

Ihre Rechte während der Reise

PROBLEME BEI DER ANREISE

1. ANREISE MIT DEM FLUGZEUG

Planen Sie einen Zeitpuffer ein, so dass Sie rechtzeitig zur angegebenen Zeit beim Check-In sind. Denken Sie auch daran, dass die Sicherheitskontrollen eine gewisse Zeit in Anspruch nehmen!

1.1 ÜBERBUCHUNG, VERSPÄTUNG, ANNULLIERUNG

Bei Flügen innerhalb oder aus der EU (mit jeder Fluglinie) und bei Flügen mit EU-Airlines zurück in die EU haben Passagiere besondere Rechte, wenn ein Flug überbucht, annulliert oder stark verspätet ist. Sie bekommen:

- ▶ Mahlzeiten, Getränke, zwei kostenlose Telefonate/E-Mails und allenfalls die Kosten der Hotelübernachtung
- ▶ Schnellstmöglicher Weitertransport oder nach Wunsch auch späterer Flug
- ▶ oder stattdessen Geld zurück
- ▶ Ausgleichszahlungen zwischen € 250,- und € 600,- (je nach Entfernung und Dauer der Verzögerung)

Die Bestimmungen sind sehr detailreich und kompliziert. Bei Problemen mit der Geltendmachung von Ansprüchen helfen die ÖAMTC Juristen allen Clubmitgliedern kompetent und kostenlos! Mehr unter www.oeamtc.at/recht

1.2 PAUSCHALREISE VS. INDIVIDUALREISE

Pauschalreise: Ist der Flug Teil einer Pauschalreise, ist bei Problemen der Reiseveranstalter verantwortlich, eine alternative Anreise- oder Rückreisemöglichkeit zu organisieren. Muss die ganze Reise abgesagt werden, haben die Kunden Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises. Außerdem kann der Konsument Schadenersatz für nutzlos gewordene Ausgaben wie z.B. spezielle Impfungen oder Visa-Gebühren verlangen – Verschulden vorausgesetzt.

Individualreise & verbundene Reiseleistung: Extra-Kosten (z.B. für Hotelübernachtungen oder versäumte Kreuzfahrtschiffe) werden nur dann ersetzt, wenn man der Airline ein Verschulden nachweisen kann.

1.3 GEPÄCK

Melden Sie der Fluglinie sofort, wenn der Koffer nicht angekommen ist oder das Gepäck beschädigt ist! Sie erhalten in der Regel eine Überbrückungshilfe von der Airline (Geld, Toiletteartikel). Für Beschädigung, Verlust oder Verspätung des Gepäcks gibt es Haftungshöchstgrenzen für die Airlines von derzeit ca. € 1.400,- (der Betrag unterliegt Kursschwankungen), es sei denn, Sie haben höherwertiges Gepäck extra deklariert.

ÖAMTC | TIPP

Packen Sie wichtige Sachen (z.B. Medikamente, wertvolle Gegenstände, Reiseunterlagen) ins Handgepäck.

2. ANREISE PER BAHN, SCHIFF ODER BUS

Auch bei größeren Verspätungen dieser Transportmittel gibt es unter Umständen Geld zurück sowie Erfrischungen und Mahlzeiten. Es werden auch eventuell die Kosten für eine notwendige Übernachtung erstattet. Außerdem haften die Transportunternehmen für verloren gegangenes oder beschädigtes Gepäck. Kontaktieren Sie im Notfall sofort das jeweilige Transportunternehmen – dieses muss Sie über Ihre Rechte aufklären.



Ihre Rechte während der Reise

3. ANREISE MIT DEM AUTO

Warnweste für alle Insassen oder nur für den Fahrer? Licht am Tag einschalten? Wie schnell darf ich fahren? Wie verhalte ich mich bei einer Autopanne oder einem Unfall richtig? Zu solchen Fragen finden Sie Antworten und Tipps online in der weltweiten Länder-Info unter www.oeamtc.at/laenderinfo.

Informieren Sie sich rechtzeitig vor der Abreise über aktuelle Reise-Infos unter www.oeamtc.at/reiseservice.

PROBLEME AM URLAUBSORT

4. REISEMÄNGEL

Verdrecktes Zimmer? Statt Strandnähe werden Ihnen lange Fußmärsche zum Meer zugemutet? Baustelle vor dem Zimmer verhindert Ausschlafen?

Wenn die Bedingungen am Urlaubsort nicht den Angaben im Katalog oder den Vereinbarungen in der Buchungsbestätigung entsprechen, dann:

- ▶ Nehmen Sie gleich Kontakt mit der Reiseleitung bzw. dem Veranstalter auf und weisen Sie auf die Mängel hin. Verlangen Sie schriftlich eine Verbesserung innerhalb angemessener Frist!
- ▶ Verstreicht diese Frist ohne Verbesserung oder handelt es sich um einen Notfall, dürfen Sie zur Selbsthilfe greifen und im Nachhinein die Kosten zurückverlangen.
- ▶ Wird Ihnen seitens Reiseleitung oder des Veranstalters nicht geholfen, sammeln Sie Beweise (Notizen, Fotos, Videos oder Augenzeugen).
- ▶ Machen Sie Ihre Ansprüche auf Reisepreisminderung oder Schadenersatz möglichst rasch nach der Rückkehr schriftlich geltend.

5. ABBRUCH DER REISE

Primär muss der Veranstalter die Situation vor Ort verbessern. Nur in schwerwiegenden Fällen (z.B. Naturkatastrophen, Bürgerkrieg o.ä.) ist eine vorzeitige Rückreise auf Kosten des Veranstalters möglich. Prüfen Sie, ob Ihre Storno-Versicherung auch den Abbruch der Reise versichert!

6. BEISTANDSPFLICHT

Wird die Rückreise unmöglich (zB durch Naturkatastrophen) werden **Pauschalreisenden** die Kosten für den längeren Aufenthalt vom Veranstalter für 3 Tage übernommen. Eine längere Kostentragung gibt es für Menschen mit eingeschränkter Mobilität, alleinreisende Minderjährige und schwangere Reisende.

7. KONKURS DES VERANSTALTERS ODER DES REISEBÜROS

Wenn der Konkurs während Ihrer Reise eintritt, ist durch die Insolvenzabsicherung Ihre Heimreise sichergestellt. Bei einem Airline-Konkurs gibt es derzeit keine Absicherung. Für Pauschalreisende organisiert der Reiseveranstalter eine alternative Heimreise.

8. WOLLEN SIE AN IHREM URLAUBSORT EINEN MIETWAGEN NEHMEN?

Tipps, damit Sie in keine teure Falle tappen, finden Sie im Reise-Infoservice unter www.oeamtc.at/reiseinfoservice.

9. ALLGEMEINE TIPPS

Achtung vor gefälschten Markenprodukten! In manchen Ländern werden die Käufer solcher Plagiate hoch bestraft. Informieren Sie sich vor dem Kauf allfälliger Mitbringsel über die Zollbestimmungen, die Reisefreigrenzen und ob der Export bzw. der Import bestimmter Waren grundsätzlich verboten ist (www.oeamtc.at/laenderinfo). Achten Sie darauf, dass Sie alle Ihre Käufe durch Rechnungen belegen können!



ÖAMTC | TIPP

Bei Problemen mit Polizeikontrollen, Strafen, Abnahme der Dokumente und weiteren Unannehmlichkeiten erreichen Sie die ÖAMTC Juristen unter der Nummer des Schutzbrief-Notrufes +43 1 25 120 00 rund um die Uhr!

