REISETIPPS

Damit Ihr Urlaub erholsam wird

Stand: März 2022

ooe.arbeiterkammer.at

AK Oberösterreich

Andrea Heimberger, MSc
AK-DIREKTORIN

Andreas Stangl
AK-PRÄSIDENT

ENDLICH DEN SOMMERURLAUB WIEDER SO RICHTIG GENIESSEN

Der Urlaub ist für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer die wichtigste Erholungszeit. Leider hat uns Corona in den letzten zwei Jahren einen Strich durch die Rechnung gemacht. Obwohl letzten Sommer das Reisen vielfach möglich war, gab es immer coronabedingte Einschränkungen. Aufgrund der Maßnahmen und Öffnungsschritte in den letzten Wochen und Monaten, steht nun hoffentlich wieder ein richtiger Urlaubssommer für uns alle vor der Tür!

Blicken wir daher auf Ihre heurige Reise. Damit diese erholsam und sorgenfrei wird, können Sie bestimmte Vorkehrungen treffen. Welche das sind und was alles zu tun ist, bevor sie Ihren Urlaub antreten, haben wir für Sie in dieser Broschüre zusammengefasst.

Erholen Sie sich gut und genießen Sie Ihren wohlverdienten Urlaub. Und sollten Sie noch irgendwelche Fragen haben, sind unsere Berater/-innen gerne für Sie da!

Andrea Heimberger, MSc
AK-Direktorin

Andreas Stangl
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

Kostenloses Storno/Rücktritt 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

Nützliche 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 01/90115-3775 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 Beistandspflicht 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.

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 unbekannten Internetanbieter! Oft sind diese im Nachhinein nur schwer erreichbar bzw. können Ansprüche nur erschwert geltend gemacht und durchgesetzt werden.
Vergewissern Sie sich (vor Bekanntgabe Ihrer Kreditkartennummer), dass der Veranstalter eine Insolvenzabsicherung hat. Diese ist in den EU-Mitgliedsstaaten für alle Reiseveranstalter verpflichtend. 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.

KEIN GENERELLES GESETZLICHES RÜCKTRITTSRECHT

Bei der Buchung im Reisebüro gibt es kein gesetzlich verankertes allgemeines Rücktrittsrecht. Gleiches gilt bei Online-Reisebuchungen, egal ob Sie über ein Reisebüro oder direkt beim Anbieter buchen. Nachträgliches Umbuchen kann hohe Kosten verursachen. Teilweise ist es sogar unmöglich. Es gibt Flugtickets, die nicht umbuchbar sind bzw. bei einer Stornierung durch Konsumenten/-innen nicht vollständig refundiert werden.

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, Großbritannien, Nordmazedonien, 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 Benützung 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.

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, Geldwechselmöglichkeiten 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. Obwohl Reisechecks sehr sicher sind verlieren sie immer mehr an Bedeutung. Dieses Zahlungsmittel ist nur mehr bei wenigen Banken erhältlich.

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).

VORKEHRUNG FÜR VERLUST/DIEBSTAHL VON ZAHLUNGSMITTELN

TIPP:

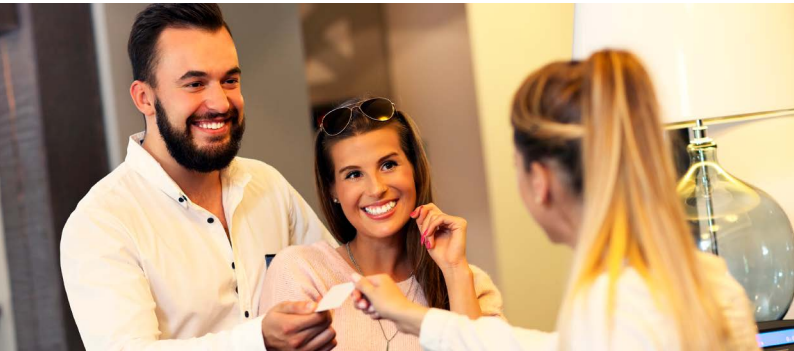
Erkundigen Sie sich bei Ihrer Bank über die bestehenden Limits (Barbehebungen, bargeldlose Zahlungen). Vereinbaren Sie gegebenenfalls schriftlich niedrigere Limits, um den möglichen Schaden bei einer missbräuchlichen Verwendung Ihrer Karte zu reduzieren.

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. Die Sperre kann telefonisch erfolgen. Notieren Sie sich die Nummer für Ihre Reise. Die jeweilige Sperrhotline ist aber auch auf der Homepage der jeweiligen Kreditkartenfirma angegeben. Teilweise gibt es auch die Möglichkeit eine Sperre im E-Banking System oder Banking App durchzuführen.

Telefonnummern für Sperren (0 bis 24 Uhr):

VISA, Mastercard (card complete)	**0043/1/71111-770**
VISA, Mastercard (Paylife))	**0043/599 06 45 00**
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 auszuhändigen.
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.

KOSTENLOSES STORNO / RÜCKTRITT

Terroranschläge, Naturkatastrophen, politische Unruhen: Wenn unvorhersehbare externe Ereignisse nach Vertragsabschluss passieren und eine Reise unmöglich oder unzumutbar machen, können Sie kostenfrei stornieren. Unzumutbarkeit liegt dann vor, wenn die Gefahr eine solche Intensität erreicht, dass ein Durchschnittsreisender die Reise absagen würde. Sie können sich dabei auf einen Wegfall der Geschäftsgrundlage berufen.

Bitte beachten Sie: Sie haben grundsätzlich kein Recht auf kostenloses Storno, wenn Sie eine Reise nach Ausbruch von Covid 19 gebucht haben und Sie aus Angst vor einer Ansteckung Ihre Reise nicht (mehr) antreten wollen!

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 Rechtssprechung 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.

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 Preisminderungssätze in Prozent, ausgehend vom Gesamtreisepreis (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 Reisereklamation 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 Preisminderung 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

Waren aus **EU-Mitgliedsstaaten** können Sie für den Eigenbedarf grundsätzlich in unbegrenzter Menge einkaufen und importieren. Beachten Sie bitte dennoch die entsprechenden Richtwerte und Ausnahmen!

Kehren Sie aus einem **Nicht-EU-Staat** (**Drittstaat**) zurück, sind strengere Einfuhrbeschränkungen vorhanden. Einerseits beziehen sich diese auf die Menge der eingeführten Waren, andererseits auch auf den Warenwert.

WICHTIG!

Genaue 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.

NÜTZLICHE APPS

Eine große Anzahl von Apps können im Urlaub ebenso unterstützen wie unterhaltsam sein. Die AK-Konsumentenschützer/-innen haben einige nützliche Apps für Sie ausgewählt:

- Google Übersetzer
- iTranslat
- Pons Online Übersetzer
- Fit for Travel
- Auslandsservice-App
- ECC-Net Travel App
- Währungsumrechner - Finanzen100
- Wifi-Finder
- Zoll-App

SPRACHFÜHRER

DEUTSCH	ENGLISCH	SPANISCH
Allgemeines		
Guten Morgen	good morning	buenos dias
Guten Tag	good morning	buenos tardes
Guten Abend	good afternoon	buenas noches
Auf Wiedersehen	goodbye	adios
Bitte/Danke	please/thanks	por favor/gracias
Ja/Nein	yes/no	si/no
Entschuldigung	I´m sorry	perdòn
Wo?	Where?	donde?
Wann?	When?	a qué hora?
Ich spreche nur wenig …	i only speak a little bit of …	hablo un solo poco de …
Wie viel kostet es?	how much is it?	cuánto cuesta?
Unterwegs		
Links	left	a la izquierda
Rechts	right	a la derecha
Geradeaus	straight on	todo seguido
Wie weit ist das?	how far is it?	a què distancia esta?
Wo ist …?	Where is …?	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	please call …	llame enseguida …
die Rettung	an ambulance	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 habitaciónes libres?
Kann ich das Zimmer sehen?	can I see the room?	podria ver la habitación?
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	how much does	cuánto cuesta una
ein Brief	a letter	una carta
eine Postkarte	a postcard	una postal
nach Österreich	to Austria cost?	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?	oú?	pu?
Wann?	a quelle heure?	pote?
Ich spreche nur wenig …	je parle un petit peu	milo mono liga …
Wie viel kostet es?	ca cóute 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 …? die nächste Tankstelle	ou est …? la station-service la plus proche	pu ine …? 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	appelez vite …	kaleste tous grigora
die Rettung	une ambulance	ena asenoforo
die Polizei	la police	astinomia
die Feuerwehr	le pompiers	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	lethé	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 ein Brief	quel est le tarif d'affranchissement des lettres	posso kostisi ena gramma
eine Postkarte nach Österreich	des cartes postales l`Autriche?	mja karta je ti afstria?
Briefmarke	le timbre	gramato'sema
Wo ist eine Bank?	pardon, je cherche une banque?	pu iparchi mia trapesa?

Gesundheit

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

Notizen:

Notizen:

NÜTZLICHE INFOS ZUM REISEN: DIE AK HAT SIE

- Reiseversicherungen
- Reisekasse
- Probleme beim Flug
- Verpatzter Urlaub
- Roaminggebühren
- Musterbriefe zum Reklamieren

Das alles und noch viel mehr (auch zu anderen Konsumentenanliegen) 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 bis 16 Uhr
  Fr. 8 bis 13:30 Uhr

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

- **Briefe senden Sie an:**

  Arbeiterkammer Oberösterreich
  Konsumentenschutz
  Volksgartenstraße 40, 4020 Linz

Medieninhaberin: Kammer für Arbeiter
und Angestellte für Oberösterreich,
Offenlegung gemäß § 25 Mediengesetz siehe
https://ooe.arbeiterkammer.at/impressum.html
Hersteller: new typeshop,
Kopernikusstraße 22, 4020 Linz
ooe.arbeiterkammer.at

AK Oberösterreich