

Quelle: oeamtc.at

Adresse: <https://www.oeamtc.at/presse/oeamtc-vorsicht-bei-der-urlaubsbuchung-haeufige-irrtuemer-bei-pauschalreisen-60744290>

Datum: 16.05.2024 (Da es immer wieder Änderungen gibt, bitte für aktuelle Infos die Website besuchen.)

ÖAMTC: Vorsicht bei der Urlaubsbuchung – häufige Irrtümer bei Pauschalreisen

ÖAMTC-Rechtsberatung klärt auf – Achtung bei Anzahlungen und Mängeln vor Ort

Reisen zu planen und zu buchen, sodass dabei nichts schief geht, ist keinesfalls einfach. Dabei kann es schnell zu Unklarheiten kommen – oft auch dann, wenn Pauschalreisen gebucht werden. Nikolaus Authried, Leiter der ÖAMTC-Rechtsberatung für Wien, Niederösterreich und das Burgenland, klärt über die häufigsten Irrtümer rund um Pauschalreisen auf.

Irrtum # 1 – "Es ist nur dann eine Pauschalreise, wenn ich Flug und Hotel im Paket buche – und zwar bei einem Reisebüro."

Oftmals ist unklar, was eine Pauschalreise überhaupt ausmacht, um als solche zu gelten – das ist aber wichtig, da Reisende bei einer Pauschalreise den besten rechtlichen Schutz genießen. "Bei Pauschalreisen müssen mindestens zwei von vier Reiseleistungen in einem Vertrag kombiniert werden. Diese vier Reiseleistungen sind: Beförderung, Unterkunft, Autovermietung und andere touristische Leistungen", erklärt Authried. Unter "andere touristische Leistungen" fallen beispielsweise Konzerttickets oder Skipässe. Diese Art der Leistung muss laut dem ÖAMTC-Juristen einen erheblichen Anteil am Gesamtwert ausmachen (25 Prozent oder mehr) oder aber als "wesentliches Merkmal" der Kombination beworben worden sein. Was hingegen nicht zu einer "anderen touristischen Leistung" zählt, ist z. B. ein inkludiertes Frühstück. Kreuzfahrten gelten übrigens immer als Pauschalreise.

Werden hintereinander mehrere Einzelleistungen gebucht, etwa zuerst das Hotel und dieses vermittelt ein Mietwagenunternehmen, bei dem ein Auto gemietet wird, handelt es sich nicht um eine Pauschalreise, sondern unter gewissen Voraussetzungen um sogenannte "verbundene Reiseleistungen". Reisende genießen hier zwar Schutz bei der Insolvenz des Vermittlers (z. B. des Hotels), sind aber deutlich schlechter abgesichert als bei einer Pauschalreise. Werden ungeachtet einer Vermittlungstätigkeit mehrere Dienstleistungen selbst gebucht, etwa Hotel und Flug, handelt es sich um eine Individualreise. Reisende sind hier völlig auf sich allein gestellt.

Irrtum # 2 – "Die Anzahlung einer Pauschalreise ist ein willkürlich festgelegter Betrag."

Bei der Bezahlung von Pauschalreisen muss achtgegeben werden. "Die Anzahlung bei Pauschalreisen darf nicht mehr als 20 Prozent des Reisepreises ausmachen", warnt Authried. "Zahlungen, die darüber hinaus gehen, dürfen nur unter gleichzeitiger Aushändigung der Reiseunterlagen und nicht früher als 20 Tage vor Reiseantritt vom Reiseveranstalter angenommen werden."

Irrtum # 3 – "Preiserhöhungen bei Pauschalreisen muss man akzeptieren."

Bei Preiserhöhungen oder Änderung der Leistung ist Vorsicht geboten. Preiserhöhungen sind nur unter bestimmten Umständen erlaubt. Nämlich, wenn dies vertraglich vereinbart wurde und genauso Preissenkungen möglich sind. Darüber hinaus können auch Erhöhungen für Kosten vorkommen, auf die der Veranstalter keinen Einfluss hat (wie Treibstoff, Flughafengebühren, Wechselkurse, etc.) und wenn Gründe und Berechnung der Preiserhöhung klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger, also etwa via E-Mail oder auf Papier, mitgeteilt werden.

Der ÖAMTC-Jurist erklärt: "So oder so gilt: Erhöht sich der Reisepreis um mehr als acht Prozent, hat man das Recht, kostenlos und ohne Verpflichtung zur Zahlung einer Entschädigung vom Vertrag zurückzutreten. Den Reisenden muss dabei jedoch eine angemessene Frist gesetzt werden. Wird innerhalb der Frist nicht reagiert, gilt dies als Zustimmung zur Preiserhöhung."

Irrtum # 4 – "Gegen Mängel vor Ort kann nichts gemacht werden."

Läuft der Urlaub vor Ort nicht wie vereinbart bzw. erwartbar, haben Reisende eine Rügepflicht. Ist es beispielsweise im Hotel zu laut oder entgegen der Zusage kein Pool vorhanden, sollten Urlauber:innen das Reisebüro oder den Veranstalter sofort informieren. So kann die Situation idealerweise noch vor Ort behoben werden. "Es ist immer wichtig, den Vertragspartner:innen die Möglichkeit einzuräumen, Mängel vor Ort zu beheben, weil primär nur Anspruch auf Verbesserung besteht. Erst wenn das nicht entsprechend geschieht, besteht ein Anspruch auf eine Preisminderung. Wird daher seitens des Veranstalters nicht entsprechend nachgebessert, sollten die Umstände unbedingt in Form von Fotos, Videos oder auch Zeug:innenaussagen festgehalten werden", rät Authried.

Bei einer Pauschalreise muss der Veranstalter ebenso bei Problemen, die den Flug betreffen, für Verbesserung sorgen.

Irrtum # 5 – "Günstig ist immer gut."

Günstige Angebote sind zwar attraktiv, doch sollte neben dem Preis auch auf Faktoren wie die konkrete Leistungsbeschreibung, Erfahrungsberichte etc. geachtet werden. Der zusätzliche Abschluss einer Reiseversicherung kann zudem etwa im Krankheitsfall vor hohen Stornokosten schützen", so Authried abschließend.

Juristische Nothilfe rund um die Uhr erreichbar

Bei rechtlichen Fragen vor Ort, z. B. nach einem Unfall, ist die juristische Nothilfe des Clubs rund um die Uhr aus dem In- und Ausland erreichbar – im Notfall auch außerhalb der Bürozeiten – in Österreich unter (01) 25 120 00, aus dem Ausland unter 0043 (1) 25 120.