



REISETIPPS

Damit Ihr Urlaub erholsam wird

Stand: Juli 2018



ooe.arbeiterkammer.at

AK

Oberösterreich



Dr. Josef Moser, MBA
AK-DIREKTOR

Dr. Johann Kalliauer
AK-PRÄSIDENT

NACH 25 ARBEITSJAHREN: SECHS WOCHEN URLAUB VERDIENT

Der Urlaub ist für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer die wichtigste Erholungszeit. Daher möchten wir erreichen, dass alle Beschäftigten nach 25 Arbeitsjahren sechs Wochen Urlaub bekommen: egal, ob diese Zeit in nur einem Betrieb – wie derzeit erforderlich – oder in mehreren Betrieben erbracht wurde. Wie's aussieht, wird das aber noch ein langer und harter Kampf.

Blicken wir daher auf Ihre heurige Reise. Damit diese erholsam wird, können Sie Vorkehrungen treffen. Welche das sind und was zu tun ist, wenn doch Mängel auftauchen, haben wir für Sie in dieser Broschüre zusammengefasst.

Erholen Sie sich gut von den Strapazen des Arbeitsalltags. Und ist tatsächlich einmal Not am Mann, sind unsere Berater/-innen gerne für Sie da!

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Josef Moser'.

Dr. Josef Moser, MBA
AK-Direktor

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Johann Kalliauer'.

Dr. Johann Kalliauer
AK-Präsident

INHALT

Vor der Reise

Buchung (im Reisebüro, über das Internet)	4
Reiseversicherungen (Storno, Gepäck, Krankheit, Unfall, Heimtransport)	6
Reisekasse	10
Vorkehrung für Verlust/Diebstahl von Zahlungsmittel	12
Preiserhöhung und Leistungsänderung	13
Konkurs des Reiseveranstalters	13
Storno	14
Ersatzperson	14

Während der Reise

Verspätete Ankunft	15
Überbuchung oder Annullierung eines Fluges	16
Verlust oder Beschädigung des Gepäcks	16
Mängel am Urlaubsort	17
Abbruch der Reise	18
Konkurs des Veranstalters während des Urlaubs	18
Mietfahrzeuge	18

Nach der Reise

Reisepreisminderung und Schadenersatzansprüche	19
--	----

Zollbestimmungen	20
-------------------------	----

Übersetzungs-APPs	21
--------------------------	----

Sprachführer	22
---------------------	----

Impressum	28
-----------	----

VOR DER REISE

Im Folgenden informieren wir Sie vorwiegend über Ihre Rechte, die Sie haben, wenn Sie eine Pauschalreise gebucht haben.

BUCHUNG IM REISEBÜRO

Die Buchung ist ein Vertrag zwischen Konsument/-in und Reiseveranstalter. Das Reisebüro, das die Buchung entgegennimmt, ist meistens nur Vermittler, d.h. es muss für den raschen Informationsaustausch zwischen den Vertragspartnern und für die zeitgerechten Erledigungen sorgen.

Sowohl das Reisebüro als auch den Reiseveranstalter treffen vor Vertragsabschluss zahlreiche Informationspflichten. Vor der Buchung einer Pauschalreise müssen Sie über folgende Punkte informiert werden:

- ▶ Wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen (z.B. Bestimmungsort, Aufenthaltsdauer, Ort, Tag und – ungefähre – Zeit der Ab- und Rückreise, Mahlzeiten, im Gesamtpreis enthaltene Besichtigungen, Ausflüge und sonstige Leistungen).
- ▶ Kontaktdaten des Reiseveranstalters und des Reisevermittlers.
- ▶ Gesamtpreis der Reise.
- ▶ Zahlungsmodalitäten, Höhe der Anzahlung.
- ▶ Erforderliche Mindestteilnehmerzahl.
- ▶ Pass- und Visumerfordernisse (allerdings muss das österreichische Reisebüro nur über die Bestimmungen für Österreicher/-innen aufklären, das deutsche Büro nur über jene für Deutsche usw.) sowie die gesundheitspolizeilichen Formalitäten.
- ▶ Ungefähre Fristen für den Erhalt der Reisedokumente.
- ▶ Möglichkeit zum Abschluss einer Reiseversicherung.
- ▶ Rücktrittsmöglichkeit gegen Bezahlung einer Stornogebühr.

Darüber hinaus wurden gesetzlich **standardisierte Informationsblätter** eingeführt, die Ihnen bereitgestellt werden müssen. Aus denen ist ersichtlich,

- ▶ ob es sich um eine Pauschalreise handelt,
- ▶ wer für die ordnungsgemäße Durchführung der Reise verantwortlich ist sowie
- ▶ inwieweit für Ihre geleisteten Zahlungen eine Insolvenzabsicherung besteht.

Informationen über die aktuelle Sicherheitslage in Ihrem Urlaubsland erhalten Sie beim Bürgerservice des Außenministeriums, Telefon 05/01150-3775 oder www.bmeia.gv.at. Impfempfeh-

lungen können Sie einholen unter der Telefonnummer 01-403 83 43 bzw. www.reisemed.at oder unter der Telefonnummer 01-4026861-0 bzw. www.tropeninstitut.at.

Nach Vertragsabschluss muss jedes Reisebüro eine Buchungsbestätigung zur Verfügung stellen. Diese hat alle Informationen zu enthalten, die auch vor Vertragsabschluss zu erteilen waren, wie Name und Adresse des Reiseveranstalters, Reisepreis, Bestimmungsort, Tag, geplante Zeit und Ort der Abreise bzw. Rückkehr, Besuche, Ausflüge, sonstige im Reisepreis inbegriffene Leistungen. Weiters muss darin hingewiesen werden auf vertraglich vereinbarte besondere Vorgaben der Reisenden/des Reisenden, auf Bestandspflicht und Haftung des Reiseveranstalters, die Kontaktdaten der Insolvenzschutzeinrichtung und der Vertreterin/des Vertreters am Urlaubsort sowie auf die Meldeobliegenheit der Reisenden/des Reisenden bei Auftreten von Mängeln.

Beachten Sie: Je genauer die Leistungen beschrieben sind, desto besser ist Ihre Position im Fall von Reklamationen.



TIPPS FÜR SONDERWÜNSCHE

Achten Sie darauf, dass Ihre Sonderwünsche verbindlich vereinbart und auf der Buchung bestätigt werden.

Mündliche Zusagen sind oft nicht beweisbar.

Vorsicht: Ein Eintrag in der Rubrik „Sonderwunsch“ bedeutet oft nur, dass Ihre Wünsche unverbindlich weitergeleitet werden, aber nicht zugesagt sind.

APP: Fit for Travel

BUCHUNG ÜBER DAS INTERNET

Auch bei der Buchung über das Internet gelten für den Reisevermittler (d.h. die Buchungsplattform) und den Reiseveranstalter die besonderen Informationspflichten. Informieren Sie sich vor der Buchung genau über den Veranstalter und seine Vertragsbedingungen. Achten Sie darauf, dass der Reiseveranstalter seine Informationspflichten einhält und ausreichende Kontaktmöglichkeiten angibt. Buchen Sie nicht bei einem unbekanntem Internetanbieter!

Vergewissern Sie sich (vor Bekanntgabe Ihrer Kreditkartennummer), dass der Veranstalter eine Insolvenzabsicherung hat. Diese ist in den EU-Mitgliedsstaaten für alle Reiseveranstalter verpflichtend.

tend. Ein Verzeichnis der Veranstalter, die über eine Absicherung verfügen, finden Sie auf www.bmdw.gv.at.

Sichern Sie alle wesentlichen Daten durch Abspeichern auf der Festplatte, Screenshots (Bildschirmfotos) bzw. durch Ausdrucken.

REISEVERSICHERUNGEN

Möchten Sie sich gegen Unannehmlichkeiten, die auf Reisen passieren können, absichern, sollten Sie bei der Urlaubsplanung auch an Versicherungen denken. Versicherungsunternehmen, Kreditkartenfirmen bzw. Autofahrerorganisationen bieten verschiedene Leistungspakete an.



TIPP:

Schauen Sie vor einem Neuabschluss Ihre bereits bestehenden Versicherungsverträge (z.B. Krankenversicherung, Unfallversicherung, Haushaltsversicherung) bzw. den Leistungskatalog Ihrer Kreditkarte daraufhin durch, ob Sie nicht ohnehin versichert sind. So können Sie (teure) Doppelversicherungen vermeiden. Häufig enthalten auch Vereinsmitgliedschaften diverse Versicherungspakete.

Reisestornoversicherung

Wenn Sie eine gebuchte Reise nicht antreten können, müssen Sie grundsätzlich **Stornogebühren** bezahlen.

Haben Sie eine Stornoversicherung abgeschlossen, übernimmt diese unter gewissen Voraussetzungen (etwa bei Unfall, Krankheit oder bei Tod eines nahen Angehörigen) die anfallenden Kosten. Schauen Sie daher in den Versicherungsbedingungen nach, für welche Gründe ein Versicherungsschutz besteht. Manchmal ist bei Stornoversicherungen ein Selbstbehalt vorgesehen.

Achten Sie auf einen rechtzeitigen Abschluss der Versicherung. Oft muss die Versicherung bereits am Tag der Reisebuchung abgeschlossen werden.



TIPP:

Eine Reisestornoversicherung empfiehlt sich vor allem, wenn Sie zu den Frühbuchern/-innen gehören.

Was tun im Schadensfall

Benachrichtigen Sie unverzüglich – am besten schriftlich – den Reiseveranstalter (z.B. über das Reisebüro) und den Versicherer vom Vorliegen einer Reiseverhinderung. Warten Sie nämlich zu und erhöht sich dadurch die Stornogebühr, wird die Differenz vom Versicherer grundsätzlich nicht getragen.

Reisegepäckversicherung

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

Beachten Sie bitte, dass Reisegepäckversicherungen nicht jeden Schaden abdecken. Die Vertragsbedingungen enthalten nämlich zahlreiche Ausschlüsse und Beschränkungen sowie **sehr strenge Regeln** für die Überwachung Ihres Gepäcks. So darf es etwa über Nacht nicht im Auto oder Bus liegengelassen werden.



TIPP:

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

Was tun im Schadensfall?

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



Reisekrankenversicherung

Beim Aufenthalt in einem EU-Land, EWR-Staat, der Schweiz, Mazedonien, Serbien und Bosnien-Herzegowina haben Sie im Falle einer Krankheit Anspruch auf die unverzüglich notwendigen Sachleistungen. Nehmen Sie auf Ihre Reise Ihre E-Card mit (in Serbien, Montenegro und Bosnien-Herzegowina muss die E-Card dem für Ihren Aufenthaltsort in Betracht kommenden Sozialversicherungsträger vorgelegt und in eine gültige Anspruchsbescheinigung umgetauscht werden).

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

In allen anderen Staaten sind die Kosten der Behandlung selbst zu bezahlen. Eine Behandlung kann sehr teuer kommen. Die Reisekrankenversicherung übernimmt jenen Betrag, der durch Ihre gesetzliche Versicherung nicht gedeckt ist.

Was tun im Schadensfall?

- ▶ Benachrichtigen Sie sofort Ihren Versicherer schriftlich. Die Meldefristen sind meist sehr knapp. Von der Einhaltung dieser Fristen kann Ihr Leistungsanspruch abhängen.
- ▶ Lassen Sie sich die medizinischen Behandlungen während Ihrer Reise immer bestätigen. Verlangen Sie detaillierte Rechnungen bzw. Kostenaufstellungen und legen Sie diese Ihrer Versicherung zur Bezahlung vor.

Reiseunfallversicherung

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

Was tun im Schadensfall?

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

Heimtransportversicherung

Bei schwerer Krankheit oder nach einem Unfall ist aus Ländern mit schlechter medizinischer Versorgung ein rascher Heimtransport oft angebracht, aber meist sehr teuer.

Bei den Versicherungspaketen werden verschiedenste Höchstbeträge angeboten, die im Schadensfall ausbezahlt werden. Aufgrund der unterschiedlichen Versicherungsbedingungen und Haftungsausschlüsse ist es wichtig, sich vor Vertragsabschluss genau zu informieren.

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

Was tun im Schadensfall?

- ▶ Nehmen Sie umgehend mit Ihrer Versicherung Kontakt auf.

 **APP: Auslandsservice-App**



REISEKASSE

Bei der Zusammenstellung des Urlaubsbudgets sollten Sie auf Ihre Bedürfnisse und die Gebräuchlichkeiten des Gastlandes achten und auch mitbedenken, dass es unvorhersehbare Kosten geben kann. Informieren Sie sich über die Infrastruktur Ihres Reisezieles, zum Beispiel über die Versorgung mit Geldausgabeautomaten (mastercard.com), Akzeptanz von Kreditkarten und Reiseschecks, Geldwechselföglichkeiten vor Ort usw. Infos dazu finden Sie auch auf ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz.

Bargeld sollten Sie nur in geringer Menge mitnehmen, da es bei Verlust keinen Ersatz gibt. Spesen und Wechselkurse können zwischen den einzelnen Banken beträchtlich differieren. Manchmal kann es günstiger sein, erst im Urlaubsland zu wechseln.



TIPP:

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

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

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

GeoControl: Wer außerhalb von Europa unterwegs ist und dort Bargeld von einem Bankomat beheben will, muss dafür seine österreichische Maestro-Bankomatkarte freischalten lassen. Unter dem Namen GeoControl haben sämtliche österreichischen Banken bei ihren Maestro-Bankomatkarten eine zusätzliche Sicherheitsfunktion eingeführt. Nähere Infos dazu erhalten Sie bei Ihrer Bank.

Mastercard und VISA Austria bieten auch sogenannte **Prepaid-Karten** an. Diese Plastikkarten müssen im Vorhinein mit einem Guthaben aufgeladen werden (z.B. durch Bareinzahlung oder Überweisung). Ein eigenes Bankkonto ist für die Ausstellung einer Prepaid-Karte nicht erforderlich. Die Karten können weltweit verwendet werden. Die Stellen, die österreichische Prepaid-Karten akzeptieren, sind entweder mit dem Maestro-Logo (für die Maestro-Traveller Karte) oder mit dem VISA Electron Logo gekennzeichnet. Beim Aufladen als auch beim Verbrauch (Bargeldbehebung, Bezahlen im Geschäft) fallen teilweise hohe Gebühren an. Bei Verlust kann die Karte gesperrt werden.

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



TIPPS:

- ▶ Empfehlenswerte Strategie außerhalb der Euro-Zone:
 - Bargeld abheben mit der Maestro-Karte
 - bargeldlos zahlen mit der Kreditkarte
 - Bankomatkarte freischalten lassen.
- ▶ Vermeiden Sie Bargeldbehebungen mit der Kreditkarte. Diese sind sehr teuer.
- ▶ Bei Kreditkartenzahlungen kann aufgrund von Wechselkursschwankungen die tatsächliche Belastung von der ursprünglichen abweichen. Die Umrechnung erfolgt nämlich zum Kurs jenes Tages, an dem der Umsatz bei der Kreditkartengesellschaft zum Verrechnen eintrifft (Buchungsdatum).

➔ **APP: Währungsumrechner – Finanzen100**

VORKEHRUNG FÜR VERLUST/DIEBSTAHL VON ZAHLUNGSMITTELN



TIPP:

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

Kreditkarten: Bei Verlust oder Diebstahl sofort sperren lassen. In der Zeit bis zur Meldung bei der Kreditkartenfirma haften Sie bei leichtem Mitverschulden mit bis zu 50 Euro, bei grober Fahrlässigkeit sogar bis zum gesamten Schaden.

Telefonnummern für Sperren (0 bis 24 Uhr):

VISA, Mastercard	0043/1/71111-770
American Express	0049/69/97972000
Diners Club	0043/1/50135-135 od.136

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



PREISERHÖHUNG UND LEISTUNGSÄNDERUNG

Preiserhöhungen müssen vertraglich vereinbart sein (Preisgleitklausel) und sind nur bei Kostensteigerungen zulässig, auf die der Reiseveranstalter keinen Einfluss hat (z.B. Kerosin- oder Benzinpreis, Flughafengebühr, Wechselkurse). Die Preisgleitklausel ist außerdem nur dann wirksam, wenn sie genaue Angaben zur Berechnung des neuen Preises enthält und unter denselben Bedingungen auch Preissenkungen weitergegeben werden.



WICHTIG!

- ▶ Ab dem 20. Tag vor dem Reiseantritt ist jede Preiserhöhung unzulässig.
- ▶ Erhöht der Veranstalter den Reisepreis um mehr als acht Prozent, haben Sie das Recht, vom Vertrag kostenlos zurückzutreten.

Ändert der Reiseveranstalter andere wesentliche Leistungsteile erheblich ab, hat er Ihnen ein Wahlrecht einzuräumen. Entweder können Sie kostenfrei vom Vertrag zurücktreten oder der Änderung zustimmen. Bei Minderung der Qualität der Reise können Sie eine Preisreduktion fordern bzw. eine Ersatzreise akzeptieren. Ist die Ersatzreise günstiger oder weniger qualitativ, haben Sie Anspruch auf Preisminderung.

KONKURS DES REISEVERANSTALTERS

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

Fragen Sie daher im Reisebüro nach der „Insolvenzabsicherung“ des Veranstalters. Ein Verzeichnis der Veranstalter, die über eine Absicherung verfügen, finden Sie unter www.bmdw.gv.at.

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

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

STORNO

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



TIPP:

Sollten Sie die Reise nicht antreten können, informieren Sie umgehend (am besten schriftlich) den Reiseveranstalter und – sofern Sie eine Stornoversicherung abgeschlossen haben – auch die Versicherung. Denn je früher die Stornierung eintrifft, desto geringer ist die Stornogebühr.

Überlegen Sie den Abschluss einer Reisestornoversicherung (siehe Seite 6)!

ERSATZPERSON

Können oder wollen Sie eine Reise nicht antreten, ist bei Pauschalreisen die Nennung einer Ersatzperson möglich. Die Übertragung der Reise muss aber dem Veranstalter spätestens sieben Tage vor dem Abreisetermin mitgeteilt werden. Darüber hinaus muss die/der nachnominierte Reisende alle Bedingungen für die Teilnahme (z.B. Impfungen, Reisedokumente, spezielle körperliche Verfassung bei Abenteuerreisen) erfüllen. Der Reiseveranstalter darf die durch die Übertragung entstandenen Mehrkosten (z.B. Gebühren) grundsätzlich verlangen, muss darüber aber einen entsprechenden Beleg ausstellen.



WÄHREND DER REISE

Trotz bester Vorbereitung können – speziell in der Hochsaison – immer wieder Probleme auftreten.

VERSPÄTETE ANKUNFT

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

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

Nach der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofes haben Fluggäste auch Anspruch auf eine Entschädigung in bar – wie bei einer Überbuchung oder Annullierung. Voraussetzung ist, dass das Flugzeug am Zielort mehr als drei Stunden verspätet eintrifft. Der Anspruch auf die Entschädigung in bar entfällt, wenn die Verspätung auf unvermeidbare außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist (z.B. Witterungsbedingungen).

Bitte beachten Sie: Preisminderungsansprüche gegenüber dem Reiseveranstalter und die Entschädigungszahlung gegenüber der Fluglinie können in voller Höhe nicht nebeneinander geltend gemacht werden, sondern sind gegenseitig anzurechnen.

ÜBERBUCHUNG ODER ANNULLIERUNG EINES FLUGES

Können Sie wegen Überbuchung einen Flug nicht antreten, der von einem EU-Mitgliedsstaat aus startet oder von einer Fluglinie eines EU-Mitgliedsstaates in ein EU-Land durchgeführt wird, haben Sie als Fluggast spezielle Rechte: Sie können entweder den schnellstmöglichen Transport an Ihr ursprüngliches Flugziel verlangen, einen späteren Zeitpunkt wählen oder überhaupt den Rücktritt erklären und die Rückzahlung des Flugpreises fordern. Zusätzlich hat die Airline eine Entschädigung in bar (abhängig von der Flugdistanz) zu leisten. Außerdem haben Sie Anspruch auf Mahlzeiten und Erfrischungen, zwei kostenlose Telefonate, Faxe oder E-Mails sowie notwendige Hotelübernachtungen.

Dieselben Rechte haben Sie grundsätzlich bei Annullierung eines Fluges. Der Anspruch auf die Entschädigung in bar entfällt, wenn die Annullierung aufgrund unvermeidbarer außergewöhnlicher Umstände erfolgt (z.B. Witterungsbedingungen) oder Sie rechtzeitig (zwei Wochen oder länger vor dem Flug) über die Streichung des Fluges informiert worden sind oder Ihnen – bei kurzfristiger Annullierung – gleichzeitig ein zeitlich entsprechendes Ersatzangebot gemacht wurde.

Die Höhe der Entschädigung nach der EU-Fluggast-Verordnung finden Sie unter ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz beim Kapitel „Flugverspätung und -annullierung“.

VERLUST ODER BESCHÄDIGUNG DES GEPÄCKS

Es kommt vor, dass das aufgegebene Gepäck verspätet ankommt, beschädigt wird oder gar verloren geht.

Bei Verschwinden des Gepäcks reklamieren Sie am besten sofort am Lost&Found-Schalter am Flughafen und verlangen Sie eine Grundausstattung mit Zahnpaste, Seife, etc. Füllen Sie das sogenannte PIR-Formular (Property Irregularity Report) aus und heben Sie sich einen Durchschlag davon auf!

Taucht das Gepäck länger als einen Tag nicht auf, ersuchen Sie die Fluglinie um Überbrückungsgeld für dringende Einkäufe (z.B. Badebekleidung, T-Shirts). Müssen Sie einige Tage Ihres Urlaubs ohne Gepäck verbringen, hat der Reiseveranstalter bei einer Pauschalreise für diese Unannehmlichkeiten auch eine Preisminderung zu leisten.

Bei Verlust oder Beschädigung des Gepäcks haben Sie gegen die Fluglinie grundsätzlich Anspruch auf Entschädigung, die allerdings betragsmäßig begrenzt sein kann.



WICHTIG!

- ▶ Reklamieren Sie den Verlust bzw. Beschädigungen des Gepäcks auch schriftlich bei der Fluglinie. Dafür gilt eine Frist von sieben Tagen, von deren Einhaltung Ihr Anspruch abhängen kann.
- ▶ Haben Sie eine Reisegepäckversicherung abgeschlossen, informieren Sie auch diese so rasch wie möglich vom Verlust oder der Beschädigung des Gepäcks.

MÄNGEL AM URLAUBSORT

- ▶ Wenn die Bedingungen am Urlaubsort (z.B. Hotel, Strand) nicht den Angaben im Katalog bzw. den Vereinbarungen auf der Buchungsbestätigung entsprechen, sollten Sie das keinesfalls erdulden, sondern **sofort eine Verbesserung dieser Mängel verlangen**.
- ▶ Jeder festgestellte Mangel muss unverzüglich einer Vertreterin/ einem Vertreter des Veranstalters mitgeteilt werden. Geschieht dies nicht, kann das nachteilig sein, wenn Sie Schadenersatzansprüche geltend machen. Verlangen Sie von der Vertreterin/ vom Vertreter des Veranstalters eine schriftliche Bestätigung Ihrer Reklamation.
- ▶ Sie haben auch die Möglichkeit, sich mit Ihrem Anliegen an den Reisevermittler (Reisebüro) zu wenden. Dieser hat Ihre Nachricht unverzüglich an den Reiseveranstalter weiterzuleiten.



WICHTIG!

Sollte die Vertreterin/der Vertreter des Reiseveranstalters nicht leicht erreichbar sein, kontaktieren Sie den Reisevermittler (Reisebüro). Sind die Mängel nicht behebbar, sammeln Sie für eine nachträgliche Beschwerde Beweise (z.B. eine schriftliche Bestätigung des Reiseleiters oder Hoteliers, Fotos, Zeugen, auch Belege für Kosten eigener Verbesserungsbemühungen).

ABBRUCH DER REISE

Der Abbruch der Reise ist nur in schwerwiegenden Fällen möglich. Wenn die Mängel oder sonstigen Vertragswidrigkeiten erhebliche Auswirkungen auf die Pauschalreise haben und der Reiseveranstalter diese nicht innerhalb einer angemessenen Frist behebt, können Sie von der Reise zurücktreten. In diesem Fall hat Sie der Reiseveranstalter ohne Zusatzkosten nach Hause zu bringen.

KONKURS DES VERANSTALTERS WÄHREND DES URLAUBS

Geht der Reiseveranstalter während Ihrer Reise in Konkurs, wenden Sie sich an die Stelle, die Ihnen vom Reisebüro bekanntgegeben oder im Katalog (Internetseite) des Veranstalters genannt wurde (Konkursabwickler). Sie muss alles Erforderliche für Ihre Rückreise veranlassen.

Verlangt das Hotel von Ihnen nochmals die Aufenthaltskosten, zahlen Sie nur in Absprache mit dem Konkursabwickler und vorbehaltlich einer Rückforderung.

MIETFAHRZEUGE

Viele Reisende möchten ihr Urlaubsland selber erkunden und mieten ein Auto oder ein Motorrad. Vergleichen Sie nicht nur die verschiedenen Fahrzeuge, sondern auch den Versicherungsschutz. Da in einigen Ländern die vorgeschriebenen Versicherungssummen sehr niedrig sind, überlegen Sie eine freiwillige Höherversicherung.

Überprüfen Sie das Mietfahrzeug vor Übernahme auf Schäden und lassen Sie sich allfällige Beschädigungen schriftlich bestätigen. So vermeiden Sie Beweisprobleme im Nachhinein.

 **APP: Wifi-Finder**

NACH DER REISE

REISEPREISMINDERUNG UND SCHADENERSATZANSPRÜCHE

Manchmal lassen sich die Probleme am Urlaubsort nicht beheben. Einen Ausgleich für diese Mängel sollten Sie nach der Reise beim Veranstalter unverzüglich geltend machen (Gewährleistungsanspruch).

Die **Reklamation** sollte schriftlich erfolgen und alle Kritikpunkte detailliert enthalten. Fordern Sie eine Reisepreisminderung in bar. Hilfreich bei der Bewertung der Probleme ist die „**Frankfurter Tabelle**“. Sie enthält die häufigsten Mängel und die dazugehörigen Preiserminderungsätze in Prozent, ausgehend vom Gesamtpreis (z.B. Abweichung vom gebuchten Objekt zehn bis 25 Prozent, schlechte Reinigung zehn bis 20 Prozent, Lärm am Tag fünf bis 25 Prozent). Die angeführten Prozentsätze sind allerdings nicht verbindlich, sondern nur Richtwerte.

Die „Frankfurter Tabelle“ und einen Musterbrief für eine Reiserklamation finden Sie auf ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz.

Wenn Sie im Urlaub einen **Schaden erleiden** (z.B. eine Verletzung oder einen finanziellen Nachteil), der auf ein Verschulden des Reiseveranstalters oder seiner Repräsentanten/-innen (z.B. Hotel) zurückzuführen ist, können Sie Schadenersatzansprüche geltend machen. Auch für verpatzte Urlaubstage kann eine Entschädigung verlangt werden. Voraussetzung dafür sind allerdings erhebliche, vom Reiseveranstalter verschuldete Mängel.

Fristen

Gewährleistungsansprüche verfristen innerhalb von zwei Jahren nach Rückreise, Schadenersatzansprüche in drei Jahren.



WICHTIG!

- ▶ Machen Sie Ihre Ansprüche unmittelbar nach Ihrer Rückkehr geltend.
- ▶ Sie haben Anspruch auf eine Preiserminderung in bar, Gutscheine müssen Sie nicht akzeptieren.
- ▶ Als Richtwert für die Bearbeitungsdauer gelten vier bis sechs Wochen. Dauert es länger oder sind Sie mit dem Entschädigungsangebot unzufrieden, wenden Sie sich an die AK-Konsumentenschützer/-innen.



ZOLLBESTIMMUNGEN

EINFUHR AUS EU-STAATEN

Waren aus EU-Mitgliedsländern können für den Eigenbedarf in **unbegrenzter** Menge ohne Preislimit eingekauft und importiert werden.

Als Richtwerte gelten:

110 l Bier, 90 l Wein (davon maximal 60 l Sekt oder Schaumwein), 10 l Spirituosen, 800 Zigaretten, 200 Zigarren, 400 Zigarillos und 1 kg Rauchtabak. Diese Mengen können zum Beispiel für eine Betriebsfeier oder ein Familienfest überschritten werden. Sie müssen allerdings darlegen, dass die Waren tatsächlich dem Eigenbedarf dienen.

EINFUHR AUS NICHT-EU-STAATEN (DRITTSTAATEN)

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

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

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

2 Liter Alkohol und alkoholische Getränke mit einem Alkoholgehalt von höchstens 22 % vol. oder eine anteilige Zusammenstellung dieser Waren
und zusätzlich
4 Liter nicht schäumende Weine sowie 16 Liter Bier.

Für andere als die oben genannten Waren (auch für bisher beschränkte Waren wie etwa Kaffee, Tee und Parfum) gilt für die Einfuhr aus Nicht-EU-Ländern folgende Regelung: Pro Flugreisender/Flugreisendem dürfen Produkte bis zu einem Gesamtwert von 430 Euro, pro Pkw-Reisender/Pkw-Reisendem bis zu 300 Euro zollfrei eingeführt werden.



WICHTIG!

Bei der Einreise aus Ungarn, Kroatien, Lettland, Litauen, Rumänien und Bulgarien gibt es hinsichtlich Zigaretten Sondervorschriften.

Genauere Informationen erhalten Sie beim Hauptzollamt sowie beim Bundesministerium für Finanzen, Zoll und Reise, Telefon 0810/001228 oder bmf.gv.at/zoll.

➔ **APP: Zoll-App** des Bundesministeriums für Finanzen

Diese gibt Informationen zu Freimengen von Tabakwaren, Freigrenzen von Spirituosen, welche Tiere und Pflanzen artgeschützt sind und wann man sich der Produktpiraterie strafbar macht.

ÜBERSETZUNGSAPPS

Eine große Anzahl von Übersetzungs-Apps können im Urlaub ebenso unterstützen wie unterhaltsam sein. Die AK-Konsumentenschützer/-innen haben aus der Vielfalt der Übersetzungs-Apps drei für Sie ausgewählt:

- ▶ Google Übersetzer
- ▶ iTranslat
- ▶ Pons Online Übersetzer



SPRACHFÜHRER

DEUTSCH

Allgemeines

Guten Morgen

Guten Tag

Guten Abend

Auf Wiedersehen

Bitte/Danke

Ja/Nein

Entschuldigung

Wo?

Wann?

Ich spreche nur

wenig...

Wie viel kostet es?

ENGLISCH

good morning

good morning

good afternoon

goodbye

please/thanks

yes/no

I'm sorry

Where?

When?

i only speak

a little bit of.....

how much is it?

SPANISCH

buenos dias

buenos tardes

buenas noches

adios

por favor/gracias

si/no

perdòn

donde?

a qué hora?

hablo un solo

poco de...

cuánto cuesta?

Unterwegs

Links

Rechts

Geradeaus

Wie weit ist das?

Wo ist...?

left a la izquierda

right

straight on

how far is it?

Where is ...?

a la derecha

todo seguido

a qué distancia esta?

donde esta...?

die nächste Tankstelle?	the nearest petrol station please?	la estación de servicio más cercana por favor?
Volltanken bitte!	till it up please	lleno por favor
Es ist ein Unfall geschehen	there 's been an accident	ha habido un accidente
Rufen Sie bitte rasch die Rettung	please call... an ambulance	llame enseguida... una ambulancia
die Polizei	the police	a la policia
die Feuerwehr	the fire-brigade	a los bomberos

Rund um 's Hotel

Haben Sie ein Zimmer frei?	have you got any vacancies?	tienen ustedes habitaciones libres?
Kann ich das Zimmer sehen?	can I see the room? habitacion?	podria ver la habitacion?
Was kostet das Zimmer?	how much is the room?	cuánto cuesta la habitación?
Die Speisekarte bitte	the menu please	la carta por favor
Bezahlen bitte	the bill please	la cuenta per favor
Tee	tea	el té
Kaffee	coffee	el café
Brot	bread	el pan
Butter	butter	mantequilla
Käse	cheese	queso
Wurst	sausage	embutido
Obst	fruit	fruta

Post

Was kostet ein Brief	how much does a letter	cuánto cuesta una carta
eine Postkarte nach Österreich	a postcard to Austria cost?	una postal para?
Briefmarke	stamp	los sellos
Wo ist eine Bank?	Where is a bank?	dónde hay por aqui un banco?

Gesundheit

Arzt	doctor	médico
Ich habe hier Schmerzen	I 've got a pain here	me duele aqui
Wo ist die nächste Apotheke?	Where is the nearest chemist 's?	donde esta la farmacia más cercana por favor?

DEUTSCH**FRANZÖSISCH****GRIECHISCH****Allgemeines**

Guten Morgen	bonjour	kalimera
Guten Tag	bonjour	kalispera
Guten Abend	bonsoir	kalispera
Auf Wiedersehen	au revoir	adio
Bitte/Danke	s'il vous plait/merci	parakalo/efcharisto
Ja/Nein	oui/non	ne/ochi
Entschuldigung	excusez moi	signomi
Wo?	où?	pu?
Wann?	a quelle heure?	pote?
Ich spreche nur wenig ..	je parle un petit peu	milo mono liga...
Wie viel kostet es?	ca coûte combien?	posso kostisi?

Unterwegs

Links	a gauche	aristera
Rechts	a droite	theksja
Geradeaus	tout droit	efthia
Wie weit ist das?	c'est a combien de kilometres?	posso makria ine?
Wo ist ...?	ou est...?	pu ine ...?
die nächste Tankstelle	la station-service la plus proche	sass parakalo to epomeno wensinadiko?
Volltanken bitte !	le plein s.v.p.	jemiste parakalo
Es ist ein Unfall geschehen	il y a un accident	ichame ena atichima
Rufen Sie bitte rasch die Rettung die Polizei die Feuerwehr	appelez vite... une ambulance la police le pompiers	kaleste tous grigora ena asenoforo astinomia pyrosvestes

Rund um 's Hotel

Haben Sie ein Zimmer frei?	avez vous des chambres de libres?	echete akommi domatja elefsera?
Kann ich das Zimmer sehen?	est-ce que je peux voir la chambre?	boro na do to domatio?
Was kostet Das Zimmer?	quel es le prix de la chambre?	posso kostisi to domatjo?
Die Speisekarte bitte	la carte s.v.p.	ton katalogo parakalo

Bezahlen bitte	l'addition s.v.p.	parakalo na plirosso
Tee	le thé	tsai
Kaffee	le café	kafe
Brot	le pain	psomi
Butter	le beurre	wutiro
Käse	le fromage	tiri
Wurst	la saucisse	lukaniko
Obst	les fruits	fruta

Post

Was kostet	quel est le	posso kostisi
	tarif d'affran	
ein Brief	chissement	ena gramma
	des lettres	
eine Postkarte	des cartes postales	mja karta
nach Österreich	l'Autriche?	je ti afstria?
Briefmarke	le timbre	gramato'sema
Wo ist eine Bank?	pardon, je cherche	pu iparchi mia trapesa?
	une banque?	

Gesundheit

Arzt	doctor	jatro
Ich habe hier	j'ai mal ici	edo echo ponnun
Schmerzen		
Wo ist die nächste	pourriez-vous	pu ta wro
	m'indiquer	
Apotheke ?	une pharmacie	farmakio?
	s.v.p.?	



Notizen:

Notizen:

NÜTZLICHE INFOS ZUM REISEN: DIE AK HAT SIE

- ▶ Reiseversicherungen
- ▶ Reisekasse
- ▶ günstige Handytarife im Urlaub
- ▶ günstige Mietautos
- ▶ Frankfurter Tabelle
- ▶ Musterbriefe zum Reklamieren
- ▶ fair reisen
- ▶ Reise-APPs

Das alles und noch viel mehr (auch zu anderen Konsumentenangelegenheiten) finden Sie unter

ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz

Für Ihre Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung

- ▶ **am Telefon unter +43 (0)50 6906-2**

Mo. – Do. 8 Uhr bis 12 Uhr und 13 Uhr bis 16 Uhr
Fr. 8 Uhr bis 12 Uhr

- ▶ **per E-Mail an konsumentenschutz@akooe.at**

- ▶ **Briefe senden Sie an:**

Arbeiterkammer Oberösterreich
Konsumentenschutz
Volksgartenstraße 40, 4020 Linz