



IHRE RECHTE IM URLAUB

Tipps für die Reise



Liebe Urlauberin, lieber Urlauber!

Jedes Jahr suchen zahlreiche Konsumenten nach Problemen im Urlaub Rat und Hilfe bei den Konsumentenschützern der AK Salzburg. Es ist uns ein Anliegen, dass Urlauber über ihre Rechte und Ansprüche genau Bescheid wissen.

Mit dieser Broschüre möchte ich Ihnen einen kleinen Ratgeber für Ihren Urlaub mit auf den Reiseweg geben, der Ihnen wertvolle Tipps rund ums Verreisen bieten soll. Auf den folgenden Seiten erfahren Sie, wie sich durch genaues Informieren und Planen bereits vor Reiseantritt Probleme vermeiden lassen, aber auch, welche Ansprüche Sie haben und unter welchen Voraussetzungen Sie entgangene Urlaubsfreude im Nachhinein geltend machen können, falls Ihr Urlaub nicht zum Erlebnis, sondern zum Ärgernis wird.

Selbstverständlich stehen Ihnen unsere Expertinnen und Experten für alle weiteren Fragen gerne mit Rat und Tat zur Seite.

Die Arbeiterkammer Salzburg wünscht gute Reise!

Ihr

Siegfried Pichler
AK-Präsident

Ihre Rechte im Urlaub

Tipps für die Reise

Medieninhaber und Herausgeber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Salzburg · Für den Inhalt verantwortlich: Mag.^a Andrea Kinauer · Layout: Ursula Brandecker – alle Markus-Sittikus-Straße 10 · 5020 Salzburg · Text: Mag. Gernot Fieber und Dr. Karin Haidinger, beide AK Oberösterreich · Druck: Geschützte Werkstätten – Integrative Betriebe Salzburg GmbH, Salzburg · Stand: 6/2011

Inhaltsverzeichnis

Vor der Reise	3
Buchung	3
Reiseversicherungen	5
Reisekasse	8
Preiserhöhung und Leistungsänderung	11
Konkurs des Reiseveranstalters	12
Storno	12
Ersatzperson	13
Während der Reise	14
Verspätete Ankunft	14
Überbuchung oder Annullierung eines Fluges	14
Verlust oder Beschädigung des Gepäcks	15
Probleme am Urlaubsort	15
Abbruch der Reise	16
Konkurs während Urlaub	16
Mietfahrzeuge	17
Nach der Reise	18
Reisepreisminderung und Schadenersatz	18
Frankfurter Tabelle	19
Sprachführer	23
Stichwortverzeichnis	28

VOR DER REISE

Buchung

Die Buchung ist ein **Vertrag** zwischen Konsument und Reiseveranstalter. Das Reisebüro, das die Buchung entgegennimmt, ist meistens nur Vermittler; d.h. es muss für den raschen Informationsaustausch zwischen den Vertragspartnern und für die zeitgerechten Erledigungen sorgen. Es haftet daher nur für die ordnungsgemäße Vermittlung, nicht aber für die ordnungsgemäße Erbringung der Reise. Das Reisebüro hat Sie (sofern nicht bereits im Katalog oder Prospekt enthalten) über folgende Punkte zu informieren:

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

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

Informationen über die **aktuelle Sicherheitslage** in Ihrem Urlaubsland erhalten Sie beim Bürgerservice des Außenministeriums Tel.-Nr.: +43-501150-4411 oder unter www.bmeia.gv.at.

Infos zu Impfpfehlungen können Sie einholen unter der Tel.: +43-1-4038343 bzw. unter www.reisemed.at, oder Tel.-Nr.: +43-1-4026861-0 <http://tropeninstitut.at>.

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

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

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

TIPP:

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

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

TIPPS ZUR REISEBUCHUNG ÜBER INTERNET:

- Wenn Sie eine Reise über Internet buchen, informieren Sie sich vorher genau über den Veranstalter und seine Vertragsbedingungen.
- Achten Sie darauf, dass der Reiseveranstalter seine Adresse, Telefonnummer, Firmenbuchnummer und Kontaktmöglichkeiten angibt.
- Sichern Sie alle wesentlichen Daten durch Abspeichern auf der Festplatte bzw. durch Ausdrucken.
- Vergewissern Sie sich (vor Bekanntgabe Ihrer Kreditkartennummer), dass der Veranstalter eine Insolvenzabsicherung hat. – Diese Informationen erhalten Sie auch unter www.bmwa.gv.at.
- Buchen Sie nicht bei einem unbekanntem Internetanbieter!
- Besondere Vorsicht ist geboten, wenn der Gesamtpreis lange vor dem Reiseantritt bezahlt werden muss.

Reiseversicherungen

Bei der Urlaubsplanung sollten Sie auch einige Versicherungen berücksichtigen, wenn Sie sich gegen Unannehmlichkeiten, die auf Reisen passieren können, absichern möchten. Versicherungsunternehmen, Kreditkartenfirmen bzw. Autofahrerorganisationen bieten verschiedene Leistungspakete an.

TIPP:

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

Reisestornoversicherung

Wenn Sie eine bereits gebuchte Reise nicht antreten können, müssen Sie aufgrund der Reisebedingungen grundsätzlich **Stornogebühren** bezahlen (vgl. Übersicht Seite 12,13).

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

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

TIPP:

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

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

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

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

Reisegepäckversicherung

Die Reisegepäckversicherung beinhaltet grundsätzlich Ihr gesamtes Reisegepäck bzw. alles, was Sie am Körper und in der Kleidung tragen, sowie die auf der Reise zum persönlichen Gebrauch gekauften Sachen (unterschiedliche Höchstgrenzen!). Beachten Sie bitte, dass Reisegepäckversicherungen nicht jeden Schaden abdecken. Die Vertragsbedingungen enthalten nämlich **sehr strenge Regeln** für die Überwachung Ihres Reisegepäckes; so darf es etwa über Nacht nicht im Auto oder Bus liegengelassen werden.

TIPP:

Lesen Sie die Versicherungsbedingungen genau durch, bevor Sie sich für eine Reisegepäckversicherung entscheiden.

Überprüfen Sie, ob die Versicherungssumme dem Wert der mitgenommenen Gegenstände entspricht, um eine Unterversicherung zu vermeiden!

Was tun im Schadensfall?

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

Reisekrankenversicherung

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

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

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

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

Was tun im Schadensfall?

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

Reiseunfallversicherung

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

Was tun im Schadensfall?

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

Heimtransportversicherung

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

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

Was tun im Schadensfall?

Nehmen Sie bitte umgehend mit Ihrer Versicherung Kontakt auf.

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

Reisekasse

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

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

TIPP:

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

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

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

Europay/Mastercard und VISA Austria bieten jetzt auch **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 unbedingt erforderlich. Die Karten können weltweit verwendet werden. Die Akzeptanzstellen für die österreichischen Prepaid-Karten sind entweder mit dem Maestro-Logo (für die Maestro-Traveller Karte von Europay/Mastercard) oder mit dem VISA Electron Logo (für die Prepaid Karte von VISA) gekennzeichnet. Beim Aufladen und auch beim Verbrauch (Bargeldbehebung, Bezahlen im Geschäft) fallen teilweise hohe Gebühren an. Bei Verlust kann die Karte gesperrt werden.

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

TIPPS:

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

Verlust oder Diebstahl von Zahlungsmitteln

Kreditkarten: Bei Verlust oder Diebstahl sofort sperren lassen. In der Zeit bis zur Meldung bei der Kreditkartenfirma haften Sie mit einem Betrag bis zu € 72,67 (bei manchen Kreditkartenunternehmen bestehen höhere Haftungsgrenzen oder ein Haftungsausschluss bei sorgfaltswidrigem Verhalten, beispielsweise wenn Sie die Karte im Auto verwahren).

Telefonnummern für Sperren (0 bis 24 Uhr):

Visa:	0043-1-71111-770
Eurocard/Mastercard:	0043-1-71701-4500
American Express	0049-69-97971000
Diners Club:	0043-1-50135-14

Bei Verlust/Diebstahl Ihrer **Maestro-Karte** sollten Sie sofort die Sperre der Karte veranlassen und Anzeige bei der Polizei erstatten. Die Sperre kann entweder bei Ihrer Bank oder über den Sperrnotruf (**0043-1-2048800**) erfolgen. Die Sperre wird spätestens 2 Stunden nach Ihrer Meldung wirksam. Falls es zu einem Konto mehrere Karten gibt, werden über den Sperrnotruf alle Karten gesperrt. Niemals den PIN-Code gemeinsam mit der Karte aufbewahren oder auf der Karte vermerken!

TIPP:

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

Preiserhöhung und Leistungsänderung vor Antritt der Reise

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

Preiserhöhungen sind allerdings nur bei Kostensteigerungen zulässig, auf die der Reiseveranstalter keinen Einfluss hat (z.B. Benzinpreis, Flughafengebühr, Wechselkurse). Die Preisgleitklausel ist außerdem nur dann wirksam, wenn sie genaue Angaben zur Berechnung des neuen Preises enthält und unter denselben Bedingungen auch eine Preissenkung weitergegeben wird.

Wichtig!

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

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

Konkurs des Reiseveranstalters

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

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

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

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

Storno

Müssen Sie eine Reise stornieren, verlangt der Reiseveranstalter grundsätzlich **Stornogebühren**. Die Höhe richtet sich 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. Die folgende Tabelle zeigt die Stornosätze nach den derzeit geltenden Allgemeinen Reisebedingungen ARB 1992:

Stornierungszeitpunkt vor Reisettermin	Stornogebühr ausgehend vom Gesamtpreis
bis 30 Tage	10 %
29. bis 20. Tag	25 %
19. bis 10. Tag	50 %
9. bis 4. Tag	65 %
ab dem 3. Tag	85 %

Beachten Sie bitte, dass der Reiseveranstalter mit Ihnen auch andere Stornosätze vereinbaren kann.

Überlegen Sie den Abschluss einer Reisetornoversicherung!

Ersatzperson

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

WÄHREND DER REISE

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

Verspätete Ankunft

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

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

Überbuchung oder Annullierung eines Fluges

Können Sie wegen **Überbuchung** einen Flug nicht antreten, der von einem EU-Mitgliedsstaat aus startet oder von einer Fluglinie eines EU-Mitgliedsstaates in ein EU-Land durchgeführt wird, haben Sie als Fluggast spezielle Rechte: Sie können entweder den schnellstmöglichen Transport an Ihr ursprüngliches Flugziel verlangen, einen späteren Zeitpunkt wählen oder überhaupt den Rücktritt erklären und die Rückzahlung des Flugpreises fordern. Zusätzlich hat die Airline eine Entschädigung in bar zu leisten. Außerdem haben Sie Anspruch auf Mahlzeiten und Erfrischungen, 2 kostenlose Telefongespräche, Faxe oder E-Mails sowie notwendige Hotelübernachtungen.

Dieselben Rechte haben Sie grundsätzlich bei **Annullierung** eines Fluges. Der Anspruch auf die Entschädigung in bar entfällt, wenn die Annullierung aufgrund unvermeidbarer außergewöhnlicher Umstände erfolgt (z.B. höhere Gewalt) oder Sie

rechtzeitig über die Streichung des Fluges informiert wurden und Ihnen – bei kurzfristiger Annullierung – gleichzeitig ein zeitlich entsprechendes Ersatzangebot gemacht wurde.

Verlust oder Beschädigung des Gepäcks:

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

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

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

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

Wichtig!

Reklamieren Sie den Verlust bzw. Beschädigungen des Gepäcks sofort bei der Fluglinie. Fallweise gelten dafür gewisse Fristen, von deren Einhaltung Ihr Anspruch abhängen kann. Haben Sie eine Reisegepäckversicherung abgeschlossen, informieren Sie auch diese so rasch wie möglich vom Verlust oder der Beschädigung des Gepäcks.

Probleme am Urlaubsort

- Wenn die Bedingungen am Urlaubsort (z.B. Hotel, Strand udgl.) nicht den Angaben im Katalog bzw. den Vereinbarungen auf der Buchungsbestätigung entsprechen, sollten Sie das keinesfalls ruhig erdulden, sondern **sofort eine Verbesserung dieser Mängel verlangen**.

- Sie haben Anspruch auf die Leistungen entsprechend den Angaben im Katalog (Prospektwahrheit!). Nehmen Sie daher aus Beweisgründen den Katalog bzw. einen Ausdruck der entsprechenden Internetseite auf die Reise mit.
- Jeder festgestellte Mangel muss unverzüglich einem Vertreter des Veranstalters mitgeteilt werden. Geschieht dies nicht, kann das bei der Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen nachteilig sein. Verlangen Sie vom Vertreter des Veranstalters eine schriftliche Bestätigung Ihrer erfolgten Reklamation.

Wichtig!

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

Abbruch der Reise

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

Konkurs des Veranstalters während des Urlaubs

Leider kann es vorkommen, dass Sie bspw. im Hotel zur nochmaligen Zahlung der Aufenthaltskosten gezwungen werden. Dies kann vor allem dann geschehen, wenn der Reiseveranstalter

stalter während Ihrer Reise in Konkurs gegangen ist und Ihre Zahlung nicht weitergeleitet hat. Wenden Sie sich im Konkursfall an die Stelle, die Ihnen vom Reisebüro bekannt gemacht oder im Katalog (Internetseite) des Veranstalters genannt wurde (Konkursabwickler). Sie muss die erforderlichen Veranlassungen für Ihre Rückreise treffen.

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

Mietfahrzeuge

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

NACH DER REISE

Reisepreisminderung und Schadenersatzansprüche

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

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

Fordern Sie eine Reisepreisminderung in bar.

Hilfreich bei der Bewertung der Probleme ist die unten angeführte **Frankfurter Tabelle**. Dort finden Sie die häufigsten Mängel und die dazugehörigen Preisminderungssätze in Prozent, ausgehend vom Gesamtreisepreis. Die angeführten Prozentsätze sind allerdings nicht verbindlich, sondern stellen nur Richtwerte dar.

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

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

Die Gewährleistungsansprüche verfristen innerhalb von **zwei Jahren** nach der Rückreise. Schadenersatzansprüche verjähren in drei Jahren. Bei Schadenersatzansprüchen für entgangene Urlaubsfreude kann der Reiseveranstalter mit Ihnen eine Sondervereinbarung treffen, wonach die Frist auf ein Jahr verkürzt wird.

TIPP:

Machen Sie Ihre Ansprüche unmittelbar nach Ihrer Rückkehr geltend. Sie haben Anspruch auf eine Preisminderung in bar, nicht in Form eines Gutscheines! Als Richtwert für die Bearbeitungsdauer sind ca. 4-6 Wochen anzunehmen. Bei längerer Dauer oder einem unbefriedigenden Entschädigungsangebot wenden Sie sich bitte an die Konsumentenberatung.

Frankfurter Tabelle

I. UNTERKUNFT

Abweichung vom gebuchten Objekt	10–25 %
Abweichende örtliche Lage *	5–15 %

Abweichende Art der Unterkunft

Hotel statt Bungalow, abweichendes Stockwerk	5–10 %
--	--------

Abweichende Art der Zimmer

DZ statt EZ	20 %
DreibettZ statt EZ	25 %
DreibettZ statt DZ	20–25 %
VierbettZ statt DZ	20–30 %

Mängel des Zimmers

zu klein	5–10 %
fehlender Balkon **	5–10 %
fehlender Meerblick **	5–10 %
fehlendes (eigenes) Bad/WC **	15–25 %
fehlendes (eigenes) WC	15 %
fehlende (eigene) Dusche **	10 %
fehlende Klimaanlage **	10–20 %
zu geringes Mobiliar	5–15 %
fehlendes Radio/TV **	5 %
Ungeziefer	10–50 %
Schäden (Risse, Feuchtigkeit, etc.)	10–50 %

Ausfall von Versorgungseinrichtungen

Toilette	15 %
Bad/Warmwasserboiler	15 %
Strom- bzw. Gasausfall	10–20 %
Wasser	10 %
Klimaanlage	10–20 %
Lift 5-10 %	

Service

vollkommener Ausfall	25 %
schlechte Reinigung	10–20 %
ungenügender Wäschewechsel	5–10 %

Beeinträchtigungen

Lärm am Tag	5–25 %
Lärm in der Nacht	10–40 %
Gerüche	5–15 %
Fehlen der Kureinrichtungen **	20–40 %

II. VERPFLEGUNG

Vollkommener Ausfall	50 %
--------------------------------	------

Inhaltliche Mängel

eintöniger Speisezettel	5 %
nicht genügend warme Speisen	10 %
verdorbene Speisen	20–30 %

Service

Selbstbedienung (statt Kellner)	10–15 %
lange Wartezeiten	5–15 %
Essen in Schichten	10 %
Verschmutzte Tische	5–10 %
Verschmutztes Geschirr, Besteck	10–15 %
Fehlende Klimaanlage im Speisesaal **	5–10 %

* Entfernung relevant (Strandnähe)

** bei Buchung bzw. Zusicherung

Bitte beachten Sie, dass die unter II. angegebenen Beträge für den Fall der Vollpension berechnet sind. Bei Halbpension reduzieren sich die Prozentsätze um ein Viertel; ist nur das Frühstück gebucht, so vermindern sich die Angaben um zwei Drittel.

Wurde Vollpension gebucht, dürfen alle Mängel im Unterkunftsbereich zusammen nicht mehr als 50 % ausmachen. Wurde nur die Unterkunft gebucht (ohne Verpflegung), so verdoppeln sich die angegebenen Prozentsätze; die Preisminderung für Unterkunftsmängel kann im Einzelfall maximal 100 % betragen.

III. SONSTIGE

fehlender od. schmutziger Pool **	10–20 %
fehlendes Hallenbad ***	
bei vorhandenem Pool	10 %
bei nicht vorhandenem Pool	20 %
fehlende Sauna **	5 %
fehlender Tennisplatz **	5–10 %
fehlendes Minigolf **	3–5 %
fehlende Segel- Surf- od. Tauchschule**	5–10 %
fehlende Reitmöglichkeit **	5–10 %
fehlende Kinderbetreuung **	5–10 %
Unmöglichkeit des Badens im Meer****	10–20 %
verschmutzter Strand	10–20 %
fehlende Strandliegen/Schirme **	5–10 %
fehlende Snack- od. Strandbar ****	0–5 %
fehlender FKK-Strand **	10–20 %
fehlende Vergnügungseinrichtungen**	
(Disco, Nightclub, Animation, Kino).	5–15 %
fehlende Boutique bzw. Ladenstraße ****	0–5 %
Ausfall von Landausflügen bei Kreuzfahrten	
(ausgehend vom anteiligen Reisepreis je Tag	
des Landausfluges)	20–30 %
fehlendes Restaurant od. Supermarkt	
bei Hotelverpflegung	0–5 %
bei Selbstverpflegung	10–20 %

fehlende Reiseleitung

bloße Organisation	0–5 %
bei Besichtigungsreisen	10–20 %
bei Studienreisen mit wiss. Führung **	20–30 %

Zeitverlust durch Umzug

Innerhalb des gebuchten Hotels können Sie eine Refundierung des anteiligen Reisepreises für einen halben Tag verlangen. Müssen Sie berechtigterweise in ein anderes Hotel umziehen, so können Sie den anteiligen Reisepreis für einen Tag geltend machen.

IV. TRANSPORT

Ausstattungs­mängel

niedrigere Klasse	10–15 %
erhebliche Abweichung vom Standard	5–10 %

Service

Verpflegung	5 %
Fehlen der Bordunterhaltung	5 %

Flugverspätung

Bei Pauschalreisen kann erst ab 4 Stunden Verspätung ein Preisnachlass verlangt werden. Für jede weitere Stunde Flugverspätung können 5 % des anteiligen Reisepreises für einen Tag veranschlagt werden. Weitergehende Ansprüche aufgrund der neuen EU-Fluggastverordnung (etwa Annullierung und Überbuchung eines Fluges) siehe Seite 14.

Fehlender Transfer

Ist ein solcher zugesichert, können die Kosten für das Ersatztransportmittel vom Ankunftsort (Flughafen, Bahnhof, etc.) zum Hotel vom Veranstalter verlangt werden.

** bei Buchung bzw. Zusicherung

*** bei Zusage, soweit nach Jahreszeit benutzbar

**** je nach Prospektbeschreibung und zumutbarer Ausweichmöglichkeit

Beachten Sie bitte, dass die Summe der „Sonstigen Mängel“ einen Maximalbetrag von 30 % des Reisepreises erreichen darf und durch Mängel beim Transport maximal 20 % des Pauschalpreises zurückverlangt werden können.

SPRACHFÜHRER

Hinweis:

Im Sprachführerteil wird teilweise auf die korrekte Schreibweise der Fremdsprache verzichtet. Für die ausgewählten Worte und Redewendungen finden Sie die Aussprache.

Deutsch

Englisch

Spanisch

Allgemeines

guten Morgen	good morning	buenos dias
guten Tag	good afternoon	buenos tardes
guten Abend	good evening	buenas noches
auf Wiedersehen	good bye	adios
Bitte/Danke	please/thanks	por favor/gracias
Entschuldigung	I'm sorry	perdòn
wo?	where?	donde?
wann?	when?	qué hora?
Ich spreche nur	I only speak	hablo un solo
wenig...	a bit of ...	poco de...
Wieviel 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	the nearest petrol	la estación de servicio
Tankstelle?	station please?	más cercana por favor?
Volltanken bitte!	Fill up please!	lleno por favor!
Es ist ein Unfall	There has been	ha habido un accidente!
geschehen!	an accident!	
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

Französisch

Griechisch

Türkisch

bonjour	kalimera	günaydin
bonjour	cherete	iyi günler
bonsoir	kalispera	iyi akschamlar
au revoir	adio	allaha ismarladik
s'il vous plait/merci	parakalo/efcharisto	lütfen/teschekkür
excuse-moi	signomi	özür dilerim
où?	pu?	nerde ? neredede ?
a quelle heure?	pote?	nezamann ?
je parle un tout	milo mono	ben ancak biraz
petit peu	liga...	konuschuyorum
combien ca coute?	posso kostisi?	bu katsch para?
à gauche	aristera	sol
à droite	theksja	sa
tout droit	efthia	doru
c'est à combien de kilometres	posso makria ine?	orasi ne kadar sürer?
où est...?	pu ine ...?neredir?
la station-service	sass parakalo	en yakin benzin istasyonu?
la plus proche	to epomeno wensinadiko?	
le plein s.v.p.	jemiste parakalo	lütfen, depoyu tam doldurum
il y a un accident	ichame ena atichima	bir kaza oldu
appelez vite...	kaleste parakalo grigora.	lütfen acilen.....arayiniz
une ambulance	ena asenoforo	ilk yardım
la police	tin astinomia	polis
le pompiers	tim piroswetiki ipiresia	itfaiye

Deutsch

Englisch

Spanisch

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?	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!
Zahlen bitte!	The bill please!	La cuenta por 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 una carta
... eine Postkarte	a postcard	una postal
... nach Österreich	to austria cost?	para?
Briefmarke	stamp	los sellos
Wo ist eine Bank?	Where is the 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?	donde esta la farmacia más cercana por favor?

Französisch

Griechisch

Türkisch

Est-ce que vous avez
Des chambres de libres?

Voir la chambre?

Quel es le prix
de la chambre?

la carte s.v.p.

l'addition s.v.p.

la cuillère à thé

le café

le pain

le beurre

le fromage

la saucisse

le fruites

Echete akommi
Bomatja elefsera?

boro na do

to domatio?

posso kostisi

to domatjo?

ton katalogo parakalo

parakalo na plirosso

tsai

kafe

psomi

wutiro

tiri

lukaniko

fruta

Bosch odaniz var mi?

Est-ce que je peux
odayi görebilir miyim?

odanın fiyatı nedir?

yemek listesi lütfen

hesap, lütfen

tschai

kahve

ekmek

tereyadgi

peynir

sucuk

meyva

quel est le tarif d'affran-
chissement des lettres

cartes postales

pour Autriche ?

le timbre

pardon, je cherche

un banque?

posso kostisi
ena gramma

mja karta

je ti afstria?

gramato'sema

pu iparchi mia trapesa?

avusturya ' ya

bir mektup

bir kartpostal

katsch para?

pul

banka nerde?

doctor

j'ai mal ici

vous pourriez m'indiquer

une pharmacie

jatro

edo echo ponnuns

pu ta wro

farmakio?

doktor

buram agriyor

en yakin eczane nerde?

<i>Stichwortverzeichnis</i>	Seite
Annullierung eines Fluges	14, 22
Abbruch der Reise.	16
Auslandskrankenschein	7
Bearbeitungsgebühr	3
Beschädigung des Gepäcks	15
Buchung	3
Duty-Free.	25
Ersatzperson	13
Flugverspätung	14, 22
Frankfurter Tabelle.	14, 18, 19
Heimtransportversicherung.	8
Internetbuchung	4
Konkurs	12, 16
Krankheit	5, 7, 8
Leistungsänderung	11
Mängel.	15
Pass- und Visumerfordernisse	3
Preisänderung	11
Preisgleitklausel.	11
Reisebestätigung.	4
Reisebüro	3
Reisegepäckversicherung.	6, 15
Reisekasse	8
Reisekrankenversicherung	7
Reisepreisminderung.	18
Reisestornoversicherung.	5, 12
Reiseunfallversicherung	7
Reklamation.	16, 18
Schadenersatz	3, 18
Sicherheitslage am Urlaubsort	3
Sonderwünsche	4
Stornogebühr	5, 12
Überbuchung eines Fluges	14, 22



**Kammer für Arbeiter
und Angestellte**

Markus-Sittikus-Straße 10
5020 Salzburg

Tel.: 0662-8687-0
Fax: 0662-876258

www.ak-salzburg.at
kontakt@ak-salzburg.at

Bezirksstellen:

Pongau:

Gasteiner Straße 29
5500 Bischofshofen
Telefon: 0 64 62-24 15
Fax: 0 64 62-31 13 20

Pinzgau:

5700 Zell am See
Ebenbergstraße 1
Telefon: 0 65 42-73 7 7 7
Fax: 0 65 42-74 1 24-22

Flachgau:

Kirchengasse 1b
5202 Neumarkt
Telefon: 0 62 16-44 30
Fax: 0 62 16-78 45-14

Tennengau:

Bahnhofstraße 10
5400 Hallein
Telefon: 0 62 45-84 1 49
Fax: 0 62 45-84 1 49-76

Lungau:

Schlossparkweg 331
5580 Tamsweg
Telefon: 0 64 74-23 49
Fax: 0 64 74-23 49-14

AK. FÜR RECHT UND GERECHTIGKEIT.