *Datumsangabe* wurde mir mitgeteilt, dass es wesentliche Änderungen im Reiseprogramm gäbe:

*Angabe der Änderung, z.B. : Flugzeiten wesentlich geändert, Urlaubsortänderung ...*

Da ich unter diesen Umständen nicht gewillt bin, die Pauschalreise mit der Buchungsnummer *Angabe* anzutreten, und mir von Ihrer Seite kein annehmbares Angebot gemacht worden ist, mache ich hiermit, unter Berufung auf Artt. 91 und 92 GvD 206/2005, mein Recht geltend, kostenlos vom Vertrag zurückzutreten und fordere Sie dazu auf, die bereits geleistete Anzahlung auf das unten angegebene Konto zu überweisen.

*oder* Da ich aufgrund des wesentlich veränderten Reiseprogramms nicht gewillt bin, die Pauschalreise mit der Buchungsnummer *Angabe* anzutreten, fordere ich Sie dazu auf, mir innerhalb von *Angabe der Frist* das Angebot einer anderen, qualitativ gleichwertigen Pauschalreise zu unterbreiten.

Unter Vorbehalt aller weiteren Schritte.

Mit freundlichen Grüßen

Unterschrift (*Name und Nachname*)

*Angabe der Bankkoordinaten: Bei italienischen Firmen: BBAN – Bei ausländischen Firmen: IBAN - BIC (SWIFT)*



**NB: Bewahren Sie eine Kopie dieses Schreibens und der beigelegten Dokumente auf! Niemals Originale beilegen!**

### Flugverkehr: Annullierung

Der folgende Musterbrief kann bei Annullierung von Flügen (laut Verordnung EG 261/2004) verwendet werden. Damit der Konsument sein Recht durchsetzen kann, muss vorab die Beanstandung an die Fluggesellschaft (bzw. bei Pauschalreisen an den Reiseveranstalter) und eventuell zur Kenntnis auch an das Reisebüro gerichtet werden. Dem Reklamations schreiben sollte eine Kopie der Tickets beigelegt werden. Zusätzlich zum Ersatz des materiellen Schadens laut Verordnung kann noch Schadenersatz nach den Bestimmungen des nationalen Rechtes gefordert werden.

PS: Das kursiv Geschriebene muss durch die jeweiligen Angaben ersetzt werden.

Absender

Ort und Datum

Einschreiben mit Rückantwort

An Name und Adresse des Reisebüros  
 An Name und Adresse des Tour Operators *(im Fall einer Pauschalreise)*  
 An Name und Adresse des Luftfahrtunternehmens  
 z.K. Europäisches Verbraucher Zentrum – Brennerstraße 3 – I-39100 Bozen

#### Beanstandung laut Verordnung (EWG) Nr. 261/2004 über die Annullierung von Flügen

Fluggäste: *Name, Nachname*

Flugnummer: \_\_\_\_\_

Hinflug vom *Datum vom Flughafen in Ort*

Rückflug am *Datum vom Flughafen in Ort*

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich habe *(über das Reisebüro Name)* im Zeitraum vom *Datum Hinflug bis Datum Rückflug* einen Flug nach *Ort in Land* gebucht.

Mit gegenständlichem Schreiben möchte ich folgendes beanstanden: Aufgrund der Annullierung des Fluges konnte ich nicht an das gebuchte Ziel befördert werden. Die Annullierung des Fluges wurde mir erst ... *(angeben, wieviele Stunden oder Tage vorher Sie informiert wurden)* vor Abflug mitgeteilt.

Gemäß der obgenannten Verordnung steht mir folgende Entschädigung zu:

**1) finanzielle Entschädigung:** \_\_\_\_\_ Euro *(siehe Seite 35)*

**2) Rückerstattung des Ticketpreises** binnen 7 Tagen, wenn Flug zwecklos geworden ist und Rückflug zum ursprünglichen Abflugsort bzw. anderer Flug zum Endziel, \_\_\_\_\_ Euro

#### 3) Mahlzeiten und Erfrischungen Telefonate, Faxe oder E-Mails

*Eventuell können Sie hinzufügen:*

Es war mir zudem nicht möglich, einen ruhigen Urlaub zu erleben *(oder: Durch die Annullierung des Fluges hat sich mein Urlaub um ... Tage verkürzt)*, weshalb ich Sie dazu auffordere, mir auch den Schaden durch diese entgangene Urlaubsfreude - quantifizierbar in Euro \_\_\_\_\_ - zu ersetzen.

Bitte beachten Sie: Die entgangene Urlaubsfreude ist bis dato in Italien nur im Zusammenhang mit Pauschalreisen anerkannt worden. Sie können den Schadenersatz auch einfordern, wenn Ihr Urlaub aufgrund eines annullierten Linienflugs nicht zu Stande kam. Jedoch stehen die Chancen, dies ohne Gerichtsverhandlung durchzusetzen, eher schlecht.

Sollte der Betrag von *(geförderte Schadenersatzhöhe zzgl. Schadenersatz aus entgangener Urlaubsfreude)* nicht binnen 10 Tagen ab Erhalt dieses Schreibens auf dem unten angegebenen Konto eingegangen sein, behalte ich mir alle weiteren/zusätzlichen rechtlichen Schritte vor.

Mit freundlichen Grüßen

Unterschrift *(Name und Nachname)*

*Angabe der Bankkoordinaten: Bei italienischen Firmen: BBAN – Bei ausländischen Firmen: IBAN - BIC (SWIFT)*

*Anlage: Kopie Tickets – Kopie Spesenbelege*



**NB: Bewahren Sie eine Kopie dieses Schreibens und der beigelegten Dokumente auf! Niemals Originale beilegen!**

### Flugverkehr: Nichtbeförderung (overbooking)

Der folgende Musterbrief kann bei Nichtbeförderung im Flugverkehr (laut Verordnung EG 261/2004) verwendet werden. Die Beschwerde wird an die Fluggesellschaft (bzw. an den Reiseveranstalter im Falle einer Pauschalreise) und eventuell zur Kenntnis auch an das Reisebüro gerichtet. Dem Reklamationsschreiben sollte eine Kopie der Tickets beigelegt werden.

Auch hier gilt: Zusätzlich zum Ersatz des materiellen Schadens laut Verordnung kann noch Schadenersatz nach den Bestimmungen des nationalen Rechtes gefordert werden.

PS: Das kursiv Geschriebene muss durch die jeweiligen Angaben ersetzt werden.

Absender

Ort und Datum

Einschreiben mit Rückantwort

An Name und Adresse des Reisebüros  
 An Name und Adresse des Tour Operators (im Fall einer Pauschalreise)  
 An Name und Adresse des Luftfahrtunternehmens  
 z.K. Europäisches Verbraucher Zentrum – Brennerstraße 3 – I-39100 Bozen

#### Beanstandung laut Verordnung (EWG) Nr. 261/2004 über die Nichtbeförderung, im Flugverkehr

Fluggäste: *Name, Nachname*

Flugnummer: \_\_\_\_\_

Hinflug vom *Datum vom Flughafen in Ort*

Rückflug am *Datum vom Flughafen in Ort*

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich habe (über das Reisebüro *Name*) im Zeitraum vom *Datum Hinflug* bis *Datum Rückflug* einen Flug nach *Ort* in *Land* gebucht.

Mit gegenständlichem Schreiben möchte ich folgendes beanstanden: aufgrund der Überbuchung des Fluges (overbooking) konnte ich nicht an das gebuchte Ziel befördert werden.

Gemäß der obgenannten Verordnung steht mir folgende Entschädigung zu:

**1) finanzielle Entschädigung:** \_\_\_\_\_ Euro (*siehe Seite 35*)

**2) Rückerstattung des Ticketpreises** binnen 7 Tagen, wenn der Flug zwecklos geworden ist bzw. Rückflug zum ersten Abflugsort zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder Wahl eines anderen Fluges zum Zielort: \_\_\_\_\_ Euro

**3) Mahlzeiten, Erfrischungen und Hotelaufenthalt, Transfer, Telefonate** (*Liste der getätigten Spesen*): \_\_\_\_\_ Euro

Fluggäste, die an einer Pauschalreise teilnehmen, haben keinen Anspruch auf Rückerstattung des Ticketpreises nach dieser Verordnung, wenn ein solcher schon nach der Pauschalreiserichtlinie vorgesehen ist, sondern nur auf Rückflug zum Abflugsort.

Sollte der Betrag von (*geforderte Schadenersatzhöhe = Summe 1 + 2 + 3 angeben*) nicht binnen 10 Tagen ab Erhalt dieses Schreibens auf dem unten angegebenen Konto eingegangen sein, behalte ich mir alle weiteren/zusätzlichen rechtlichen Schritte vor.

Mit freundlichen Grüßen

Unterschrift (*Name und Nachname*)

Angabe der Bankkoordinaten: Bei italienischen Firmen: BBAN – Bei ausländischen Firmen: IBAN - BIC (SWIFT)

Anlage: Kopie Tickets – Kopie Spesenbelege



**NB: Bewahren Sie eine Kopie dieses Schreibens und der beigelegten Dokumente auf! Niemals Originale beilegen!**

### Flugverkehr: Schadenersatzanspruch bei Verspätung

Der Schadenersatzanspruch bei Verspätung von Flügen wird durch die Verordnung EG 889/02 sowie die Verordnung EG 261/04 geregelt. Während erstere einen Schadenersatz bis zu 4.150 SZR, umgerechnet ca. 5.000 Euro vorsieht, räumt letztere bestimmte Rechte wie Mahlzeiten, Hotelunterbringung, Erstatte des Ticketpreises ein.

Es können lediglich materielle Schäden (z.B. Übernachtung, Taxi, Verpflegung), nicht aber immaterielle Schäden (entgangene Urlaubsfreude) eingefordert werden.

PS: Das kursiv Geschriebene muss durch die jeweiligen Angaben ersetzt werden.

Absender

Ort und Datum

Einschreiben mit Rückantwort

An Name und Adresse des Luftfahrtunternehmens  
z.K. Europäisches Verbraucher Zentrum – Brennerstraße 3 – I-39100 Bozen

Name, Nachname: **Verspätung Flug** (Angaben zum Flug) vom (Datum) - **Schadenersatzforderung gemäß EU-Verordnung Nr. 889/02 und/oder EU-Verordnung 261/04**

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit gegenständlichem Schreiben möchte ich folgenden Missstand im Zusammenhang mit dem Flug (genaue Angaben zum Flug: Nummer, Abflug-Ankunftsort, Datum) anzeigen:

Aufgrund den Passagieren nicht näher mitgeteilten Gründen musste die Abflugzeit des obgenannten Fluges nach *Ankunftsort/Bestimmungsort*, vorgesehen für (Uhrzeit), um *Verspätung in Stunden* verschoben werden.

Es war mir demnach nicht mehr möglich, meinen für (Uhrzeit) angesetzten Anschlussflug in Ort zu erreichen und ich war gezwungen den ursprünglich geplanten Flug umzubuchen, dies gegen einen Aufpreis von Euro (*Preis des neuen Flugtickets*).

oder Dadurch war ich gezwungen, *Anzahl der Stunden* auf dem Flughafen zuzubringen und bin somit erst um *Uhrzeit* anstatt wie geplant um *Uhrzeit* am Urlaubsort angekommen.

oder Dadurch hat der Flug nach *Bestimmungsort* seinen Nutzen für mich verloren.

oder Angabe Ihrer Situation und der Konsequenzen der Verspätung

Dies vorausgeschickt kann der durch die Verspätung des obgenannten Fluges entstandene Schaden wie folgt quantifiziert werden:

*Auflistung der Schadenspositionen*

*Ersatz des Tickets für sinnlos gewordenen Flug*

*Flugticket für Anschlussflug (Mehrkosten)*

*Übernachtung ...*

In Berufung auf die EU-Verordnung Nr. 889/02 und/oder die EU-Verordnung 261/04 und die damit verbundenen Schadenersatzverpflichtungen fordere ich Sie hiermit auf, den in der Höhe von Euro (*Angabe der Spesen*) für mich entstandenen Schaden zu ersetzen.

Ich bitte Sie, mir obgenannten Betrag innerhalb von fünfzehn Tagen ab Erhalt des gegenständlichen Schreibens auf das unten angegebene Konto zu überweisen.

Unter Vorbehalt aller weiteren und/oder zusätzlichen rechtlichen Schritte

Mit freundlichen Grüßen

Unterschrift (*Name und Nachname*)

*Angabe der Bankkoordinaten: Bei italienischen Firmen: BBAN – Bei ausländischen Firmen: IBAN - BIC (SWIFT)*

*Anlage: Kopie des Flugtickets – Kopie der Flugtickets des ursprünglichen und des abgeänderten Anschlussfluges – Weitere Dokumente/ sämtliche Belege der Spesen*



**NB: Bewahren Sie eine Kopie dieses Schreibens und der beigelegten Dokumente auf! Niemals Originale beilegen!**

### Flugverkehr: Gepäcksverlust-Beschädigung/Verspätung bei der Beförderung von Reisegepäck

Der Schadenersatzanspruch bei Gepäcksverlust-Beschädigung/Verspätung bei der Beförderung von Reisegepäck während Flügen wird durch die EU Verordnung Nr. 889/02 geregelt.

Diese sieht einen Schadenersatz bis zu 1000 SZR, umgerechnet ca. Euro 1200,00 (kursabhängig) vor.

Es können lediglich materielle Schäden (z.B. im Falle von Verspätung, Ausgaben für die wichtigsten Artikel), nicht aber immaterielle Schäden (z.B. entgangene Urlaubsfreude) eingefordert werden.

Es ist äußerst wichtig, die jeweiligen Belege der Ausgaben beizulegen.

PS: Das kursiv Geschriebene muss durch die jeweiligen Angaben ersetzt werden.

Absender

Ort und Datum

Einschreiben mit Rückantwort

An *Name und Adresse des Luftfahrtunternehmens* – z.K. Europäisches Verbraucher Zentrum – Brennerstraße 3 – I-39100 Bozen

*Name, Nachname; Flug (Angaben zum Flug)*

#### **Gepäcksverlust-Beschädigung/Verspätung bei der Beförderung von Reisegepäck - Schadenersatz gemäß EU-Verordnung Nr. 889/02**

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit gegenständlichem Schreiben möchte ich den Verlust meines Reisegepäcks/die Beschädigung meines Reisegepäcks/ Verspätung bei der Beförderung meines Reisegepäcks während des Fluges (*genaue Angaben zum Flug: Nummer, Datum, Abflug-Ankunftsort*) anzeigen.

(Bitte wählen Sie den zutreffenden Fall aus und löschen Sie die anderen Texte)

*Bei Gepäcksverlust*

Am Flughafen von (*Angabe des Ortes*) angekommen, musste ich feststellen, dass sich mein Koffer nicht auf dem Förderband befand. Darauf wandte ich mich sofort an den für Reklamationen zuständigen Schalter und füllte dort das Formular PIR (Property Irregularity Report), welches dem gegenständlichen Schreiben in Kopie beigelegt wird, aus.

*(Angabe aller weiteren telefonischen oder brieflichen Kontaktaufnahmen)*

Bis zum jetzigen Zeitpunkt jedoch wurde mir weder mein Reisekoffer ausgehändigt, noch erhielt ich eine Rückmeldung vonseiten Ihrer Fluggesellschaft.

Dies vorausgeschickt möchte ich Sie zwecks Quantifizierung des Schadenersatzes über den genauen Inhalt und die Beschaffenheit des Koffers in Kenntnis setzen: *Aufzählung aller im Koffer befindlichen Gegenstände, wenn möglich belegt durch die Kopie der Kassabons, ansonsten Schätzung des Wertes oder Wert des Koffers*

*oder bei Beschädigung des Gepäcks:*

Am Flughafen von (*Angabe des Ortes*) angekommen, musste ich feststellen, dass mein Koffer (*und dessen Inhalt*) durch den Transport schwer beschädigt wurde. Darauf wandte ich mich sofort an den für Reklamationen zuständigen Schalter und füllte dort das Formular PIR (Property Irregularity Report), welches dem gegenständlichen Schreiben in Kopie beigelegt wird, aus.

*(Angabe aller weiteren telefonischen oder brieflichen Kontaktaufnahmen)*

Bis zum heutigen Zeitpunkt jedoch erhielt ich keine Rückmeldung vonseiten Ihrer Fluggesellschaft.

Dies vorausgeschickt möchte ich im folgenden zwecks Quantifizierung des Schadenersatzes das Ausmaß der Beschädigung beschreiben: *Quantifizierung des Schadens - Bei Beschädigung des Koffers: Ich lege dem gegenständlichen Schreiben die Kopie eines Kostenvorschlages der Reparaturkosten/der Rechnung für die Reparatur/der Rechnung für den Ankauf eines gleichwertigen Koffers bei.*

*oder bei Verspätung des Gepäcks:*

Am Flughafen von (*Angabe des Ortes*) angekommen, musste ich feststellen, dass sich mein Koffer nicht auf dem Förderband befand. Darauf wandte ich mich sofort an den für Reklamationen zuständigen Schalter und füllte dort das Formular PIR (Property Irregularity Report), welches dem gegenständlichen Schreiben in Kopie beigelegt wird, aus.

Da ich mich am Urlaubsort befand, war ich natürlich gezwungen, mich zunächst behelfsmäßig mit den wichtigsten Kleidungs- und Toilettenartikeln auszustatten.

Die dadurch für mich entstandenen Kosten setzen sich wie folgt zusammen:

*Auflistung der Spesen, wobei die entsprechenden Kassabelege auf jeden Fall in Kopieform beigelegt werden sollten.*

Erst *Angabe der Tage* später bekam ich den Bescheid, dass der Koffer aufgefunden wurde und ich ihn am Flughafen von *Ort* abholen könne (*auch die Rückerstattung der Transportkosten zum Flughafen kann gefordert werden*).

In Berufung auf die EU-Verordnung Nr. 889/02 und die damit verbundenen Schadenersatzverpflichtungen fordere ich Sie hiermit auf, den in der Höhe von Euro (*Angabe des Betrages*) für mich entstandenen Schaden zu ersetzen.

Ich bitte Sie, mir obgenannten Betrag innerhalb von fünfzehn Tagen ab Erhalt dieses Schreibens auf das unten angegebene Konto zu überweisen. Unter Vorbehalt aller weiteren und/oder zusätzlichen rechtlichen Schritte.

Mit freundlichen Grüßen

Unterschrift (*Name und Nachname*)

*Angabe der Bankkoordinaten: Bei italienischen Firmen: BBAN - Bei ausländischen Firmen: IBAN - BIC (SWIFT)*

*Anlage: Kopie des Flugtickets - Kopie des Gepäckabschnittes - Kopie des Kostenvoranschlages oder der Rechnung für neuen Koffer (bei Beschädigung) - Kopie der Kassabelege der Ausgaben (bei Verspätung der Aushändigung des Gepäcks)*



**NB: Bewahren Sie eine Kopie dieses Schreibens und der beigelegten Dokumente auf! Niemals Originale beilegen!**

## 5.1 SERVICE

# Links & Adressen

### Allgemeine Infos zu Reisen, Recht und Reiseservice:

**www.euroconsumatori.org** (Europäisches Verbraucherzentrum, Bozen – Sektion „Reisen – Freizeit – Timesharing“)

**www.provinz.bz.it/tourismus/sicher\_reisen\_d.htm**  
(Sammlung von Reiseinformationen des Landesamtes für Tourismus und des Verbands der Südtiroler Reisebüros)

**www.altroconsumo.it** (online-Portal des nationalen Vereins Altroconsumo mit Tests – Sektion „tempo libero – vacanze e turismo“)

**www.stiftung-warentest.de** (online-Portal mit zahlreichen Tests – Sektion „Freizeit + Reisen“)

**www.arbeiterkammer.at/www-1002.html** (Österreichische Arbeiterkammer - Sektion „Konsument – Reise“)

**www.adac.de/reiseservice** (Infos zu verschiedenen Urlaubszielen vom Allgemeinen Deutschen Automobil-Club)

**www.adac.de/routenplaner**

**www.viamichelin.de** (Routenplaner und Tourismus)

**www.enit.it** (Nationale Körperschaft für den Tourismus)

**www.fiavet.it** (Nationale Vereinigung der Reise- und Tourismusverbände)

**www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org** (Schlichtungsstelle des Verkehrsclub Deutschland)

**www.camera-arbitrale.it/show.jsp?page=118319** (Online-Schlichtung, Handelskammer Mailand)

**www.fi.camcom.it/default.asp?idtema=1&idtemacat=4&page=informazioni&index=1&idcategoria=569** (Schlichtungsstelle der Handelskammer Florenz)

**info@sosvacanze.it** (Schlichtung der Strandbäder von Cervia)

### Länderinfos & Nützliches:

**www.viaggiaresecuri.mae.aci.it** (zahlreiche Infos zu Reisezielen, Dokumenten, Sanität, Notrufnummern, Devisenbestimmungen usw. – bereit gestellt vom Ministerium für Auswärtiges in Zusammenarbeit mit dem ACI)

### Verkehrsmittel auf Reisen:

**www.altroconsumo.it/map/src/111292.htm** (mit dem Auto - Tipps zur Vorbereitung und für unterwegs)

**www.trenitalia.it** (Italienische Bahn)

**www.pro-bahn.de** (Zugfahrpläne weltweit)

**www.enac-italia.it** (Nationale Behörde – Fluggesellschaften; Übersicht über Rechte von Flugreisenden innerhalb der EU)

### Gesundheit unterwegs und Reiseprophylaxe:

**www.ministerosalute.it** (Italienisches Gesundheitsministerium)

**www.viaggisalute.org** (von Ärzten gestaltet - Centro dell'Organizzazione Mondiale della Sanità per la Medicina del

Turismo)

**www.gesundes-reisen.de** (von Gesundheitszentren und Tropenmedizinerinnen)

**www.adac.de/ReiseService/tourset\_reisefuehrer/Reisemedizin/** (Deutscher Automobil-Club)

**www.fit-for-travel.de** (Tropeninstitut der Universität München)

**www.reisemed.at** (Zentrum für Reisemedizin des Tropeninstituts der Universität Wien)

**www.crm.de** (Deutsches Zentrum für Reisemedizin)

**http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/de/oj/2006/L\_204/L\_20420060726de00010009.pdf** (EU- Gesetzgebung - Flugreisen für Behinderte)

**www.ibft.at** (Infoplattform Barrierefreier Tourismus in Österreich)

**www.hotel.bz.it** (Hotelführer „Südtirol für alle“)

**www.italiapertutti.it** (Vademecum für barrierefreies Reisen in Italien)

**www.independent.it** (Soziale Genossenschaft „independent L.“)

### Nachhaltiges Reisen:

**www.atmosfair.de** (Kompensationsmaßnahmen zum Klimaschutz)

**www.myclimate.org** (Kompensationsmaßnahmen zum Klimaschutz)

**www.flygreen.de** (Kompensationsmaßnahmen zum Klimaschutz)

**www.zukunft-reisen.de** (Umwelt und Nachhaltigkeit beim Reisen)

**www.infonetz-owl.de** (Umwelt und Nachhaltigkeit beim Reisen)

**www.eed.de/de/de.col/de.col.d/de.sub.10/de.sub.pub/** (Broschüre „Fair Reisen mit Herz und Verstand“)

**www.travelife.eu/index.php?id=1** (Evaluierungs- und Validierungssystem der Europäischen Kommission)

**www.respect.at/** (Institut für nachhaltige Entwicklung im Incoming- und Outgoing-Tourismus)

**www.oberoesterreich-tourismus.at/sixcms/media.php/1271/Ethikkodex\_Regionen%20und%20Destinationen.pdf** (Globaler Ethikkodex für Tourismus)

**www.visumsurf.ch/start/site.php?l=&b=vt** (Wissensplattform für Nachhaltige Entwicklung im Tourismus)

### Musterbriefe – Reklamationen zum Thema Reisen

**www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/index\_d.aspx?PATH\_ID=208** (Bürgernetz in Zusammenarbeit mit EVZ)