



# Konsumentenschutz

## **DIE KOFFER SIND GEPACKT**

*Praktische und rechtliche Informationen zur Pauschalreise*

## **IMPRESSUM**

**Medieninhaber und Herausgeber:** Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Stubenring 1, 1010 Wien ▪ **Verlags- und Herstellungsort:** Wien ▪ **Titelbild:** © fotolia - Frank Boston ▪ **Layout und Druck:** Sozialministerium ▪ **Stand:** Mai 2016 ▪ **ISBN:** 978-3-85010-424-1

Trotz sorgfältigster Bearbeitung kann die Sektion Konsumentenpolitik schon aufgrund der notwendigerweise komprimierten Darstellung sowie angesichts weiterer Rechtsentwicklung keine Gewähr übernehmen.

**Alle Rechte vorbehalten:** Jede Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk sowie für die Verbreitung und Einspeicherung in elektronischen Medien wie z.B. Internet oder CD-Rom.

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1. Einleitung</b>	<b>7</b>
<b>2. Begriffe, die Sie kennen sollten</b>	<b>9</b>
2.1. Reisebüro ist nicht gleich Reisebüro	9
2.2. Pauschalreise	9
2.3. Allgemeine Reisebedingungen (ARB 1992)	9
2.4. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Hotellerie (AGBH 2006)	9
<b>3. Rahmenbedingungen in der Europäischen Union</b>	<b>11</b>
<b>4. Reiseveranstalter oder Reisevermittler?</b>	<b>13</b>
4.1. Das Reisebüro als Vermittler	13
4.2. Das Reisebüro als Veranstalter	14
<b>5. Kataloge und Reiseprospekte</b>	<b>15</b>
<b>6. Information zur Sicherheit im Urlaubsland</b>	<b>17</b>
6.1. Riskante Destinationen	17
6.2. Sicherheitshinweise ernst nehmen	17
6.3. Service-Hotline „Gefahr am Urlaubsort“	17
<b>7. Beratung und Information vor Vertragsabschluss</b>	<b>19</b>
<b>8. Buchung und Vertragsabschluss</b>	<b>21</b>
8.1. Im Reisebüro	21
8.2. Im Internet	21
8.3. Schwarz auf Weiß	23
8.4. Buchung für mehrere Personen	24
8.5. Ausländische Vertragspartner	24
8.6. Exkurs: Gewinnreise, Werbefahrten und Co.	24
<b>9. Anzahlungen – wer garantiert für's Geld?</b>	<b>27</b>
9.1. Konkurs des Veranstalters	27
9.2. Konkurs des Vermittlers	28
9.3. Konkurs eines ausländischen Veranstalters	28

<b>10. Jugendliche</b>	<b>29</b>
10.1. ReisekundInnen unter 18 Jahren	29
10.2. Matura- und Abschlussreisen	29
<b>11. Barrierefreies Reisen – Tourismus für Alle</b>	<b>31</b>
<b>12. Vertragsänderungen</b>	<b>33</b>
12.1. Preisänderungen	33
12.1.1. Preiserhöhung nur bei Frühbuchung	33
12.1.2. Zusätzliche Schranken für Pauschalreisen	33
12.2. Leistungsänderungen	33
12.2.1. Änderung der Fluglinie	33
12.2.2. Umbuchungswünsche der KundInnen	34
12.3. KundInnen benennen eine Ersatzperson	34
<b>13. Doch keine Reise?</b>	<b>35</b>
13.1. Storno der gebuchten Reise	35
13.1.1. Reisetornoversicherung	36
13.2. Rücktritt der KundInnen vom Vertrag ohne Stornogebühr	36
13.2.1. Erhebliche Änderung wesentlicher Vertragsbestandteile	36
13.2.2. Katastrophen und Unruhen am Urlaubsort	37
13.3. Rücktritt des Veranstalters vom Vertrag	38
13.3.1. Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht	38
13.3.2. Katastrophen und Unruhen	38
<b>14. Die Reise beginnt</b>	<b>39</b>
14.1. Information durch das Reisebüro vor Reisebeginn	39
14.2. Woran Sie vor der Abreise noch denken sollten	39
14.3. Reisekasse	40
14.4. Zollbestimmungen	41
14.5. Reisegepäck	42
<b>15. Verträge am Urlaubsort</b>	<b>43</b>
<b>16. Reklamation</b>	<b>45</b>
16.1. Was tun beim Auftreten von Mängeln	45
16.2. Mängelrüge bei Pauschalreisen	45

16.3. Verbesserung und Umzugsangebote	46
16.4. Recht auf Selbstabhilfe?	46
16.5. Gepäck verspätet – was tun?	47
<b>17. Rechtsdurchsetzung</b>	<b>49</b>
17.1. Geltendmachung von Ansprüchen nach Rückkehr	49
17.2. Höhe der Preisminderung	49
17.3. Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude	50
17.4. Achtung Fristen	51
17.5. Wenn es zu keiner Einigung kommt	51
17.6. Ausländische Vertragspartner	52
<b>18. Timesharing</b>	<b>53</b>
18.1. Schutzvorschriften und Rücktrittsrecht	53
18.2. Die Risiken des Timesharings	54
<b>19. Gesundheitsvorsorge und Medikamente</b>	<b>55</b>
<b>20. Versichern beruhigt</b>	<b>57</b>
20.1. Gesetzliche Krankenversicherung	57
20.2. Private Krankenversicherungen	58
20.3. Versicherung der Rückholkosten	58
20.4. Private Unfallversicherungen	59
20.5. Stornoversicherung	59
20.6. Reisegepäckversicherung	59
20.7. Privat-(Reise-)Haftpflichtversicherung	60
20.8. Andere Versicherungen, die helfen können	60
<b>Anhang / Wichtige Telefonnummern und Adressen</b>	<b>61</b>
Allgemeine Konsumentenberatungsstellen	61
Bei grenzüberschreitenden Problemen	61
Sonstige Stellen	62
Information über die Sicherheitslage am Urlaubsort	63
Informationen zur Gesundheitsvorsorge	63
Zentrale Auskunftsstelle Zoll	64
Schlichtungsstellen	64

<b>Anhang: Sicherheitsmatrix des BMEIA</b>	<b>65</b>
<b>Anhang: Frankfurter Tabelle</b>	<b>67</b>
<b>Anhang: Allgemeine Reisebedingungen 1992 (ARB 1992)</b>	<b>70</b>
<b>Anhang: Rechtsquellen</b>	<b>74</b>
<b>Anhang: Publikationen der Sektion Konsumentenpolitik des Sozialministeriums</b>	<b>75</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>77</b>

## 1. EINLEITUNG

„Die schönsten Wochen des Jahres“ sollen die Urlaubswochen sein. Ferien vom Alltag bieten Badeurlaube, Skiurlaube, Kulturreisen in ferne exotische Länder, Familienurlaube am Bauernhof und vieles mehr. Für jeden Geschmack sollen Urlaubsträume verwirklicht werden – das wünschen und erwarten sich nicht nur KonsumentInnen, sondern versprechen auch Reisebüros und Reiseveranstalter.

Bei Pauschalreiseangeboten wird KonsumentInnen viel an Organisationsarbeit abgenommen. Sie buchen Reisen inzwischen sehr häufig im Internet, wo abseits der klassischen von einem Reiseveranstalter vorbereiteten Pauschalreise auch vielfältige andere Buchungsmöglichkeiten bestehen. Diese sind rechtlich unter Umständen anders einzuordnen. Einzelverträge, zum Beispiel mit einem Flugunternehmen oder mit einem Hotel, gelten dabei in der Regel nicht als Pauschalreise.

### **Vor der Reise**

Es gibt einiges, was Sie als KonsumentIn wissen sollten, wenn bzw. bevor Sie eine Reise buchen. Worauf ist bei Vertragsabschluss zu achten, müssen Preisänderungen hingenommen werden, was passiert, wenn Sie die gebuchte Reise aus privaten Gründen wieder stornieren müssen?

### **Während und nach der Reise**

Auch wenn Reiseveranstalter um professionelle Abwicklung Ihrer Reise bemüht sind, kann es während des Urlaubs zu Pannen kommen. Welche Möglichkeiten Sie dabei haben, um Probleme vor Ort zu lösen und was Sie tun können, wenn es bei der Reklamation und der Durchsetzung Ihrer Ansprüche Schwierigkeiten gibt, erfahren Sie auf den folgenden Seiten.

### **Informationsstellen**

Weiters gibt es im Anhang eine Liste von Kontaktadressen im Zusammenhang mit Zollregelungen, Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit im Reiseland. Dort finden Sie auch die Adressen von Stellen, die Sie bei offenen Fragen oder Problemen vor oder nach dem Urlaub kontaktieren können.

In den letzten Jahren gab es einige relevante gesetzliche Änderungen und es wurden neue Beratungsangebote für KonsumentInnen geschaffen. Das Thema barrierefreies Reisen wird zunehmend wichtiger. Die vorliegende Neuauflage der Reisebroschüre trägt all diesen Änderungen Rechnung.

Die Sektion Konsumentenpolitik des Sozialministeriums wünscht Ihnen erholsame und bereichernde Reisen!





## 2. BEGRIFFE, DIE SIE KENNEN SOLLTEN

### 2.1. Reisebüro ist nicht gleich Reisebüro

Das Reisebüro kann Reiseveranstalter oder lediglich Vermittler einer Reise sein.

Der **Veranstalter organisiert** die Reise, indem er mehrere Reiseleistungen zu einem Gesamtarrangement zusammenfasst und im eigenen Namen verkauft. Die einzelnen Leistungen können von ihm selbst oder von anderen Unternehmen wie Hotelbetrieben und Fluglinien erbracht werden.

Der **Vermittler** kann Reiseveranstaltungsverträge, aber auch andere Verträge **vermitteln**, z.B. ausschließlich einen Beförderungsvertrag mit einem Busunternehmen oder einer Fluglinie.

### 2.2. Pauschalreise

Von einer Pauschalreise wird gesprochen, wenn ein Reiseveranstalter **mehrere touristische Leistungen**, wie z.B. Flug und Hotelunterkunft, zu einem **Pauschalpreis** anbietet. Eine Pauschalreise kann in manchen Fällen aber auch schon vorliegen, wenn die Reisenden selbst verschiedene touristische Leistungen zusammenstellen (z.B. über ein Reiseportal im Internet) oder diese nach ihren Wünschen von einem Veranstalter oder Vermittler zusammengestellt werden. Die Abgrenzung ist nicht immer einfach. Für Pauschalreisen bestehen besondere Konsumentenschutzbestimmungen.

### 2.3. Allgemeine Reisebedingungen (ARB 1992)

Die Allgemeinen Reisebedingungen 1992 wurden im Konsumentenpolitischen Beirat des damals für Konsumentenschutz zuständigen Bundesministeriums erarbeitet und in der Folge an die Konsumentenschutznovelle 1993 und an das Gewährleistungsrechtsänderungsgesetz 2001 angepasst.

Die ARB 1992 sind jene Bedingungen, zu denen österreichische Reisebüros als Veranstalter und Vermittler ihre Verträge mit KundInnen **üblicherweise abschließen**. Andere, von den ARB 1992 abweichende Bedingungen können vereinbart werden; die Abweichungen sind den KundInnen im Prospekt oder Katalog **zur Kenntnis zu bringen**.

### 2.4. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Hotellerie (AGBH 2006)

Der Fachverband Hotellerie in der Wirtschaftskammer Österreich stellt seinen Mitgliedsbetrieben „**Muster AGB**“ zur Verfügung, die in der Praxis sehr häufig verwendet werden. Diese Geschäftsbedingungen enthalten viele, für Sie als Hotelgast relevante Bestimmungen, wie z.B. zu Ankunfts- und Checkout-Zeiten und Stornokonditionen; sie sind auf der Homepage der WKO unter dem Link [www.wko.at/Content.Node/branchen/oe/Hotellerie/Allgemeine\\_Geschaeftsbedingungen\\_fuer\\_die\\_Hotellerie\\_\(AGBH\).html](http://www.wko.at/Content.Node/branchen/oe/Hotellerie/Allgemeine_Geschaeftsbedingungen_fuer_die_Hotellerie_(AGBH).html) abrufbar.

## 2. BEGRIFFE, DIE SIE KENNEN SOLLTEN

### 3. RAHMENBEDINGUNGEN IN DER EUROPÄISCHEN UNION

Grundlage des österreichischen Pauschalreiserechts ist derzeit vor allem die aus dem Jahr 1990 stammende **EU-Pauschalreiserichtlinie** 90/314/EWG. Im österreichischen Recht findet sie im Konsumentenschutzgesetz, in der Gewerbeordnung und in Verordnungen nach der Gewerbeordnung ihren Niederschlag.

Ein neues und weitgehend einheitliches Pauschalreiserecht wurde auf europäischer Ebene Ende 2015 beschlossen; eine entsprechende Umsetzung in nationales Recht muss bis 1. Jänner 2018 erfolgen.

Für Reisen spielen auch die in der EU in den letzten 10 Jahren geschaffenen **Passagierrechte** bei Bahn-, Flug-, Bus- und Schiffsreisen immer wieder eine wichtige Rolle. Hierfür ist seit Ende Mai 2015 die neue **Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte** tätig, die als offizielle österreichische Schlichtungsstelle für die EU-Passagierrechte notifiziert ist. Genauere Informationen dazu finden Sie unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at).

Bei Buchung im Internet sind Schutzvorschriften aus der **EU-Verbraucherrechte-Richtlinie** zum Teil bereits heute für Pauschalreisen anwendbar.



## 4. REISEVERANSTALTER ODER REISEVERMITTLER?

Die Unterscheidung ist wichtig, weil die Leistung, zu der sich ein Reisebüro verpflichtet, eine ganz andere sein kann, je nachdem ob es als Veranstalter oder als Vermittler tätig wird. Leider kommt es in der Praxis immer wieder zu **Abgrenzungsschwierigkeiten** und v.a. bei Internet-Auftritten ist es für KundInnen nicht immer von vornherein erkennbar, mit wem man es zu tun hat.

### 4.1. Das Reisebüro als Vermittler

#### Das vermittelnde Reisebüro haftet für

- die sorgfältige Auswahl des Reiseveranstalters und der Leistungsträger sowie die sorgfältige Auswertung von gewonnenen Erfahrungen;
- die einwandfreie Vermittlung von Leistungen, entsprechende Information sowie die Ausfolgung der notwendigen Reisedokumente und
- die nachweisliche Weiterleitung von Anzeigen, Willenserklärungen und Zahlungen zwischen KundInnen und vermitteltem Unternehmen und umgekehrt.

Das vermittelnde Reisebüro haftet jedoch **nicht für die Erbringung** der bestellten Leistungen durch die Leistungsträger oder Veranstalter.

#### Wann der Vermittler wie ein Veranstalter haftet:

Wenn das vermittelnde Reisebüro seinen KundInnen den Reiseveranstalter nicht nennt oder sich als Veranstalter ausgibt, haftet es auch für die Erbringung der Leistungen. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn ein Reisebüro Reiserarrangements anderer Veranstalter im eigenen Prospekt abdruckt und aus den Umständen des Einzelfalles seine Vermittlerrolle nicht klar wird.

Die Leistungen, die das Reisebüro als Vermittler für seine KundInnen erbringt, sind natürlich nicht gratis, sondern werden oft mit **Buchungsgebühren** pauschal verrechnet. Andere Bezeichnungen für diese Gebühren sind z.B. Serviceentgelt, Bearbeitungsgebühr oder Handling-Fee; bei Flugbuchungen auch Ticket-Service-Charge. Die Höhe dieser Gebühren kann sehr unterschiedlich sein (z.B. EUR 40,-). Parallel dazu erhalten die Vermittler von den Veranstaltern und Leistungsträgern unter Umständen Provisionen.

#### Beratungsgebühr:

Immer wieder wird diskutiert, ob für Auskünfte an KonsumentInnen Beratungsgebühren eingehoben werden dürfen, wenn eine Buchung in der Folge unterbleibt. Diese müssten jedenfalls im Vorhinein vereinbart werden. Handelt es sich um eine **qualifizierte Beratung** ist das durchaus gerechtfertigt. Lediglich eine Auskunft über freie Kapazitäten würde allerdings noch nicht als solche gewertet werden können.

**Tipp:** Achten Sie darauf, welche Kosten Ihnen neben dem Reisepreis für die Leistung des Reisevermittlers entstehen. Dies gilt insbesondere auch bei Internet-Buchungen.

### 4.2. Das Reisebüro als Veranstalter

Ein Reisebüro ist dann Veranstalter, wenn es in Prospekten, Katalogen und Inseraten Pauschalreisen, Ferienaufenthalte etc. als **Eigenleistung** anbietet.

Die großen Reiseveranstalter bieten ihre Leistungen den KundInnen oft nicht direkt an, sondern bedienen sich der vermittelnden Reisebüros. Kleinere Veranstalter, besonders Reisebüros mit eigenen Autobussen, wenden sich mit ihren Angeboten häufiger direkt an die KundInnen.

Der **Veranstalter** ist verantwortlich dafür, dass die **gebuchten Leistungen ordnungsgemäß erbracht** werden und er **haftet** dafür. Will er neben seinen Eigenleistungen weitere Leistungen nur vermitteln (z. B. Leihwagen), muss er dies angeben.

## 5. KATALOGE UND REISEPROSPEKTE

Seit 1994 ist es gesetzlich verpflichtend, dass Reisekataloge und Reiseprospekte eine Reihe für Sie **wichtiger Angaben** enthalten müssen:

- den Firmennamen des Veranstalters und gegebenenfalls den Produktnamen des Programms, damit Sie genau wissen, mit wem Sie es zu tun haben;
- **die Reisebedingungen:** Es muss klar ersichtlich sein, ob der Veranstalter die „Allgemeinen Reisebedingungen“ (ARB 1992) zur Gänze anerkennt bzw. in welchen Punkten seine Bedingungen von diesen abweichen. **Alle Abweichungen** müssen wiedergegeben und den entsprechenden Passagen der ARB 1992 **gegenübergestellt** werden;
- den genauen **Reisepreis inkl. aller Zuschläge** wie Flughafentaxen, Sicherheitsgebühren und
- die **Höhe der geforderten Anzahlung** in Euro oder in Prozent des Reisepreises sowie den Zeitpunkt der Restzahlung.

Weiters sind bei Pauschalreisen folgende Details der angebotenen Reise, soweit sie für diese von Bedeutung sind, im Prospekt **verpflichtend anzugeben:**

- Bestimmungsort,
- Transportmittel (Art, Merkmale und Klasse),
- Unterbringung (Art, Lage, Kategorie oder Komfort und Hauptmerkmale sowie allenfalls deren touristische Einstufung, z.B. „Sterne“),
- Mahlzeiten,
- Reiseroute,
- Pass- und Visumerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind und
- allenfalls eine Mindestteilnehmerzahl, von der die Durchführung der Reise abhängt sowie der Termin, zu dem spätestens das Nichterreichen der TeilnehmerInnenzahl und die damit begründete Nichtdurchführung der Reise erklärt wird.

Die **Angaben** im Reisekatalog (Reiseprospekt) sind **verbindlich**. Das heißt, dass Sie sich darauf verlassen dürfen, dass z.B. die im Katalog genannte Entfernung zum Meer stimmt, die Ausstattung des Hotels den Angaben entspricht und „ruhige Lage“ nicht bedeuten kann, dass Ihr Zimmer an der Wand zu einer Diskothek liegt. Es gelten die Grundsätze der **Prospektwahrheit, Prospektklarheit und Prospektvollständigkeit**.

Bei Hotelklassifizierungen beachten Sie bitte, dass diese von Staat zu Staat **unterschiedlich sein können** oder auch von großen Hotelketten selbst vorgenommen werden und diese somit nicht dem österreichischen Standard entsprechen müssen.

**Tipp:** *Um sich Probleme und Missverständnisse zu ersparen, ist es wichtig, den Katalog aufzubewahren. Ein Vergleich von Katalog und Buchungsunterlagen ist zu empfehlen, um Ungereimtheiten noch vor der Abreise klären zu können. Der an den Urlaubsort mitgenommene Reisekatalog kann helfen, an Ort und Stelle Ansprüche durchzusetzen.*



## 6. INFORMATION ZUR SICHERHEIT IM URLAUBSLAND

### 6.1. Riskante Destinationen

Soziale und politische Unruhen sind heute in vielen Ländern an der Tagesordnung. Daher ist es wichtig, sich bei der Wahl eines Urlaubszieles die daraus resultierenden **Risiken bewusst zu machen** und sich möglichst genau über die **Sicherheitslage** zu informieren. Eine gute Orientierungshilfe bieten die **Länder- und Reiseinformationen des Bundesministeriums für Europa, Integration und Äußeres** ([www.bmeia.gv.at](http://www.bmeia.gv.at)). Von diesem wurde eine Matrix mit sechs Abstufungen für Sicherheitsgefährdungen erstellt („Anhang: Sicherheitsmatrix des BMEIA“ auf Seite 65).

Außerdem haben Sie die Möglichkeit, die **Auslandsservice-App des Außenministeriums** kostenlos herunterzuladen. Diese App bietet nützliche Informationen zu rund 200 Ländern (z.B. Einreisebestimmungen, Gesundheitstipps) und die Adressen und Telefonnummern aller österreichischen Botschaften und Konsulate weltweit (vgl. [www.bmeia.gv.at/fileadmin/user\\_upload/Auslandsservice/index.html](http://www.bmeia.gv.at/fileadmin/user_upload/Auslandsservice/index.html)).

### 6.2. Sicherheitshinweise ernst nehmen

Insbesondere bei selbstorganisierten Reisen sollten Sie darauf achten, diese Sicherheitshinweise ernst zu nehmen. Abgesehen von Ihrer persönlichen Sicherheit können im Fall einer nötigen Hilfestellung durch das Außenministerium (z.B. Befreiung aus einer Gefangenschaft) auch **erhebliche Kosten** entstehen.

Die Republik Österreich ist auf Basis des Konsulargebührengesetzes ermächtigt, Regress bzw. Kostenersatz **bis zu einer Höhe von 10.000,- Euro** pro Person zu fordern, die der Republik Österreich zum Schutz österreichischer StaatsbürgerInnen im Ausland entstanden sind. Diese Kosten können Ihnen in Rechnung gestellt werden, wenn Sie sich schuldhaft in eine Situation begeben haben, die diese Hilfsmaßnahmen nach Einschätzung des BMEIA erforderlich gemacht haben. Auslagenersatz bis maximal **50.000,- Euro** pro Person kommt nur bei grossem Verschulden der Reisenden in Betracht. Als grob schuldhaft gilt nach dem Gesetz insbesondere die **unzureichende Berücksichtigung allgemein zugänglicher Informationen über Gefahrensituationen**.

### 6.3. Service-Hotline „Gefahr am Urlaubsort“

Immer wieder werden Reisende nach einer Buchung und vor der Abreise von politischen Unruhen oder Naturkatastrophen am Urlaubsort überrascht. Um Sie im Falle eines unplanmäßigen Ereignisses am Urlaubsort bestmöglich zu informieren und wenn nötig bei der Durchsetzung Ihrer Rechte zu unterstützen, wurde im Europäischen Verbraucherzentrum Wien im Verein für Konsumenteninformation (EVZ), im Auftrag des Sozialministeriums eine **kostenlose Service-Hotline „Gefahr am Urlaubsort“** eingerichtet („Anhang / Wichtige Telefonnummern und Adressen“ auf Seite 61; siehe auch „13.2.2. Katastrophen und Unruhen am Urlaubsort“ auf Seite 37).



### 7. BERATUNG UND INFORMATION VOR VERTRAGSABSCHLUSS

Die Reisebüros informieren ihre KundInnen vor Vertragsabschluss jedenfalls über

- Pass- und Visumerfordernisse für Staatsangehörige des EU-Mitgliedstaates, in dem die Reise angeboten wird, sowie die ungefähren Fristen zur Erlangung der Dokumente,
- die erforderlichen gesundheitspolizeilichen Formalitäten,
- den möglichen Abschluss von Reisetornoversicherungen oder Rückholversicherungen im Falle von Krankheit und Unfall sowie
- die geltenden Geschäftsbedingungen.

Bei Pauschalreisen sind diese Informationen den Reisebüros durch Verordnung verpflichtend vorgeschrieben.

Beispiel: Wurden Sie nicht darüber aufgeklärt, dass Sie für Ihr gewähltes Reiseziel ein Visum benötigen und können daher nicht einreisen, hat das Reisebüro bzw. der Reiseveranstalter für den Ihnen entstandenen Schaden Ersatz zu leisten. Bei kurzfristigen Buchungen soll der Reisevermittler auch sicherstellen, dass die Zeit zur Erfüllung der Pass- und Visumerfordernisse sowie der gesundheitspolizeilichen Formalitäten ausreicht, um die gebuchte Reise tatsächlich antreten zu können.

#### **Tipp:**

- *Verlangen Sie eine schriftliche Information über die für Sie geltenden Pass- und Visumerfordernisse oder lassen Sie sich eine Kontaktadresse geben, wo Sie diese Informationen erhalten können.*
- **Vorsicht bei Flug-Zwischenlandungen:** *Beachten Sie, dass Sie manchmal auch bei Zwischenlandungen auf dem Weg zu Ihrer Urlaubsdestination ein Transitvisum benötigen (z.B. Flug nach Costa Rica via Miami/USA).*



## 8. BUCHUNG UND VERTRAGSABSCHLUSS

Unter Buchung versteht man die Erklärung, einen bestimmten Reisevertrag abschließen zu wollen. In Österreich ist es üblich, dass Reisebüros und KundInnen auf einer **schriftlichen Buchung** bestehen. Vor jeder Buchung sollte geklärt werden, welche **Reisebedingungen** zur Anwendung kommen. Darin sind wichtige Vertragsinhalte wie **Stornosätze** festgelegt.

Dies ist auch bei **telefonischer Buchung** wichtig. Auch eine telefonische Vereinbarung ist **rechtsverbindlich!**

### 8.1. Im Reisebüro

Sie beauftragen also Ihr Reisebüro mit der Besorgung eines Pauschalreisearrangements oder einzelner Leistungen. Die Buchung ist der verbindliche Antrag des Kunden auf Vertragsabschluss. Wenn das Reisebüro vom Veranstalter telefonisch das „OK“ dazu einholen kann oder wenn Sie auf andere Weise mündlich oder schriftlich die „OK“-Meldung des Veranstalters erhalten, ist der Reisevertrag perfekt. Der Reisevertrag kann so **schriftlich (auch über das Internet)**, aber im Prinzip auch **mündlich und telefonisch** abgeschlossen werden.

Nach der Buchung kann der Vertrag also schon fix sein, wenn das „OK“ des Veranstalters bereits vorliegt, es kann aber auch noch die endgültige Zustimmung des Reiseveranstalters fehlen.

Reisebüros sind aufgrund der Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe bei Pauschalreisen ausdrücklich verpflichtet, ihren KundInnen bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss eine **Reisebestätigung** auszuhändigen oder zu übermitteln. Sie enthält alle wesentlichen Vertragsbestimmungen oder verweist auf entsprechende Zusagen im Katalog. Vor allem bei **kurzfristigen Buchungen** wird der „Buchungsschein“ zugleich als Reisebestätigung gewertet.

**Tip:** *Unabhängig von der Bezeichnung: Fordern Sie jedenfalls eine **schriftliche Bestätigung** über den Reisevertrag und leisten Sie erst danach die Anzahlung. **Kontrollieren** Sie den Inhalt der Reisebestätigung sofort und **reklamieren** Sie in jedem Fall Abweichungen zu Ihrem Buchungswunsch.*

### 8.2. Im Internet

Buchen über Internet wird immer attraktiver. Auch Reiseverträge können rechtsgültig über das Internet – per Mausclick oder E-Mail – abgeschlossen werden.

Es ist gesetzlich vorgeschrieben, dass sich Unternehmen innerhalb der EU im Internet deklarieren: **Name, Adresse und eine Kontaktmöglichkeit** müssen jedenfalls angegeben werden. Ebenso sind Unternehmen verpflichtet, den Bruttopreis sowie die Vertragsbestimmungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen anzuführen.

**Wichtig:** Bei Buchung von Reise- und Beförderungsleistungen über Internet gibt es **kein allgemeines gesetzliches Rücktrittsrecht** innerhalb eines gewissen Zeitraumes. Das heißt: Haben Sie einmal gebucht, ist der Vertrag fix!

Üblicherweise wird die **Vorauszahlung** des Reisepreises verlangt. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, im Internet Zahlungen vorzunehmen, wobei die gebräuchlichste die Kreditkartenzahlung ist: Kartennummer und Name werden im Netz eingegeben; damit ist de facto auch schon bezahlt, da das Unternehmen mit diesen Daten die Kaufsumme dem Kreditkartenunternehmen verrechnen kann.

Nach dem **österreichischen Zahlungsdienstegesetz** darf Ihnen das Unternehmen keine zusätzlichen Kosten für die Verwendung eines **bestimmten Zahlungsmittels**, z.B. Zahlung per Kreditkarte, verrechnen. Das gilt üblicherweise auch bei Buchungen österreichischer VerbraucherInnen bei ausländischen Unternehmen (z.B. in Deutschland), wenn diese Unternehmen ihre **Werbung** auf österreichische KonsumentInnen **ausgerichtet** haben. Weiters hat die **Umsetzung der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie** einige wichtige Regeln gebracht, die nun **seit dem 1. Juli 2015** auch für Pauschalreiseverträge gelten:

- **Kompaktinfo vor Buchung:** Für Bestellvorgänge über Webseiten (z.B. Webshops, Buchungsmasken) sieht das Gesetz eine klare und deutliche Information der VerbraucherInnen über die zentralen Punkte des Vertrages wie etwa über den **Gesamtpreis (einschließlich aller Steuern und Abgaben) und die wesentlichen Merkmale der Leistung** vor. Diese Kompaktinfo muss unmittelbar vor der für die Abgabe der Bestellung erforderlichen Bestätigung angezeigt werden, d.h. oberhalb des Buttons (siehe sogleich).
- **Button-Lösung:** Das Unternehmen muss bei Online-Vertragsabschlüssen dafür sorgen, dass die VerbraucherInnen bei der Buchung ausdrücklich bestätigen, dass die Buchung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist. Dies kann mittels einer Schaltfläche mit der Aufschrift „Zahlungsverpflichtung bestellen“ oder Ähnlichem erfolgen.

### **Unabhängig von der Art und Weise der Buchung (Telefon, Reisebüro, Internet etc.) gilt:**

- **Zusätzliche Zahlungen:** Unternehmen dürfen Ihnen Kosten für zusätzliche Leistungen neben der Hauptleistung, wie z.B. eine Reiseversicherung, nur in Rechnung stellen, wenn Sie diesen ausdrücklich zugestimmt haben („opt-in“). Diese Zustimmung liegt nicht vor, wenn das Unternehmen Ihnen eine bereits „vorangeklickte“ Zusatzleistung anbietet, bei der Sie das „Häckchen“ selbst entfernen müssten, um die Leistung nicht zu bestellen („opt-out“). Solche Praktiken sind nun unzulässig. Kommt es dennoch vor, müssen Sie die voreingestellten Leistungen nicht bezahlen, wenn Sie diese nicht haben wollen.
- **Verbot von Mehrwertnummern:** Sollten Sie im Zusammenhang mit einem bereits geschlossenen Vertrag telefonisch Kontakt mit dem Veranstalter oder Vermittler aufnehmen wollen, darf Ihnen dafür kein Entgelt verrechnet werden, abgesehen vom normalen Verbindungsentgelt.

**Tipp:** Bei einer Buchung im Internet sollten Sie insbesondere folgende Punkte beachten:

- Versichern Sie sich, dass **alle** von Ihnen gewünschten Leistungen auch wirklich zugesagt sind und der Preis alle entstehenden Kosten umfasst. Das Unternehmen muss Ihnen eine kompakte Information über die zentralen Punkte des Vertrages geben und zwar unmittelbar **vor** Abgabe der Vertragserklärung. Sie müssen auch auf die Kostenpflicht Ihrer Buchung hingewiesen werden, z.B. mit einer entsprechenden Schaltfläche.
- Informieren Sie sich über allfällige **Stornobedingungen** und Besonderheiten in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- Achten Sie darauf, dass der Reiseveranstalter oder das Reisebüro die **Adresse, Firmenbuchnummer** und Kontaktmöglichkeiten wie **Telefonnummer** und **E-Mail-Adresse** angibt. Für die **Kontaktaufnahme** zu **bereits geschlossenen Verträgen**, darf Ihnen das Unternehmen keine Kosten verrechnen die über die Verbindungsentgelte im Telefonnetz hinausgehen (**Verbot von Mehrwertnummern**).
- **Sichern Sie alle wesentlichen Daten** (Angebot, Ihre Bestellung, geltende AGB, etc.) durch Abspeichern auf der Festplatte bzw. durch Ausdrucken.
- Da es aus unserer Praxiserfahrung während des Buchungsprozesses zu Übertragungsfehlern kommen kann, sodass am Ende die Buchungsbestätigung nicht mit den Buchungsangaben übereinstimmt, empfehlen wir **vor dem Absenden der Buchung** einen **Screenshot** anzufertigen, um im Streitfall einen Nachweis vorlegen zu können.
- Vergewissern Sie sich (vor Ihrer Buchung!), dass der Veranstalter eine **Kundengeldabsicherung** hat.

### 8.3. Schwarz auf Weiß

Die Schriftlichkeit des Vertrags garantiert im Streitfall den Nachweis der getroffenen Vereinbarungen.

Dies gilt insbesondere für Ihre **Sonderwünsche** wie z.B. Lage des Zimmers oder Zimmer mit Verbindungstür. Wenn Sie etwa **nur unter der Voraussetzung reisen wollen**, dass Sie ein Zimmer mit Verbindungstür zum Zimmer Ihrer Kinder zur Verfügung haben, oder ist es Ihr Wunsch, dass der Flug nur mit dem Flugzeug einer bestimmten Fluglinie durchgeführt wird, müssen Sie sich dies **als Bedingung für den Vertrag** in der Buchungsbestätigung **schriftlich bestätigen** lassen.

Auch verbindliche Kundenwünsche, deren Erfüllung nicht zur Bedingung für den Abschluss des Reisearrangements gemacht werden, müssen in der **Reisebestätigung festgehalten** werden. Daraus können sich in weiterer Folge Gewährleistungsansprüche für die KundInnen ergeben, wenn die Zusicherungen dann vor Ort doch nicht erfüllt werden. Geht aus dem Buchungsschein und der Reisebestätigung nicht ausdrücklich hervor, dass die Kundenwünsche verbindlich sein sollen, werden sie von den Reiseveranstaltern oft als **unverbindliche Kundenwünsche** verstanden.

**Tipp:** Es ist wichtig, besondere Vereinbarungen **schriftlich** festzuhalten, egal ob bei einem Vertragsabschluss im Internet oder im Reisebüro. Schwarz auf weiß bestätigt, bedeutet Sicherheit für alle Beteiligten.

### 8.4. Buchung für mehrere Personen

Buchen Sie für mehrere TeilnehmerInnen, gelten Sie dem Reisebüro gegenüber als **AuftraggeberIn**. Sie tragen damit **alle Verpflichtungen** - konkret die Zahlungen - aus dem Vertrag, wenn nicht bei Vertragsabschluss ausdrücklich andere Vereinbarungen getroffen werden.

Diese Fälle treten meist im Zusammenhang mit Gruppenreisen auf. Hier empfiehlt es sich, die Verantwortlichkeiten dem Reisebüro gegenüber im Voraus zu erklären.

### 8.5. Ausländische Vertragspartner

Beachten Sie, dass bei Buchungen mit **ausländischen Vertragspartnern** auch das **Recht dieses Staates** zur Anwendung kommen kann. Auch eine allfällige gerichtliche Durchsetzung von Ansprüchen ist unter Umständen schwieriger als gegenüber inländischen Anbietern (siehe auch „17.5. Wenn es zu keiner Einigung kommt“ auf Seite 51).

Neben den allgemeinen Konsumentenberatungsstellen gibt es speziell für **Probleme mit ausländischen Vertragspartnern in der EU die Hotline des Europäischen Verbraucherzentrums Österreich** („Anhang / Wichtige Telefonnummern und Adressen“ auf Seite 61).

### 8.6. Exkurs: Gewinnreise, Werbefahrten und Co.

„Herzlichen Glückwunsch – Sie haben gewonnen!“ So oder ähnlich bewerben AnbieterInnen von sogenannten Gratis- oder Gewinnreisen ihre KundInnen. Oftmals füllt man auf einer **Messe ein Gewinnspiel** aus – wer möchte denn nicht eine Reise gewinnen? – und prompt flattert einige Wochen später eine Gewinnverständigung ins Haus. Auch auf sogenannten **Werbefahrten (Kaffeefahrten)** werden solche „fast gratis Reisen“ oft angeboten.

Sehen Sie solche Gewinnzusagen **immer kritisch** und **lesen Sie das Angebot genau durch**, bevor Sie etwas unterschreiben. Ein Beispiel: Herr X hat eine 4-tägige Busreise nach Paris um nur 29,90 Euro gewonnen. Nimmt er dieses Angebot an und tätigt eine Buchung, so kommen bis zum Reiseantritt plötzlich **noch diverse, bisher nicht erwähnte Kosten** hinzu, wie z.B. Dieselmzuschlag, Mautzuschlag, Buchungsgebühr. Zudem werden teilweise teure Vorzugsausflugspakete und Versicherungen angeboten, sodass Herr X möglicherweise am Ende auf eine Summe kommt, die bei einer normalen Buchung im Reisebüro oder übers Internet auch angefallen wäre.

**Die Verrechnung nachträglicher zusätzlicher Kosten ohne Ihre ausdrückliche Zustimmung ist seit 1.7.2015 grundsätzlich nicht mehr zulässig.** Außerdem besteht hier bei Problemen gegebenenfalls die Möglichkeit



der **Anfechtung des Vertrages**, z.B. wegen Irrtums. Bei Haustürgeschäften und Vertragsabschlüssen auf einer Werbefahrt besteht nach dem Konsumentenschutzgesetz ein gesetzliches 14-tägiges Rücktrittsrecht. Für eine Beurteilung im Einzelfall sollten Sie eine Konsumentenberatungsstelle kontaktieren.

Ein **telefonischer Vertragsabschluss im Zusammenhang mit Gewinnzusagen oder Wett- und Lotteriedienstleistungen** ist jedenfalls ungültig, wenn der Anruf vom Unternehmen eingeleitet wurde, d.h. wenn Sie nicht von sich aus zum Unternehmen Kontakt aufgenommen haben. Die diesbezügliche Regelung im Konsumentenschutzgesetz dient dem Schutz von KonsumentInnen vor Überrumpelung am Telefon bei sog. Cold Calling (unerbetene Werbeanrufe).

Eine etwas andere Kategorie stellen gewisse als „Bildungs- oder Kultureisen“ bezeichnete Angebote dar, die z.B. Zeitschriftenverlage ihren **AbonentInnen** in Zusammenarbeit mit Reiseveranstaltern machen.

Immer wieder stehen hier die, in der Praxis auf der Reise besuchten, **Teppich- und Schmuckmanufakturen** im Vordergrund. Nicht selten berichten KonsumentInnen darüber, z.B. auf einer Türkeireise zum Kauf überteuerter Teppiche oder Schmuckstücke **überredet** worden zu sein. Seien Sie vorsichtig und lassen Sie sich nicht durch **vermeintliche „Schnäppchen“ und Echtheitszertifikate blenden**.

Falls Sie einen Kauf getätigt haben, den Sie gerne rückgängig machen möchten, sollten Sie **nachweislich Ihren Rücktritt gegenüber dem Vertragspartner erklären**, d.h. am besten per eingeschriebenen Brief. Im Einzelfall wäre dann zu prüfen, ob Ihnen nach der jeweiligen anwendbaren Rechtslage (z.B. nach türkischem Recht) ein gesetzliches Rücktrittsrecht zusteht (siehe auch „15. Verträge am Urlaubsort“ auf Seite 43).

**Tipp:** *Hinterfragen Sie vermeintliche Gratisangebote kritisch - denn niemand hat etwas zu verschenken! Überlegen Sie sich gut, ob Sie etwas kaufen möchten, bevor Sie einen Vertrag unterschreiben oder eine Anzahlung leisten – lassen Sie sich keinesfalls zu einem unüberlegten Kauf überreden.*



## 9. ANZAHLUNGEN – WER GARANTIERT FÜR'S GELD?

Bei der Buchung wird üblicherweise auch die Anzahlung vereinbart, die Sie bei Vertragsabschluss zu leisten haben.

Nach der Reisebürosicherungsverordnung darf ein österreichischer Reiseveranstalter bei Pauschalreisen eine Anzahlung von **mehr als 20 % nicht früher als 20 Tage** vor Reiseantritt und nur gegen Aushändigung der Reiseunterlagen verlangen. Nur diese Beträge sind in der Regel für den Fall einer Zahlungsunfähigkeit des Reiseveranstalters tatsächlich versichert.

Seit einer Novelle zur Gewerbeordnung im Jahr 2012 sind österreichische Reiseveranstalter daher verpflichtet, Ihren KundInnen in der **Reisebestätigung unmittelbar nach dem Reisepreis** folgende Information zu geben: „Wichtige Information zur Insolvenzabsicherung: Zahlen Sie nicht mehr als 20 vH des Reisepreises als Anzahlung, die Restzahlung nicht früher als zwanzig Tage vor Reiseantritt“. In manchen Fällen darf der Reiseveranstalter auch nur 10 % Anzahlung verlangen, der Hinweis ist dann entsprechend zu ändern.

**Tipp:** Achten Sie darauf, dass Sie **nicht mehr als 20 % des Reisepreises anzahlen**.

### 9.1. Konkurs des Veranstalters

Problematisch werden Anzahlungen dann, wenn der Reiseveranstalter in Konkurs geht, was schon öfter vorgekommen ist.

Bei Pauschalreisen gilt auf Grund von EU-Regelungen ein **Absicherungssystem für die Kundengelder**. Die Insolvenzabsicherung beinhaltet auch die Kosten für den **Rückflug vom Urlaubsort**.

**Tipp:** Achten Sie bei Abschluss eines Pauschalreisevertrages immer darauf, dass Ihnen auf Grundlage der Reisebürosicherungsverordnung eine Insolvenzabsicherung für Ihre Anzahlungen und die Rückholung vom Urlaubsort garantiert wird.

Bei **Buchungen bei österreichischen Reiseveranstaltern** müssen in den Ihnen zugänglichen Werbeunterlagen des Veranstalters folgende Angaben zur Insolvenzabsicherung enthalten sein:

- die **Eintragung in das Veranstalterverzeichnis** beim Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft sowie die Eintragsnummer,
- der Versicherer oder Garant für den Fall einer Insolvenz,
- die Versicherungsnummer oder die Nummer der Garantie und
- der „**Abwickler**“ – das ist die Stelle, an die Sie sich mit Ihren Ansprüchen wenden müssen, falls Ihre Reise nicht oder nur zum Teil durchgeführt werden kann.

Diese Informationen müssen Ihnen in jedem Fall mit der Reisebestätigung ausgehändigt werden.

Im **Veranstalterverzeichnis** des Wirtschaftsministeriums sind alle Veranstalter zu finden, die eine Absicherung nachgewiesen haben; dieses Verzeichnis ist unter [www.bmwfw.gv.at/Unternehmen/Reiseveranstalter/Seiten/Veranstalterverzeichnis.aspx](http://www.bmwfw.gv.at/Unternehmen/Reiseveranstalter/Seiten/Veranstalterverzeichnis.aspx) öffentlich einsehbar.

Das in Österreich bestehende Insolvenzabsicherungssystem für ReisekundInnen wurde sehr sorgfältig ausgearbeitet. Wenn es in Einzelfällen dennoch zu Problemen kommen sollte, wenden Sie sich an eine **Konsumentenberatungsstelle**.

### 9.2. Konkurs des Vermittlers

Es kann auch vorkommen, dass ein Reisebüro, das lediglich eine Pauschalreise eines anderen Reiseveranstalters **vermittelt**, insolvent wird. Zahlen Sie an dieses Reisebüro, gilt Ihre Zahlung in der Regel als an den Reiseveranstalter geleistet. Wenn also das vermittelnde Reisebüro Ihre Zahlung nicht mehr weitergeleitet hat, fällt dies in das **Risiko des Reiseveranstalters**, der die Reise dann trotzdem für Sie durchführen muss.

### 9.3. Konkurs eines ausländischen Veranstalters

Alle Veranstalter, die in **EU- und EWR-Staaten** Pauschalreisen anbieten, sind zur **Insolvenzabsicherung** gegenüber ihren KundInnen **verpflichtet**. Die Absicherungssysteme sind jedoch unterschiedlich.

**Tipp:** Achten Sie auch bei ausländischen Reiseveranstaltern innerhalb der EU, zum Beispiel bei Buchungen im Internet, darauf, ob eine Insolvenzabsicherung besteht, bevor Sie eine Anzahlung leisten. **Deutsche Reiseveranstalter** müssen, bevor sie von Ihnen Zahlungen verlangen, bei der Buchung einen sogenannten „**Reisesicherungsschein**“ aushändigen.

## 10. JUGENDLICHE

### 10.1. ReisekundInnen unter 18 Jahren

Junge KundInnen unter 18 Jahren sind noch **nicht voll geschäftsfähig**.

Mündige Minderjährige (zwischen 14 und 18 Jahren) können über ihr **Taschengeld** sowie über ihr **Einkommen aus eigenem Erwerb** (z.B. Lehrlingsentschädigung) frei verfügen, insoweit sie dadurch nicht ihre Lebensbedürfnisse gefährden. In diesem Ausmaß können sie sich vertraglich verpflichten und sind an ihre Zusagen gebunden. Zum Beispiel kann eine 17-jährige Schülerin mit einem monatlichen Taschengeld von 50,- Euro ohne Mitwirkung ihrer Eltern eine Luftmatratze um 20,- Euro kaufen. Für die **Buchung einer Reise um einige hundert Euro** braucht sie aber die **Zustimmung eines Elternteils**.

Um auszuschließen, dass Verträge mit Jugendlichen sich als unwirksam erweisen, verlangen Reisebüros daher üblicherweise von diesen die Angabe des Geburtsdatums sowie die Zustimmung der Eltern zum Vertrag.

### 10.2. Matura- und Abschlussreisen

Für **Matura- und Abschlussreisen** werben auf solche Reisen spezialisierte Veranstalter oft direkt in Schulen. SchülerInnen geraten dabei leicht in Versuchung, ganz spontan diese „supercoole Reise“ zu buchen.

Das Werben an Schulen ist nur mit Zustimmung der Direktionen gestattet. Für gewisse Inhalte wie **Alkohol, Tabak, Drogen und Sekten** darf an Schulen überhaupt nicht geworben werden. Bezüglich der abgeschlossenen Verträge über Maturareisen ist zu beachten, dass Jugendliche ab 18 Jahren voll geschäftsfähig und für alle ihre Rechtshandlungen selbst verantwortlich sind, ohne dass es der Unterschrift der Eltern bedarf.

#### **Tipp:**

- **Unterschreiben Sie nicht sofort, sondern überlegen Sie sich die Reisebuchung ein paar Tage in Ruhe.** Seriöse Veranstalter werden Ihnen diese Möglichkeit jedenfalls geben. Besprechen Sie die Reise mit Ihren Eltern und holen Sie Vergleichsangebote ein.
- **Lesen Sie alle Vertragsunterlagen sorgfältig durch und unterschreiben Sie erst dann eine „Anmeldung“ oder ein Angebot.** Gehen Sie davon aus, dass jede Unterschrift für Sie verbindlich ist und **eine Stornierung zu Kosten führen kann**.
- **Bei Fragen oder Unsicherheiten vor oder nach der Reisebuchung können Sie sich an eine Konsumentenschutzorganisation wie beispielsweise den Verein für Konsumentinformation (VKI) oder die Arbeiterkammer wenden** (Kontakt Daten siehe Anhang).



### 11. BARRIEREFREIES REISEN – TOURISMUS FÜR ALLE

Mit dem **Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG)**, das im Jahr 2006 in Kraft getreten ist, soll die Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen vermieden werden. Dabei stellen all jene Barrieren eine Diskriminierung dar, welche die Zugänglichkeit und Nutzung von öffentlich zugänglichen Gütern und Dienstleistungen durch Menschen mit Behinderungen unmöglich machen oder erschweren. Es ist daher erforderlich, dass auch **touristische Leistungen** grundsätzlich **barrierefrei** angeboten werden. Die Tourismusbetriebe müssen neue Angebote seit **2006** dementsprechend gestalten. Für bereits **bestehende Angebote** waren in einer 10-jährigen **Übergangsfrist bis zum 31. Dezember 2015** barrierefreie Adaptierungen mit festgesetzten Investitionshöhen vorzunehmen.

Zum jetzigen Zeitpunkt ist die Auswahl an derartigen Angeboten noch nicht sehr groß. Die Angaben über Barrierefreiheit beruhen oftmals auf Selbsteinschätzungen der Betriebe und sind mangels Fachkenntnissen nicht immer ganz verlässlich.

Orientierung bieten die **Tourismusportale der Länder** sowie **Info-Plattformen** zum Tourismus für Alle, wie z.B.:

[www.pantou.org/](http://www.pantou.org/) (nur in Englisch)

[www.barrierefreier-tourismus.info](http://www.barrierefreier-tourismus.info)

[www.euregio-barrierefrei.eu](http://www.euregio-barrierefrei.eu)

[www.barrierefreierurlaub.at](http://www.barrierefreierurlaub.at)

Neben allgemeinen Informationen zum Tourismus für Alle finden Sie auf diesen Seiten auch Links zu Angeboten, die von Interessensvertretungen empfohlen bzw. von den Betrieben direkt dort eingestellt werden.

**Tipp:** *Beschreiben Sie Ihren genauen Bedarf an barrierefreier Gestaltung und Ausstattung und fragen Sie im Tourismus-Betrieb konkret nach.*

*Formulieren Sie Ihre speziellen Wünsche wie z.B. notwendige Durchgangsbreiten der Zimmertüren, spezielle Ausstattung, Abholservice etc. möglichst genau. Wenn Sie etwa nur unter der Voraussetzung reisen wollen, dass Sie eine bodenebene Dusche bestimmter Mindestgröße mit Duscrollstuhl zur Verfügung haben, müssen Sie sich das als Bedingung für den Vertrag in der **Buchungsbestätigung schriftlich** festhalten lassen.*





## 12. VERTRAGSÄNDERUNGEN

### 12.1. Preisänderungen

Die Reiseveranstalter planen und kalkulieren ihre Angebote meist ein Jahr im Voraus was bestimmte Unsicherheiten über die Preisentwicklung mit sich bringt. Daher weisen die Reisebedingungen der meisten Veranstalter einen **Preisänderungsvorbehalt** auf, um aus bestimmten Gründen, wie der Änderung staatlicher Abgaben oder von Treibstoffkosten, Preiskorrekturen vornehmen zu können. Das Konsumentenschutzgesetz sieht hierfür aber sehr enge Grenzen vor:

#### 12.1.1. Preiserhöhung nur bei Frühbuchung

Selbst wenn die Reisebedingungen einen Preiserhöhungsvorbehalt aufweisen, darf eine Preiserhöhung nur dann vorgenommen werden, wenn zwischen Vertragsabschluss und Reiseantritt mehr als 2 Monate liegen. Dies **gilt für alle Reisen** von KonsumentInnen, nicht nur für Pauschalreisen. Wird so früh gebucht, müssen die **Gründe** für mögliche Erhöhungen im Vertrag **konkret umschrieben** und **vom Willen des Unternehmens unabhängig** sein. Anderes müsste ausdrücklich vereinbart werden.

#### 12.1.2. Zusätzliche Schranken für Pauschalreisen

- Selbst im Falle einer Frühbuchung – mehr als 2 Monate vor Antritt der Reise – dürfen in den letzten **20 Tagen** vor der Abreise die Preise für eine **Pauschalreise in keinem Fall** erhöht werden.
- Außerhalb der Schutzfrist von 20 Tagen kann der Veranstalter eine Preiserhöhung nur mit einer Änderung der Beförderungskosten (Treibstoffkosten), mit der Änderung von Abgaben (Flughafengebühr, etc.) oder mit einer Änderung der Wechselkurse begründen.
- Der Vertrag muss außerdem **genaue Angaben zur Berechnung des neuen Preises** enthalten.
- Bei einer **erheblichen Preiserhöhung** haben die Reisenden jedenfalls ein **Rücktrittsrecht**. Nach den ARB 1992 ist dies bei einer Erhöhung um mehr als **10%** der Fall.

### 12.2. Leistungsänderungen

Wenn sich das Unternehmen in den Reisebedingungen die Möglichkeit vorbehält, die vereinbarte Leistung wie z.B. die Art und Zeit der Beförderung, **einseitig zu ändern**, ist das **nur zulässig, sofern Ihnen diese Änderung zumutbar ist, weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist**. Sollte es sich um eine erhebliche Änderung handeln, haben Sie die Wahl, die Vertragsänderung anzunehmen oder vom Vertrag zurückzutreten (siehe auch „13.2. Rücktritt der KundInnen vom Vertrag ohne Stornogebühr“ auf Seite 36).

#### 12.2.1. Änderung der Fluglinie

Bei der Buchung von Flügen sollten Sie beachten, dass es sehr viele **Code Share-Flüge** gibt und das Fluggerät nicht mit der gebuchten Fluglinie ident sein muss. Das bedeutet, dass hinter einer Flugnummer

verschiedene Fluglinien stecken können. Die EU-Verordnung Nr. 2111/2005 bestimmt, dass Reisende von Reisebüros, Reiseveranstaltern bzw. dem Luftfahrtunternehmen, mit welchem der Beförderungsvertrag abgeschlossen wurde (= vertragliches Luftfahrtunternehmen), so **rasch als möglich** über die **Identität des den Flug ausführenden Luftfahrtunternehmens** (= operating carrier) unterrichtet werden müssen.

Wenn Sie **ausschließlich mit einer bestimmten Fluglinie** reisen wollen, sollten Sie dies bei Vertragsabschluss **ausdrücklich vereinbaren und schriftlich festhalten** lassen.

### 12.2.2. Umbuchungswünsche der KundInnen

Eine Änderung der ursprünglichen Buchung – egal ob der Termin, das Reiseziel oder die gebuchte Leistung geändert werden soll – bedeutet eine **Vertragsänderung**. Dafür ist die **Zustimmung des Veranstalters** nötig. Diese hängt auch von dessen Möglichkeiten ab, die gewünschten Alternativen anzubieten.

In der Praxis sind die Reisebüros bemüht, solche Änderungen durchzuführen. Die Kosten für die organisatorischen Leistungen sind immer von Ihnen zu tragen, meist in Form einer sogenannten Umbuchungsgebühr.

### 12.3. KundInnen benennen eine Ersatzperson

Können Sie an der von Ihnen gebuchten Reise nicht teilnehmen, besteht für Sie nach dem Konsumentenschutzgesetz bei **Pauschalreisen** – im Gegensatz etwa zu einer Einzelflugreise - ein **Anspruch darauf, eine Ersatzperson zu benennen**, auf die das gebuchte Arrangement übergeht und die alle Rechte und Pflichten aus dem Vertrag übernimmt. Dabei sind besondere Bedingungen der Flugunternehmen sowie Pass- und Visumvorschriften zu beachten.

Die **anfallenden Kosten** für die Änderungen sowie allfällige zusätzliche Visumbesorgungsgebühren etc. gehen **zu Ihren Lasten**.

## 13. DOCH KEINE REISE?

### 13.1. Storno der gebuchten Reise

Es kommt immer wieder vor, dass der sorgfältig geplante Reiseternin einer beruflichen Verpflichtung zum Opfer fällt oder dass Krankheit bzw. ein Unfall in der Familie die Reise unmöglich machen. Für all diese Fälle können in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder im Vertrag selbst **Stornogebühren** vereinbart werden.

In den Allgemeinen Reisebedingungen 1992 sind bestimmte Höhen der jeweiligen Stornosätze und Stornofristen vorgesehen, die von den österreichischen Veranstaltern bzw. Vermittlern in der Regel verwendet werden (siehe „Anhang: Allgemeine Reisebedingungen 1992 (ARB 1992)“ auf Seite 70). Die geltenden Bedingungen müssen vom Veranstalter bzw. Vermittler jedenfalls angegeben werden, z.B. im Vertrag, im Katalog oder im Reiseprospekt.

Die Fristen beziehen sich immer auf den Tag, an dem die Stornierung beim Vermittler oder Veranstalter einlangt. Deshalb ist es von größter Bedeutung, dass eine notwendig gewordene Stornierung sofort durchgeführt wird. Die **Stornofrist** wird vom Tag des Reiseantrittes zurückgerechnet, wobei der Fristenlauf durch Sonn- und Feiertage nicht unterbrochen wird. Aus Beweisgründen sollte die Stornierung jedenfalls **schriftlich und per eingeschriebenen Brief** erfolgen (Kopie anfertigen und behalten).

Die höchsten Stornosätze von bis zu 85% fallen auch dann an, wenn sogenanntes „**No Show**“ vorliegt, was bedeutet, dass Sie zwar nicht storniert haben, aber zum vereinbarten Reiseternin die Reise nicht angetreten haben. Ein Beispiel ist der zu Hause vergessene Reisepass, der den Reiseantritt unmöglich macht. Das lässt nur zwei Möglichkeiten offen: Entweder resignieren und die Stornogebühren zahlen oder alle Möglichkeiten nutzen und auf eigene Kosten Ihrem Urlaub nachfliegen (nachfahren) und dann die weiteren Leistungen konsumieren.

Im Falle eines **späteren Reiseantritts** müssen Sie das dem Veranstalter sofort mitteilen, damit dieser seinen Vertragspartnern, wie z.B. dem Hotel, anzeigen kann, dass Sie später eintreffen und Ihr Zimmer beziehen werden. Falls das nicht zeitgerecht geschieht, hat das Hotel das Recht, den Beherbergungsvertrag einseitig zu lösen. Die angegebenen Stornosätze richten sich nach dem Zeitraum bis zur Abreise und somit nach den Chancen des Reiseveranstalters, eine Ersatzbuchung vorzunehmen.

**Tipp:** Wenn Sie eine Reise storniert haben und meinen, die „Gebühren“ sind zu hoch, weil der Platz anderweitig genutzt werden konnte, besteht die Möglichkeit, eine **Reduzierung** zu verlangen. Der Reiseveranstalter hat Ihnen daraufhin die Gründe für die hohen Stornogebühren mitzuteilen.

Bei einer Buchung bei Reiseveranstaltern mit Sitz im Ausland (z.B. Deutschland) ist zu beachten, dass hier die Stornosätze teilweise erheblich von denen der österreichischen ARB 1992 abweichen können. Ähnliches gilt ganz allgemein für Spezialreisen wie z.B. Kreuzfahrten, unabhängig ob Sie bei österreichischen oder ausländischen Veranstaltern angeboten werden.

### 13.1.1. Reisestornoversicherung

Ist im Arrangement eine **Reisestornoversicherung** inkludiert oder wurde eine solche Versicherung zusätzlich abgeschlossen, sind die Bedingungen des jeweiligen Versicherungsunternehmens zu beachten.

Die Reisestornoversicherung deckt im Allgemeinen die Stornokosten nur dann, wenn Sie aus **bestimmten, vor allem gesundheitlichen Gründen** die Reise nicht antreten können. Wenn Sie jedoch nur die Lust zum Reisen verlieren, wird das von der Stornoversicherung in der Regel nicht gedeckt sein.

Ein **Versicherungsvertrag** begründet ein Vertragsverhältnis zwischen den Reisenden und dem Versicherer. Das heißt, der/die Reisende hat die Stornogebühr jedenfalls an den Reiseveranstalter zu zahlen. Wenn der Stornogrund durch den Versicherungsvertrag gedeckt ist, übernimmt die Versicherung die Kosten zu den vereinbarten Bedingungen. Die Reisebüros helfen dabei oft bei der Abwicklung.

**Tipp:** *Verlangen Sie in jedem Fall vor der Buchung die genauen **Versicherungsbedingungen** und machen Sie sich den konkreten Anwendungsbereich der Versicherung bewusst, auch dann, wenn Sie im Moment noch gar nicht an eine Stornierung der Reise denken.*

### 13.2. Rücktritt der KundInnen vom Vertrag ohne Stornogebühr

Sie können jedenfalls kostenlos vom Vertrag zurücktreten, wenn der **Veranstalter die vereinbarte Leistung nicht erbringen kann**. Ein Beispiel dafür ist die vor Jahren aufgetretene Algenpest in der Adria, die das Baden im Meer unmöglich machte oder die Tsunami Katastrophe in Südostasien Ende 2004.

#### 13.2.1. Erhebliche Änderung wesentlicher Vertragsbestandteile

In den Geschäftsbedingungen behalten sich Reiseveranstalter oft Leistungsänderungen vor. Wenn die vom Veranstalter vorgenommenen Änderungen der gebuchten Leistung jedoch **erheblich** sind und **wesentliche** Bestandteile des Vertrages betreffen, haben Sie ein Rücktrittsrecht. Dies ist sicherlich immer dann der Fall, wenn der vereinbarte Reisezweck oder der Charakter der Reise vereitelt wird.

Ein Rücktrittsgrund wäre zum Beispiel, wenn eine Familie ein gemeinsames Appartement für Eltern und Kinder gebucht hat und dann in getrennten Zimmern untergebracht werden soll.

Immer dann, wenn den Reiseveranstalter ein **Verschulden** an der Nichteinhaltung des ursprünglich abgeschlossenen Vertrages trifft, können Sie auch **Schadenersatzansprüche** geltend machen. Dies können

etwa Kosten für einen Reiseführer sein, die aufgrund des Ausfalles eines Teiles der Reise sinnlos geworden sind oder Mehrkosten für eine in etwa in der gleichen Kategorie liegenden Ersatzreise, die nur zu einem höheren Preis zu organisieren war.

### 13.2.2. Katastrophen und Unruhen am Urlaubsort

Oft genug machen politisch oder religiös motivierte Attentate, ausbrechende Unruhen oder auch Epidemien und Naturkatastrophen den Reiseantritt unsicher.

Das Bundesministerium für Europa, Integration und Äußeres (BMEIA) kann auf Grund seiner Kontakte zu den österreichischen Botschaften vor Ort die besten Informationen über die Situation liefern und auch Einschätzungen zu Krisengebieten vornehmen (siehe auch „6. Information zur Sicherheit im Urlaubsland“ auf Seite 17).

Diese Ereignisse fallen häufig unter den Begriff der **höheren Gewalt** und ihre rechtliche Beurteilung ist nicht einfach. Oft kommt es dabei zu Meinungsverschiedenheiten zwischen KundInnen und Reiseveranstaltern über das Recht zur kostenlosen Stornierung. Fraglich ist dabei, ob ein kostenloses Stornorecht wegen **Wegfalls der Geschäftsgrundlage** besteht oder nicht.

Nach der **Judikatur des Obersten Gerichtshofes (OGH)** ist eine **offizielle Reisewarnung des Außenministeriums** jedenfalls als **kostenloser Stornogrund** einzustufen, aber es kann auch Fälle geben, bei denen ohne Reisewarnung die Voraussetzungen für eine kostenlose Stornierung der Reise vorliegen.

Es ist zu beurteilen, ob das Ereignis zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses schon **vorhersehbar** war und ob die **auf Grund seriöser Berichterstattung** neu aufgetretene Krisensituation die Reise **für einen durchschnittlichen Reisenden unzumutbar** macht.

Wenn der Reiseveranstalter seine Leistungen zwar erbringen kann, ein Kunde oder eine Kundin aber auf Grund einer Gefahrensituation (z.B. Nachbeben, Seuchen) nicht ins betroffene Gebiet reisen möchte, muss er oder sie unter Umständen auch eine **Umbuchung auf eine andere Reise akzeptieren**. Die vom Veranstalter angebotene Ersatzreise muss der gebuchten Reise im Hinblick auf Leistungsinhalt und Höhe des Preises **gleichwertig** sein.

Wichtig ist, dass **immer eine Einschätzung des konkreten Reisezieles** zu erfolgen hat und nicht des gesamten Staates. Wenn es bis zur Reise noch lange hin ist, müssen Sie teilweise abwarten, wie sich die Lage entwickelt, um mit einem Wegfall der Geschäftsgrundlage argumentieren zu können. Dabei besteht oft das Dilemma, dass eine Stornogebühr umso höher ausfällt, je länger mit der Stornierung zugewartet wird.

Bei offenen Fragen zu einem kostenlosen Stornorecht bzw. der Zumutbarkeit einer angebotenen Ersatzreise können Sie sich an die **Service-Hotline „Gefahr am Urlaubsort“ des Europäischen Verbrauchersentrums Wien** wenden. Auf der Homepage des EVZ finden Sie auch **Musterbriefe** zu diesem Thema (vgl. [www.europakonsument.at/de/page/musterbriefe](http://www.europakonsument.at/de/page/musterbriefe)).

### 13.3. Rücktritt des Veranstalters vom Vertrag

#### 13.3.1. Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht

Ein Veranstalter darf eine Reise absagen, wenn die vorbestimmte und im Katalog bekanntgegebene Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird. In der **Reisebestätigung** muss sich die Erklärung finden, bis zu welchem **Zeitpunkt** vor Reisebeginn klargestellt wird, ob die geforderte Mindestteilnehmerzahl erreicht wird oder nicht. Es genügt auch ein **Hinweis** auf entsprechende Angaben im Prospekt. Die Fristen für die Absage finden sich in der Regel in den zur Anwendung kommenden Geschäftsbedingungen.

Bei einer Absage durch den Veranstalter erhalten die KundInnen ihr Geld zurück. Ein darüber hinausgehender Schadenersatzanspruch ist nur möglich, wenn der Veranstalter schuldhaft seine Bemühungen zur Erreichung der Mindestteilnehmerzahl unterlassen hat, was in der Praxis allerdings schwer zu beweisen ist.

Häufig wird im Fall der Nichterreicherung der Mindestteilnehmerzahl auch angeboten, die Reise mit einer **Preiserhöhung** durchzuführen, dazu ist jedoch Ihre Zustimmung nötig.

#### 13.3.2. Katastrophen und Unruhen

Der Veranstalter wird generell dann von seiner Pflicht, den Vertrag zu erfüllen, befreit, wenn die Erbringung der vereinbarten Leistungen durch ein von **außen kommendes, unvorhersehbares und mit zumutbaren Mitteln nicht abwendbares Ereignis** unmöglich wird. Das heißt also etwa bei überraschenden Streiks oder Kriegsausbrüchen.

Sollten Sie sich zu diesem Zeitpunkt **bereits am Urlaubsort befinden**, hat der Reiseveranstalter ohne zusätzliches Entgelt Vorkehrungen zu treffen, damit Sie an den Ort Ihrer Abreise oder an einen anderen mit Ihnen vereinbarten Ort befördert werden (**kostenlose Rückführung**). In solchen Problemlagen muss Ihnen der Veranstalter im Rahmen seiner **Fürsorgepflicht** nach Kräften Hilfe leisten.

## 14. DIE REISE BEGINNT

Für den Reiseantritt gilt: Je besser die Vorbereitungen, umso geringer der Stress. Besonders für Urlaube in Ländern mit anderen Kulturen gilt es, sich darauf einzustellen, dass andere gesellschaftliche Regeln und Sitten gelten.

### 14.1. Information durch das Reisebüro vor Reisebeginn

Das Reisebüro, bei dem Sie gebucht haben, hat bei Pauschalreisen vor Reisebeginn folgende **Informationen** zu geben, falls dies nicht schon im Rahmen des Vertragsabschlusses oder im Prospekt erfolgt ist:

- Abfahrts- und geplante Ankunftszeiten sowie allfällige Zwischenaufenthalte und Anschlussverbindungen;
- falls bei der Beförderung ein bestimmter Platz einzunehmen ist, genaue Daten darüber;
- Informationen über die Vertretung des Reiseveranstalters vor Ort oder Stellen, die bei Schwierigkeiten Hilfe leisten können und
- Kontaktadressen im Ausland bei Reisen Minderjähriger.

### 14.2. Woran Sie vor der Abreise noch denken sollten

- **Urlaubsadresse zu Hause hinterlassen** – Ihr Reisebüro darf Ihre Adresse nicht ohne konkrete Zustimmung an Dritte weitergeben. Die Reisebüros übernehmen in dringenden Fällen die Übermittlung von Nachrichten. Die Durchführung ist aber meist schwierig und mit hohen Kosten für die verbunden, die Sie erreichen müssen.
- **Postkasten und Werbematerial** – Überquellende Postkästen und Berge von Werbematerial vor der Wohnungstür signalisieren, dass Sie längere Zeit abwesend sind und locken Einbrecher an. Vor dem Urlaub sollten Sie daher Aufkleber gegen Postwurfsendungen und Prospektzustellungen anbringen und mit Ihren NachbarInnen Kontrollen vereinbaren.
- **Abwesenheitsmitteilung** – Um Probleme mit dem (fristwahrenden) Erhalt amtlicher Dokumente (RSa- und RSb-Briefe) zu vermeiden, können Sie bei der Post eine kostenlose Abwesenheitsmitteilung vornehmen. Einlangende RSa- und RSb-Briefe werden dann an den Absender mit dem Hinweis auf Ihre Abwesenheit retourniert.
- **Dokumente** – Für die Einhaltung aller Zoll- und Passvorschriften sind Sie selbst verantwortlich. Daher ist es wichtig, zeitgerecht die Gültigkeit des Reisepasses zu prüfen und notwendige Visa zu beantragen. Den Reisepass zu vergessen kann Sie teuer zu stehen kommen (siehe auch „13.1. Storno der gebuchten Reise“ auf Seite 35). Zu den Dokumenten gehören auch die **Notrufnummern** der Geld- und Kreditkarteninstitute bei denen Sie verlorene oder gestohlene Karten, Schecks, etc. sperren lassen und Ersatz bestellen können.
- **Impfungen** – Für Reisen in viele Staaten sind verschiedene Impfungen ausdrücklich vorgeschrieben, für manche Gegenden werden Impfungen von den Gesundheitsämtern oder von den Tropeninstituten

ten empfohlen. Manche dieser Impfungen müssen längere Zeit vor Reiseantritt erfolgen. Daher ist es wichtig, sich **frühzeitig** beraten und impfen zu lassen (siehe dazu auch „19. Gesundheitsvorsorge und Medikamente“ auf Seite 55).

- **Reiseunterlagen** – Tickets und Hotelgutscheine prüfen, auch der Reisekatalog sollte für alle Fälle mit ins Gepäck. Beachten Sie auf Ihren Tickets speziell die Abfahrt- bzw. Abflugzeiten, z.B. Abflug 24.5. um 02.00 Uhr bedeutet, dass Sie in der Nacht vom 23. auf den 24.5. abfliegen.
- **Versicherungsunterlagen** – Bedingungen, Notfallnummern und Polizzennummern für alle Versicherungen, die Sie im Zusammenhang mit der Reise abgeschlossen haben oder die für die Reise gelten können, zusammenstellen und einpacken.
- Gegebenenfalls **zwischenstaatliche Betreuungsscheine** besorgen (siehe dazu auch „20.1. Gesetzliche Krankenversicherung“ auf Seite 57).

### 14.3. Reisekasse

Bargeld wird immer mehr durch **alternative Zahlungsmittel** verdrängt. Dabei ist jedoch zu beachten, dass in verschiedenen Urlaubsländern nicht alle Arten von Zahlungsmitteln gleich akzeptiert werden. Daher sollten Sie sich zeitgerecht beim Reisebüro oder bei den Geld- und Kreditkarteninstituten informieren, welche Zahlungsmittel für Sie in Frage kommen.

- **Bargeld** – Devisenbestimmungen beachten: Für Reisen innerhalb Europas brachte die Einführung des Euro viele Erleichterungen. Derzeit kann in 19 europäischen Ländern mit dem Euro bezahlt werden; das Geldwechseln und die Wechselspesen bleiben den UrlauberInnen so erspart.
- Reiseschecks (**Traveller Cheques**) – früher häufigstes Reisezahlungsmittel; wird in manchen Ländern noch verwendet.
- **Bankomatkarten** – Die Einführung internationaler Bankomaten macht Bargeldabhebungen mit der in Österreich ausgestellten Bankomatkarte an vielen Urlaubszielen möglich. Bei Reisen **innerhalb der Währungsunion** empfiehlt es sich jedenfalls die Bankomatkarte zu verwenden, da für ihre Verwendung im EU-Ausland aufgrund einer EU-Verordnung nur die gleichen Gebühren wie im Inland verrechnet werden dürfen und in Österreich ist die Verwendung der Karte an Bankomatkassen und Geldausgabeautomaten derzeit kostenlos. Daher kann mit der Bankomatkarte derzeit in **19 Eurozonen-Ländern** Geld an Bankomaten **völlig kostenlos behoben** oder an POS-Kassen bezahlt werden. Auch außerhalb des Euro-Raums ist die Bankomatkarte für Geldbehebungen an Bankomaten die **kostengünstigste Variante** und erspart das Geldwechseln.
- **GeoControl bei Bankomatkarten:** Seit Beginn des Jahres 2015 ist für alle österreichischen Bankomatkarten automatisch das neue **Sicherheitssystem** GeoControl aktiviert. Die Nutzung der Bankomatkarte außerhalb Europas und der USA ist nur noch nach einer **Extra-Freischaltung** möglich. Auf den Webseiten der Banken finden sich Länderlisten, die anzeigen, in welchen Ländern die Banko-



matkarte uneingeschränkt verwendet werden kann. Sollten Sie in ein anderes Land reisen, nehmen Sie unbedingt Kontakt mit Ihrer Bank auf und lassen Sie die Karte freischalten; das ist teilweise auch online möglich.

- **Kreditkarten** können als Zahlungsmittel, aber auch - je nach Art der Karte - zur Besorgung von Bargeld verwendet werden und schließen teilweise Versicherungsleistungen mit ein (siehe dazu unter „20. Versichern beruhigt“ auf Seite 57). Besonders bei **exotischen Reisezielen** empfiehlt es sich **aus Sicherheitsgründen** eine Kreditkarte für den Fall mitzunehmen, dass am Urlaubsort keine internationalen Bankomaten für Behebungen mit Debitkarten (z.B. Maestro) gefunden werden können oder die Bankomatkarte verloren geht. Kreditinstitute und Banken stellen auf ihren Webseiten teilweise **Suchmaschinen** für das Auffinden von **internationalen Geldausgabeautomaten** zur Verfügung.

**Tipp:** Für alle Zahlungsmittel gilt es, diese *sorgfältig zu verwahren* und die *Bestimmungen der ausgebenden Firmen zu beachten*. Über den *Zahlungskartenrechner* der Arbeiterkammer können Sie zudem die *Spesen eruieren*, die je nach Verwendung eines Zahlungsmittels anfallen können (vgl. [www.bankenrechner.at/zahlkartenrechner](http://www.bankenrechner.at/zahlkartenrechner)).

#### 14.4. Zollbestimmungen

Sie sollten auf jeden Fall Informationen über die österreichischen Zoll- und Einfuhrbestimmungen **in den Urlaub mitnehmen** und beachten.

Besonders wichtig sind sog. **Einfuhrverbote bzw. -beschränkungen**. Darunter sind alle Vorschriften zu verstehen, die das Verbringen von Waren über die Zollgrenze der Europäischen Union bzw. die österreichische Staatsgrenze verbieten oder beschränken. Dabei sind von den Zollbehörden verschiedenste Regelungen bei der zollamtlichen Überwachung des Warenverkehrs über die Grenze zu beachten. Solche Regelungen dienen u. a. dem:

- **Schutz der menschlichen Gesundheit** (wie Regelungen über Lebensmittel, Fleisch, Sucht- und Arzneimittel, Produktsicherheit sowie zum Schutz der Bevölkerung gegen Strahlenbelastung);
- **Schutz der Tier- und Pflanzenwelt** (Tierseuchenrecht, Artenschutz, Tierschutzrecht und Futtermittelrecht, Pflanzenschutz, Saatgutverkehr udgl.);
- **Schutz des gewerblichen oder geistigen Eigentums;**
- **Schutz des Kulturguts** (Ausfuhrbeschränkungen für Kulturgüter);
- **Schutz der inneren oder äußeren Sicherheit des Staates** (Regelungen über Kriegswaffen, andere Waffen, radioaktive Stoffe, Sprengstoffe, Schriften, Ton- oder Bildträger und Abbildungen oder Darstellungen mit sittengefährdendem Inhalt);
- **Schutz der Umwelt** (Transporte von Abfällen und Altölen).

Auskünfte betreffend die Einfuhr von in Ihrem Urlaubsland lebenden Pflanzen, exotischen Tieren oder Waren wie Elfenbeinschnitzereien, Gegenständen aus Tropenholz oder Schildpatt erteilt Ihnen u.a. das Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft (Bürgerservice: 0810/200 900 (Ortstarif), per E-Mail [service@bmlfuw.gv.at](mailto:service@bmlfuw.gv.at) oder unter der Homepage [www.bmlfuw.gv.at](http://www.bmlfuw.gv.at)) oder der WWF-Österreich (Tel: 01/488170, E-Mail [wwf@wwf.at](mailto:wwf@wwf.at)).

Weiterführende Informationen, insbesondere auch zu **Mengenbeschränkungen bei der Einfuhr** können Sie der aktuellen Broschüre: „Zoll Info 2016 – Tipps für die Einreise nach Österreich“ entnehmen. Diese finden Sie auf der Website des Finanzministeriums [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at). Telefonische Auskünfte erteilt Ihnen auch die Zentrale Auskunftsstelle Zoll („Zentrale Auskunftsstelle Zoll“ auf Seite 64).

Außerdem haben Sie die Möglichkeit, sich über die **Zoll App des Finanzministeriums** (in der BMF-App integriert) rasch und bequem zu den gängigsten Zollfragen des Alltags zu informieren (vgl. [www.bmf.gv.at/kampagnen/Unsere-apps.html](http://www.bmf.gv.at/kampagnen/Unsere-apps.html)).

### 14.5. Reisegepäck

Beim Packen Ihrer Koffer gibt es einiges zu bedenken:

- **Klimatische und kulturelle Bedingungen** Ihres Reiseziels: Gerade in den südlichen Ländern wird Wert auf angemessene Körperbedeckung gelegt. Informieren Sie sich im Voraus über die jeweiligen Gegebenheiten des Urlaubslandes.
- **Versorgungslage** an Ihrem Reiseziel: Können Sie es sich leisten, etwas daheim zu vergessen? Kann das Vergessene an Ort und Stelle besorgt werden? Dies gilt besonders für **Medikamente**, die Sie benötigen (könnten).
- **Beachten Sie Freigepäckbeschränkungen der Fluggesellschaften:** Übergepäck kann sich schwer auf das Urlaubsbudget legen.

## 15. VERTRÄGE AM URLAUBSORT

Reiseveranstalter bieten Ihren KundInnen oft Ausflugsmöglichkeiten am Urlaubsort an. Meist werden diese Ausflüge erst an Ort und Stelle von der stationären Reiseleitung verkauft.

Die rechtliche Beurteilung dieser sogenannten Einzelverträge ist oft schwierig und hängt davon ab, ob sie von einem österreichischen Reisebüro vermittelt wurden. Überwiegend werden aber die **Gesetze des Urlaubslandes** anzuwenden sein.

Bei Problemen mit Verträgen am Urlaubsort gilt daher besonders, sich an Ort und Stelle um Verbesserung zu bemühen. Eine **Beweissicherung** (Fotos, Bestätigungen durch Mitreisende etc.) kann für eine nachträgliche Klärung nützlich sein.

Immer wieder auftretende Probleme sind **unüberlegte Vertragsabschlüsse** (z.B.: Teppich- oder Schmuckkauf) bei Verkaufsveranstaltungen am Urlaubsort. Hier ist es wichtig, nicht nach dem ersten Ärger zu resignieren, sondern **schriftlich und eingeschrieben den Rücktritt vom Vertrag zu erklären**, denn in vielen Staaten (z.B. auch in der Türkei) gibt es diesbezügliche Regelungen. Durch die nationale Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie (2011/83/EU) gilt nun für im Fernabsatz und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge **in den EU-Mitgliedstaaten eine einheitliche Widerrufsfrist von 14 Tagen – jedoch mit einigen Ausnahmen**.

Nach der Rückkehr aus dem Urlaub lässt sich mit Hilfe einer **Konsumentenberatungseinrichtung** klären, ob Ihr Rücktritt im Sinne der Rechtslage des Urlaubslandes rechtsgültig ist (siehe dazu auch „8.6. Exkurs: Gewinnreise, Werbefahrten und Co.“ auf Seite 24).



## 16. REKLAMATION

### 16.1. Was tun beim Auftreten von Mängeln

Trotz guter Vorbereitung durch alle Beteiligten kann es immer wieder zu kleineren oder größeren Pannen kommen, die das Urlaubsvergnügen trüben können.

Dies beginnt in manchen Fällen schon mit einem verspäteten Abflug. Für alle Probleme beim Fliegen, insbesondere betreffend die EU-Fluggastrechte, finden Sie Tipps und ausführliche Informationen in unserer Broschüre „Fliegen ohne Turbulenzen - Reisen II“.

Zu den häufigsten Problemen zählen **Mängel bei der Unterbringung** am Urlaubsort. Das Hotel ist überbucht und die Ersatzunterkunft entspricht nicht dem Standard, die Zimmer mit Meerblick liegen in der Realität an der Rückseite mit Sicht zum Parkplatz oder die angegebene Entfernung zum Meer erweist sich als grobe Täuschung.

Die mit dem Pauschalarrangement gebuchte Verpflegung kann ebenso Anlass zur Unzufriedenheit geben wie mitgebuchte Sportarrangements etc.

Wenn Probleme auftreten, gilt jedenfalls der Grundsatz: „**Nicht still leiden!**“ Denn wenn die erbrachte Leistung schlechter ist, als die vertraglich vereinbarte, haben Sie Anspruch auf Verbesserung. Und damit der Urlaub nicht durch Ärger verdorben wird, sollten Sie sich **bei den Verantwortlichen** (RestaurantchefIn, HotelchefIn oder Reiseleitung) **beschweren und Verbesserung verlangen**.

### 16.2. Mängelrüge bei Pauschalreisen

Eine Bestimmung im Konsumentenschutzgesetz schreibt Pauschalreisenden vor, dass jeder Mangel der Erfüllung des Vertrages, der festgestellt wird, **unverzüglich VertreterInnen des Veranstalters mitzuteilen ist**. Allerdings gilt dies nur, wenn solche VertreterInnen des Veranstalters den Reisenden bekanntgegeben worden sind und wenn diese Verständigung ohne nennenswerte Mühe an Ort und Stelle erfolgen kann.

Regeln, wie diese Beschwerde ablaufen muss, gibt es nicht. Das **Unterlassen** einer derartigen Beschwerde an Ort und Stelle **schränkt den Anspruch auf Gewährleistung jedoch nicht ein**. Wenn sich aber der Schaden durch die nicht erfolgte Mängelrüge ausgeweitet hat und Sie einen Anspruch auf Schadenersatz (z.B. Schmerzensgeld) geltend machen, kann das Unterlassen der Mängelrüge im Zusammenhang mit dem **Grundsatz der Schadensminderungspflicht** eine Rolle spielen.

**Wichtig:** Dies gilt, wenn österreichisches Recht zur Anwendung kommt. Haben Sie den Vertrag z.B. bei einem Reisebüro in Deutschland oder über eine deutsche Webseite gebucht, **ohne dass diese speziell auf Österreich ausgerichtet ist**, kommt **deutsches Recht** zur Anwendung. Demnach haben Sie keinen Anspruch auf Preisminderung, wenn Sie es schuldhaft unterlassen, den Mangel anzuzeigen.

**Tipp:** Die erste Anlaufstelle sollte also jedenfalls **der/die Vertreter/in des Reiseveranstalters vor Ort** sein, falls sich die Probleme nicht sofort, etwa mit der Rezeption, bereinigen lassen.

### 16.3. Verbesserung und Umzugsangebote

Sie haben einen gesetzlichen Anspruch auf **Gewährleistung gegen den Reiseveranstalter**. Es kommt dabei nicht darauf an, ob der Veranstalter die Mängel durch fehlende Sorgfalt verschuldet hat, sondern er **haftet** bereits deshalb, weil die **Leistung nicht seinen Zusagen entspricht**.

Nach den Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes müssen Sie dem Veranstalter zunächst die **Möglichkeit zur Verbesserung des Mangels geben**. Wird Ihnen etwa der Umzug in ein anderes Hotel angeboten, müssen Sie das Angebot nur annehmen, wenn es der vertraglich vereinbarten Leistung in etwa gleichwertig ist.

**Tipp:** Können Sie den Ersatz nicht annehmen, sollten Sie **schriftlich vermerken, in welchen Punkten das Angebot nicht gleichwertig ist**. Nehmen Sie ein schlechteres Angebot dennoch an, vermerken Sie, dass mit dem Umzug noch **nicht alle Mängel behoben** sind und Sie dennoch Preisminderung fordern werden.

### 16.4. Recht auf Selbsthilfe?

Wenn zwischen dem Traum der Buchung und der Wirklichkeit des Urlaubsortes Welten liegen, Sie beispielsweise einen Tauchurlaub gebucht haben und am Urlaubsort tauchen aber nicht möglich ist und der Veranstalter keine Verbesserung bieten kann oder sich weigert, Ihnen eine Alternative anzubieten, haben Sie das Recht, den **Vertrag aufzulösen** und den **Preis für die nichterhaltene Leistung zurückzufordern**. Dies kann auch gegeben sein, wenn sich eine Unsumme von Mängeln während der Reise häuft.

Sollten Sie sich in diesem Fall selbst um die fehlende Leistung kümmern, indem Sie beispielsweise selbstständig in ein anderes Hotel umziehen, können Sie bei **allfälligen Mehrkosten** – d.h. der rückerstattete Reisepreis deckt die Kosten der neuen Unterkunft nicht vollständig – diesen Betrag vom Veranstalter zurückfordern, wenn ihn ein **Verschulden** an der mangelhaften Leistung trifft. Dabei trifft Sie aber eine **Schadensminderungspflicht**, was bedeutet, dass Sie bei unterschiedlich verfügbaren Hotels nicht das teuerste wählen.

### 16.5. Gepäck verspätet – was tun?

Es kann vorkommen, dass Ihr Gepäck auf dem Weg zum Urlaubsziel hängen geblieben ist. Laut dem **internationalen Übereinkommen von Montreal**, das in weiten Teilen der Welt für die **Beförderung von Personen, Reisegepäck oder Gütern durch Luftfahrzeuge** gilt, werden Verspätungsschäden bis zu einem Höchstbetrag von 1.131,- Euro Sonderziehungsrechten (SZR) ersetzt. Das entsprach im April 2016 einem **Betrag von ca. 1.400,- Euro**. Die Grenze gilt nicht nur bei Verspätungen sondern auch bei **Beschädigung, Zerstörung** oder **Verlust** von Gepäck. Allfällige Schäden müssen unverzüglich beim Luftfrachtführer angezeigt werden.

Trifft also beispielsweise Ihr Gepäck verspätet am Urlaubsort ein, so können Sie sich **dringend benötigte Dinge** wie z.B. Toilettenartikel oder notwendige Kleidungsstücke kaufen und dem **Reiseveranstalter bzw. der Fluglinie** die Kosten dafür in Rechnung stellen. Dazu müssen Sie die Originalrechnung vorlegen (Rechnungen immer aufheben!).

Nach den Grundsätzen des Schadenersatzrechts müssen sich Geschädigte allfällig erlangte Vorteile anrechnen lassen. Häufig ersetzen Fluglinien Kosten für **Toilettenartikel zur Gänze**, solche für zusätzlich gekaufte **Kleidungsstücke und andere Gebrauchsgegenstände** jedoch nur zu **50 %**. Die Begründung dafür ist, dass der Reisende sein Gepäck ja ohnehin zurückerhält und die zusätzlich gekauften Gegenstände dann auch **weiterhin nutzen** kann.

Ob der erlittene Schaden im konkreten Fall tatsächlich 50% des Kaufpreises für manche Gegenstände oder mehr beträgt, müsste im Zweifelsfall durch ein Gericht geklärt werden. Dabei kommt es auch darauf an, ob die gekauften Gegenstände für die Passagiere später weiterhin verwendbar sind. Wichtig bei der Anschaffung von Ersatzgegenständen ist, dass die Ausgaben im Rahmen vertretbarer Qualität möglichst gering gehalten werden (**Schadensminderungspflicht!**). Ergänzende Informationen zu Problemen mit Gepäck finden Sie unter „20.6. Reisegepäckversicherung“ auf Seite 59.





## 17. RECHTSDURCHSETZUNG

### 17.1. Geltendmachung von Ansprüchen nach Rückkehr

Für mindere oder nicht erhaltene Leistungen stehen den Reisenden Ansprüche aus der Gewährleistung zu.

Um die Ansprüche auch sicher durchzusetzen, ist es wichtig, die Beweise zu sichern. Dazu zählen **Bestätigungen** des Hotels, der Reiseleitung etc. über die nicht oder nur mangelhaft erhaltene Leistung (z.B. drei Nächte Zimmer ohne Meerblick etc.). Manchmal ist es unmöglich, solche Bestätigungen zu bekommen. Machen Sie **Fotos** der gerügten Situation, z.B. des verschmutzten Strandes, des kaputten Badezimmers etc. und bitten Sie **Mitreisende**, die Angelegenheit zu bestätigen.

Die Ansprüche für mangelhafte Leistungen sind nach Beendigung der Reise an den Veranstalter, üblicherweise unter Einschaltung des vermittelnden Reisebüros, zu stellen.

In der **schriftlichen Beschwerde** sollten die kritisierten Punkte möglichst exakt beschrieben und die vorhandenen **Bestätigungen und/oder Beweismittel in Kopie** beigelegt werden. Bestehen Unsicherheiten in der eigenen Beurteilung der Beschwerdeinhalte, kann die Kontaktaufnahme zu einer **Konsumentenberatungseinrichtung** hilfreich sein (siehe Kontaktdaten im Anhang).

Einen **Musterbrief** betreffend Preisminderung aufgrund von Reisemängeln nach der Frankfurter Tabelle (Details dazu gleich anschließend) finden Sie z.B. auf der Homepage der Arbeiterkammer unter [www.arbeiterkammer.at/service/musterbriefe/Konsumentenschutz/Konsumentenschutz.html](http://www.arbeiterkammer.at/service/musterbriefe/Konsumentenschutz/Konsumentenschutz.html) Reklamation, Gewährleistung, Mängel oder beim Verein für Konsumenteninformation unter [www.konsument.at](http://www.konsument.at) oder [www.verbraucherrecht.at](http://www.verbraucherrecht.at).

### 17.2. Höhe der Preisminderung

Die BeraterInnen einer Konsumentenschutzeinrichtung können auch bei der Einschätzung der realistischen Höhe der Entschädigungsforderungen behilflich sein. Als Hilfe für die Bemessung von Preisminderungsansprüchen von üblichen Mängeln bei Pauschalreisen kann nach der österreichischen Rechtsprechung die sogenannte „**Frankfurter Tabelle**“ (= Frankfurter Liste) herangezogen werden. Diese Liste fasst die Judikatur des Frankfurter Landesgerichtes zu Reisemängeln zusammen. Sie ist im „Anhang: Frankfurter Tabelle“ auf Seite 67 dieser Broschüre abgedruckt.

Die Frankfurter Tabelle ist in der Praxis nicht ganz einfach zu handhaben.

Es ist dabei jedenfalls Folgendes zu beachten:

- **Geringfügige Beeinträchtigungen** bleiben außer Betracht, d.h. diese berechtigen nicht zu einer Preisminderung.
- Die **Höhe des Prozentsatzes** richtet sich bei Rahmensätzen nach der Intensität der Beeinträchtigung. Beispiel: Das von Ihnen gebuchte Hotel liegt inmitten von Baustellen. Die Bauarbeiten beginnen am frühen Morgen und enden erst am Abend. Hier kann man sicher von einer wesentlichen Beeinträchtigung sprechen. Ist Ihr Hotel in der Nähe des Flughafens, das Flugaufkommen aber sehr gering, wird das eher nicht als Preisminderungsgrund herangezogen werden können.
- Der Prozentsatz wird grundsätzlich vom **Gesamtpreis** (also einschließlich Transportkosten) erhoben. Dabei werden die vom Reisenden gezahlten Beträge für Versicherungen und Zuschläge für erhöhten Flugkomfort abgezogen.
- Soweit Beeinträchtigungen während der Reisedauer nur **zeitweilig auftreten**, wird für die Minderung grundsätzlich der auf die entsprechende Zeit umgelegte Gesamtpreis der Minderung zugrunde gelegt. Jedoch spielen bei der Berechnung der Preisminderung u.a. auch der **Zweck der Reise und die Schwere des Mangels** eine Rolle, was wiederum zu einer höheren Preisminderung führen kann.
- Bei Vorliegen mehrerer Mängelpositionen werden die **Prozentsätze addiert**. Es gibt jedoch **Höchstprozentsätze** pro Leistungsgruppe I-IV der Frankfurter Tabelle.
- Die Preisminderung muss **in bar** abgegolten werden; der Kunde/die Kundin kann sich jedoch mit einem Gutschein einverstanden erklären.

### 17.3. Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude

Bei Vorliegen gewisser Voraussetzungen besteht zusätzlich zum Anspruch auf Preisminderung auch die Möglichkeit, **bei Pauschalreisen** einen **angemessenen Ersatz für die entgangene Urlaubsfreude** zu verlangen und zwar wenn:

- der Reiseveranstalter einen **erheblichen Teil** der vertraglich vereinbarten Leistung nicht erbracht hat und
- die Nichterbringung auf einem dem Reiseveranstalter **zurechenbaren Verschulden** beruht.

Erkranken Reisende beispielsweise aufgrund **schuldhaft unterlassener Hygienevorkehrungen** bei der Zubereitung von Speisen im Hotel an einer Salmonelleninfektion, sodass sie den restlichen Urlaub im Bett verbringen müssen, steht ihnen neben der anteiligen Rückerstattung des Reisepreises (Preisminderung) **Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude** zu.

Ein solcher Anspruch kommt auch in Betracht, wenn der Urlaub aus Verschulden des Reiseveranstalters **gänzlich ausfällt**.

Die **Höhe des Anspruchs** richtet sich insbesondere nach der Dauer und Schwere des Mangels, dem Grad des Verschuldens des Reiseveranstalters, dem vereinbarten Zweck der Reise und der Höhe des Reisepreises.

**Tipp:** *Bestehen Unsicherheiten bei der Beurteilung der Beschwerdeinhalte, kann die Kontaktaufnahme zu einer Konsumentenberatungseinrichtung hilfreich sein („Allgemeine Konsumentenberatungsstellen“ auf Seite 61).*

#### 17.4. Achtung Fristen

Die Beschwerdebearbeitung und ihr Erfolg sind umso chancenreicher, je rascher die Sache angegangen wird. Erstens funktioniert die eigene Erinnerung besser, zweitens kann der Reiseveranstalter den Sachverhalt an Ort und Stelle nachvollziehen weil:

- die stationäre Reiseleitung sich noch am Ort aufhält,
- die Hotelanlage noch in Betrieb ist,
- es dort noch ZeugInnen gibt, die die Beschwerde bestätigen können und
- die Reisesaison noch nicht abgelaufen ist.

Die meisten Beschwerdegründe betreffen **Gewährleistungsansprüche**. Die Frist, innerhalb der diese Ansprüche **bei Gericht** geltend gemacht werden müssen, beträgt **zwei Jahre ab Beendigung der Reise**.

**Schadenersatzansprüche** müssen innerhalb von **drei Jahren ab Kenntnis von Schaden und Schädiger bei Gericht** geltend gemacht werden.

#### 17.5. Wenn es zu keiner Einigung kommt

Wenn Sie sich mit Ihrem Vertragspartner nicht einigen können und auch die Mithilfe einer Konsumentenberatungsstelle nicht zum gewünschten Ergebnis führt, können Sie vor dem Gang zu **Gericht** eine Schlichtungsstelle aufsuchen. Aufgrund der EU-Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (2013/11/EU) haben in den EU-Mitgliedstaaten **diverse Stellen zur alternativen Streitbeilegung** mit 9. Jänner 2016 ihre Tätigkeit aufgenommen. In Österreich wird diese Richtlinie durch das Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung (AStG) umgesetzt.

Die Vorteile eines solchen Schlichtungsverfahrens sind insbesondere, dass sie für VerbraucherInnen in der Regel kostenlos sind und nur eine kurze Verfahrensdauer von 90 Tagen vorweisen dürfen. Die Beteiligung an einem **Schlichtungsverfahren** ist für beide Parteien freiwillig und schließt eine gerichtliche Durchsetzung Ihrer Ansprüche nicht aus.

Möchten Sie schlussendlich trotzdem ein **Gerichtsverfahren** einleiten, ist es wichtig, sich im Voraus sehr genau zu überlegen, wie hoch das Risiko ist, den Rechtsstreit zu verlieren und auf hohen Prozesskosten

sitzen zu bleiben. Vor einer Klage bei Gericht ist deshalb jedenfalls eine rechtliche Beratung angebracht.

Für Klagen mit einem Streitwert über **5.000,- Euro** müssen Sie sich vor Gericht durch einen **Rechtsanwalt** vertreten lassen. Bis zu einem Streitwert von **15.000,- Euro** sind die **Bezirksgerichte** zuständig; darüber hinaus wäre eine Klage beim Gerichtshof erster Instanz einzubringen.

Örtlich ist die Klage grundsätzlich bei jenem Gericht einzubringen, in dessen Sprengel Sie als VerbraucherIn Ihren Wohnsitz bzw. gewöhnlichen Aufenthalt haben, sofern der Reiseveranstalter seine Tätigkeit in diesem Wohnsitzstaat ausübt oder auf diesen ausrichtet. Ansonsten kommt es auf den Ort an, an dem Ihr Vertragspartner seinen Sitz hat.

Sofern Sie eine **Rechtsschutzversicherung** (Vertragsrechtsschutz) haben, könnte diese Sie unterstützen. Versichern Sie sich jedenfalls ausdrücklich, dass Ihr Prozess konkret gedeckt ist. Zu prüfen ist insbesondere, ob der Versicherungsschutz auch Prozesse gegen ausländische Vertragspartner abdeckt, falls Sie die Pauschalreise nicht bei einem inländischen Reiseveranstalter gebucht haben.

### 17.6. Ausländische Vertragspartner

Buchen Sie Ihre Reise bei einem Reiseveranstalter oder bei einem Verkehrsträger, der keinen Sitz in Österreich hat, sollten Sie berücksichtigen, dass die **Rechtsdurchsetzung** gerichtlich und außergerichtlich **schwieriger** sein kann. Abhängig von der **Art der Reise** (Pauschal- oder Individualreise) und den Umständen der Buchung kann es sein, dass Sie nicht vor österreichischen Gerichten klagen können und im Rechtsstreit ausländisches Recht zur Anwendung kommt. Zu bedenken ist auch, dass Rechtsschutzversicherungen in solchen Fällen oft keinen Schutz bieten.

Zumindest **ausländische Veranstalter von Pauschalreisen**, die um Sie in Österreich **geworben haben oder deren Leistungen von Reisebüros in Österreich verkauft wurden**, können grundsätzlich **vor österreichischen Gerichten** geklagt werden, sofern diese ihren Sitz in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder einem EWR-Staat haben.

In diesen Fällen können Sie davon ausgehen, dass im Streitfall das Schutzniveau zumindest der zwingenden Gesetzesbestimmungen Ihres Wohnsitzstaates nicht unterschritten werden darf.

Generell ist zu bedenken, dass die gerichtliche Rechtsdurchsetzung im Ausland mit höheren Aufwendungen belastet ist (ausländisches Gericht bzw. Recht, Fremdsprache, Rechtsvertretung).

**Tip:** *Haben Sie Schwierigkeiten, Ihre Ansprüche gegen einen ausländischen Vertragspartner durchzusetzen, sollten Sie jedenfalls eine Rechtsberatung aufsuchen. Hilfreich kann das beim Verein für*

*Konsumenteninformation eingerichtete Europäische Verbraucherzentrum sein, das auf grenzüberschreitende Probleme spezialisiert ist („Bei grenzüberschreitenden Problemen“ auf Seite 61).*

## 18. TIMESHARING

Beim Timesharing erwirbt der Kunde/die Kundin gegen Zahlung eines Entgeltes das Recht, ein Hotelzimmer oder ein Ferienappartement über einen mehrjährigen Zeitraum für eine bestimmte Dauer pro Jahr zu nutzen. Das Entgelt für die gesamte Vertragsdauer ist dabei im Voraus zu bezahlen. Dieses Recht kann durch Eintragung ins Grundbuch oder durch Abschluss eines Nutzungsvertrages abgesichert werden.

Eine spezielle Form des Timesharings sind die sogenannten **Tauschpools**, bei dem Sie Ihren Urlaub an verschiedenen Orten verbringen können. Beachten Sie dabei, dass Sie zusätzlich zum Kaufpreis einen jährlichen Mitgliedsbeitrag und Tauschprovisionen bezahlen müssen.

### 18.1. Schutzvorschriften und Rücktrittsrecht

Die Timesharing-Richtlinie wurde im Jahr 2008 überarbeitet. Sie bietet Ihnen in EU/EWR-Staaten einen gewissen Schutz. In Österreich sind die entsprechenden Neuerungen im Teilzeitnutzungsgesetz 2011 in Kraft getreten.

Die Wichtigsten davon sind:

- Es sind nun auch **Nutzungsvergünstigungsverträge** (z.B. Reise-Rabatt-Clubs), **Vermittlungsverträge** und **Tauschsystemverträge** zwischen Unternehmen und VerbraucherInnen,
- **bewegliche Unterkünfte** (z.B. Wohnmobile, Wohnwägen, Hausboote oder Raumeinheiten von Kreuzfahrt- und sonstigen Schiffen) sowie
- Nutzungsrechte ab einer **Laufzeit** von **über einem Jahr** erfasst.

Anbieter von Teilzeitnutzungsrechten müssen umfassende Informationspflichten mittels von der Richtlinie vorgegebenen Formblättern erfüllen, wie z.B. die genaue Angabe der Art und des Inhalts Ihres Rechts bzw. Ihrer Rechte, den genauen Vertragszeitraum, den Preis, die zur Verfügung stehenden Einrichtungen u.a. Der Vertrag muss schriftlich abgeschlossen werden, d.h. Sie müssen eigenhändig oder mittels einer qualifizierten elektronischen Signatur unterschreiben.

Sie können innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurücktreten. Das Unternehmen muss Sie anhand eines Formblattes über Ihr Rücktrittsrecht belehren. Haben Sie ein solches Formblatt nicht erhalten, verlängert sich die Rücktrittsfrist auf ein Jahr und 14 Tage. Falls

dem Unternehmen Fehler bei der Informationserteilung unterlaufen sind, verlängert sich die Rücktrittsfrist auf drei Monate und 14 Tage.

Befindet sich Ihr Timesharing-Objekt **außerhalb des EWR**, ist **besondere Vorsicht** geboten. Falls der Vertragsabschluss auf Grund einer Werbung in Österreich erfolgte, steht Ihnen zumindest das in Österreich vorgesehene 14-tägige Rücktrittsrecht zu.

### 18.2. Die Risiken des Timesharings

- Es gibt Anbieter mit **irreführendem** und unvollständigem Informationsmaterial.
- Die Rechte und Pflichten von Timesharing-Angeboten sind für die NutzerInnen kaum zu durchschauen. Daher ist es schwierig, einen **wirtschaftlichen Vergleich** mit anderen Urlaubsmodellen (z.B. jährlichen Pauschalreisen) vorzunehmen.
- Sie haben eine **Vorleistungspflicht**, d.h. Sie bezahlen den Gesamtpreis für Ihr Nutzungsrecht im Voraus. Wird der Anbieter insolvent, können Sie Ihr Nutzungsrecht nicht weiter ausüben und verlieren das bereits bezahlte Entgelt, falls eine grundbücherliche Sicherheit fehlt.
- Sie gehen **viele rechtliche Beziehungen** ein (z.B. Betriebsgesellschaft, Verwalter, Eigentümer der Liegenschaft, Tauschpool). Treten Probleme auf, ist zu klären, wer dafür zuständig ist und wie Sie Ihre Ansprüche rechtlich durchsetzen können.
- Wenn Ihr Timesharing-Objekt im Ausland liegt, wird der Vertrag nach **ausländischem Recht** geschlossen. Gibt es Schwierigkeiten, wird eine kostspielige und zumeist auch langwierige **grenzüberschreitende Rechtsverfolgung** notwendig.
- Timesharing als **Kapitalanlage**: Dieses Argument trifft sicher **nicht** zu. Es gibt keinen Markt für Timesharing-Rechte, da es grundsätzlich keine Nachfrage gibt und Vermittlungen immer nur von den Anbietern ausgehen. Eine Veräußerung Ihrer erworbenen Nutzungsrechte ist daher äußerst schwierig.

## 19. GESUNDHEITSVORSORGE UND MEDIKAMENTE

**Impfungen** schützen den Menschen vor Infektionen, gegen die der Körper keine eigene Abwehr entwickeln kann. Weil ausländische BesucherInnen mit Krankheitserregern des Ziellandes schlecht zurechtkommen oder TrägerInnen von Krankheitserregern sein könnten, schreiben viele Staaten unterschiedliche Schutzimpfungen vor.

Daher sollten sich Reisende und insbesondere Personen, die gesundheitliche Beschwerden haben, sich möglichst lange vor einer geplanten Reise über die empfohlenen Schutzimpfungen informieren. Es ist wichtig, sehr **frühzeitig** einen **Impfterminplan** zu vereinbaren, denn nicht jede Impfung verträgt sich mit einem anderen Serum. Außerdem sind manchmal auch mehrere Teilimpfungen notwendig, um den gewünschten Schutz zu erzielen.

Impflisten ändern sich immer wieder, da Krankheiten regional wandern und Krankheitserreger sich verändern können. Informationen über die Impfvorschriften gibt das Reisebüro. Betreffend die medizinische **Beratung zum Thema** Impfungen und Ratschläge zur Gesundheitsvorsorge, informieren zum Beispiel verschiedene öffentliche und private Institute („Informationen zur Gesundheitsvorsorge“ auf Seite 63).

Wer regelmäßig Arzneien braucht, muss sich um deren Verfügbarkeit im Urlaubsland sowie um Fragen der Hitzeverträglichkeit der Medikamente etc. kümmern. Wichtig ist, **ständig benötigte Medikamente** in ausreichender Menge mit sich zu führen. Nicht immer gibt es am Urlaubsort die gleiche Gesundheitsversorgung wie im Heimatland und Ihre Medikamente können dort u.U. unter einem anderen Handelsnamen erhältlich sein. Es ist empfehlenswert, eine **(mehrsprachige) Bestätigung** Ihres Arztes oder Ihrer Ärztin oder des Pharmaunternehmens über Art und Zweck der Arznei mitzuführen.

Auch eine kleine **Notfallapotheke** sollte im Reisegepäck nicht fehlen, damit eine „erste Hilfe“ bei kleinen Zwischenfällen oder Unpässlichkeiten schnell zur Hand ist. Bei deren Zusammenstellung können Sie sich in der Apotheke oder von Ihrem Arzt/Ihrer Ärztin beraten lassen.





## 20. VERSICHERN BERUHIGT

Es ist ein besonderes Pech, im Urlaub krank zu werden oder einen Unfall zu haben. Keiner ist davor gefeit, deshalb ist Vorsorge für den Eventualfall wichtig. Informieren Sie sich zuerst darüber, welche Versicherungsleistungen mit dem Reisearrangement **angeboten werden**. Zugleich sollten schon **bestehende Versicherungsverträge** dahingehend geprüft werden, ob sie für die geplante Reise anzuwenden sind. Dabei sind eine bestehende Krankenzusatzversicherung sowie die Haushalts- und Haftpflichtversicherung, die eventuell die Reisegepäckversicherung abdeckt, von besonderem Interesse.

**Kreditkarten** werden oft mit Versicherungsleistungen gekoppelt. Häufig sind dies Reisegepäck-, Reiseunfall- sowie Rückholversicherungen. KreditkarteninhaberInnen sollten die Bedingungen genau studieren, um den vorhandenen Versicherungsschutz zu klären und den Umfang der notwendigen zusätzlichen Reiseversicherungen zu bestimmen.

Die folgenden Ausführungen können nur einen Überblick geben. Die Versicherungsunternehmen bieten **unterschiedliche Leistungen und Bedingungen** an, aus denen im Vergleich das individuell beste Angebot zu suchen ist.

### 20.1. Gesetzliche Krankenversicherung

Wenn Sie in einem EU-Mitgliedstaat krankenversichert sind und sich u.a. aus touristischen, beruflichen Gründen oder zu Studienzwecken vorübergehend in einem anderen Mitgliedstaat, einem EWR-Staat oder der Schweiz oder Mazedonien aufhalten, können Sie die **Europäische Krankenversicherungskarte (EKVK)** unmittelbar beim Arzt/bei der Ärztin oder im Spital verwenden. Die EKVK befindet sich direkt auf der Rückseite der e-card.

Mit einigen weiteren Ländern bestehen bilaterale Abkommen, nämlich mit Bosnien-Herzegowina, Serbien, Montenegro und der Türkei. Für Reisen dorthin benötigen Sie einen sog. **Auslandsbetreuungsschein**. Diesen erhalten Sie bei Ihrem/Ihrer Dienstgeber (gilt für DienstnehmerInnen) bzw. bei Ihrem Krankenversicherungsträger (gilt für PensionistInnen, Arbeitslose, BeamtInnen, Gewerbetreibende, Bauern /Bäuerinnen).

Für alle weiteren Staaten gilt: Sie müssen die Kosten der ärztlichen Behandlung bzw. eines Spitalsaufenthaltes jedenfalls **vor Ort selbst tragen**. Nach Ihrer Rückkehr können Sie einen **Kostenersatz** nach den Regelungen der Satzung Ihres Krankenversicherungsträgers beantragen. Wichtig ist hierbei die Vorlage einer **detaillierten Rechnung**. Bei einem Spitalsaufenthalt wird von den österreichischen Krankenkassen ein Pauschalbetrag pro Tag in der Höhe von rund 215,- Euro (Stand 2016) rückerstattet; diese Sätze werden jährlich angepasst.

Bei offenen Fragen bzw. für weitergehende Informationen können Sie sich an Ihre gesetzliche Krankenversicherung bzw. die Botschaft Ihres Ziellandes wenden.

### 20.2. Private Krankenversicherungen

Manche der privaten Krankenversicherungen gelten **subsidiär**. Das heißt, sie übernehmen jene Kosten, die nicht durch die gesetzliche Krankenversicherung gedeckt sind. Dies kann bei Reisen in Staaten mit hohen Behandlungskosten besonders wichtig sein.

Es gibt Versicherungen mit **Selbstbehalt**, bei denen die VersicherungsnehmerInnen immer einen bestimmten Betrag selbst zu zahlen haben. Andere Angebote bestehen mit niedriger Prämie, enthalten dafür aber **Limitierungen** bei der Kostenübernahme. Besonders zu beachten ist dies bei Reisen in Länder mit hohen medizinischen Kosten, wie z.B. die USA. Die Versicherungen, die alle Kosten ohne Limit und Selbstbehalt übernehmen, haben die höchsten Prämien und zahlen - gemäß ihren Bedingungen - grundsätzlich alles.

Versicherungsschutz besteht im Grundsatz bei „frischen“ Erkrankungen, also **nicht bei chronischen Leiden** oder **solchen, die vor Reisebeginn (meist gilt eine Frist von einem Jahr) behandlungsbedürftig waren**. Wer also kleine (oder größere) Leiden hat, sollte dies vor Abschluss mit der Versicherung abklären.

### 20.3. Versicherung der Rückholkosten

Schwere Erkrankungen oder Unfälle in Ländern mit unregelmäßiger oder schlechter medizinischer Versorgung, können nach einer Erstversorgung einen raschen **Heimtransport** notwendig oder zumindest erstrebenswert machen. Jedoch sind Spezialtransporte für Verletzte oder Kranke immens teuer und daher ohne Versicherung fast nicht leistbar.

**Versicherungen**, aber auch **private Vereine**, bieten Vorsorgemöglichkeiten für die Rückholung aus dem Ausland an. Bezahlt wird in der Regel nur bei einem **notwendigen Transport**, d.h. aus Ländern mit ähnlichem medizinischem Versorgungsniveau wird der Rücktransport normalerweise nicht bezahlt. Hier gilt besonders, sich die **Bedingungen** nicht nur aushändigen zu lassen, sondern diese schon vor der Abreise sehr genau zu studieren und sich bei Beratungseinrichtungen darüber aufklären zu lassen, wie die besonders komplizierten Bestimmungen zu verstehen sind.

Für die Durchführung der Rückholung und die Kostenübernahme durch das betreffende Unternehmen müssen Verhaltensrichtlinien eingehalten werden. Es lohnt daher die **Versicherungsbestimmungen auf die Reise mitzunehmen**.

## 20.4. Private Unfallversicherungen

Auch bei privaten Unfallversicherungen bestehen unterschiedliche Angebote hinsichtlich der **Übernahme von Risiken** und dem **Leistungsumfang**. Die Leistung besteht vor allem in der Gewährung einer Rente bei Dauerinvalidität nach einem Unfall.

Bei der Unfallversicherung ist besonders zu beachten, dass sie für **bestimmte Personengruppen gar nicht oder nur eingeschränkt** abgeschlossen werden kann (z.B. Kinder). Nunmehr ist es nach dem **Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG)** und **Versicherungsvertragsgesetz (VersVG)** allerdings gesetzlich verboten, behinderten Personen den **Abschluss** von Versicherungsverträgen wegen ihrer Behinderung zu **verwehren**, Risikoausschlüsse für die Behinderung vorzusehen oder nur wegen einer Behinderung **Prämienaufschläge** zu verrechnen.

## 20.5. Stornoversicherung

Der Versicherer zahlt die Stornogebühren in der Regel, wenn Sie oder ein Angehöriger Ihrer Familie schwer erkranken. Dasselbe gilt bei einem schweren Unfall und im Falle des Todes. Allerdings darf die Krankheit **vor dem Versicherungsabschluss** in der Regel **noch nicht bestanden haben**.

Die Bedingungen sehen strenge Verhaltensregeln vor, wenn der Versicherungsfall eintritt. Ein häufiges Problem ist das Zuwarten im Fall von Erkrankungen in der Hoffnung, dass die Reise doch noch angetreten werden kann. Die Versicherungen bestehen aber auf **umgehender Meldung!**

Weil auch für die Stornoversicherungen **unterschiedliche Bedingungen** gelten, sollten Sie sich die Bestimmungen **beim Abschluss** des Versicherungsvertrages **unbedingt aushändigen** lassen und diese genau studieren.

## 20.6. Reisegepäckversicherung

Reisegepäck soll so gering wie möglich und so umfangreich wie nötig sein. **Wertgegenstände**, Schmuck oder wertvolle Uhren sollten nicht in den Urlaub mitgenommen werden, da sie meist nur **eingeschränkt** (in manchen Fällen 50% der Versicherungssumme) **versichert** sind. Wertgegenstände, die im Urlaub gebraucht werden - Kameras etc. - müssen immer sicher verwahrt werden.

Gepäckversicherungen bieten nur Schutz vor materiellem Schaden, wenn die Versicherten die **strengen Sorgfaltsbestimmungen** einhalten. Wertgegenstände müssen üblicherweise - falls vorhanden - in einem Safe hinterlegt werden, auch wenn dies unpraktisch scheint. Ansonsten sollten sie - wenn möglich - dem Hotelier zur Verwahrung übergeben werden. **Bestimmte Gegenstände** wie z.B. Bargeld, Dokumente und Fahrkarten können **überhaupt** vom Versicherungsschutz **ausgenommen** sein (vgl. dazu die jeweiligen Versicherungsbedingungen).

Während der Reise darf das Gepäck nicht unbeaufsichtigt bleiben. Geht ein Koffer während des Transports **verloren** oder kommt auf Umwegen **verspätet** am Bestimmungsort an, ist es wichtig, sich vom Transportunternehmen den **Vorfall bestätigen** zu lassen. In solchen Fällen wird in der Regel die Haftung des Transportunternehmens (Reiseveranstalter, Fluglinie) schlagend, unabhängig von vorhandenem Versicherungsschutz (siehe dazu auch „16.5. Gepäck verspätet – was tun?“ auf Seite 47).

Wird Gepäck am Urlaubsort **gestohlen**, muss der Diebstahl unbedingt bei der **örtlichen Sicherheitsdienststelle gemeldet** und von dieser schriftlich bestätigt werden. Diese Bestätigungen sind der Versicherung vorzulegen.

Beim Abschluss einer Reisegepäckversicherung sind der Wert und die Art des zu versichernden Gepäcks möglichst genau zu bestimmen, um eine realistische Versicherungssumme zu vereinbaren. **Über- und Unterversicherung** sind die häufigsten Probleme im Zusammenhang mit der Versicherungsleistung. Hier gilt, die gewählte Versicherungssumme und den geplanten Kofferinhalt bis fast auf den Euro genau aufeinander abzustimmen. Sonst kann es unweigerlich zu einem bösen Erwachen kommen, wenn der Koffer gestohlen wurde und die Wertgegenstände detailliert angegeben sind, die Versicherung aber auf Unterversicherung verweist.

Die Frage des „**Selbstverschuldens**“ wird bei der Gepäckversicherung sehr rigoros gehandhabt. Die Bedingungen über die Verwahrung der versicherten Gegenstände sind daher genau zu befolgen.

### 20.7. Privat-(Reise-)Haftpflichtversicherung

Privat-Haftpflichtversicherungen können auch für Reisen abgeschlossen werden und erweisen sich als sehr nützlich, wenn Sie für Schäden am Hotelmobiliar etc. verantwortlich gemacht werden.

Privat-Haftpflichtversicherungen gelten jedoch **nicht** für Schäden, die Sie als **Lenker eines Fahrzeuges** verursachen.

### 20.8. Andere Versicherungen, die helfen können

Es kann sein, dass Sie, auch ohne speziell für die Reise ein Versicherungspaket abgeschlossen zu haben, für bestimmte Problemfälle bereits versichert sind. Haben Sie etwa eine **Haushaltsversicherung** abgeschlossen, so kann diese bei Reisen in europäische Staaten (im geographischen Sinn) den Anspruch auf eine zumindest teilweise Entschädigung bei Diebstahl im Urlaub begründen. Dasselbe gilt für die in der Haushaltsversicherung inkludierte **Haftpflichtversicherung**.

Außerdem enthalten viele **Kreditkartenpakete** Versicherungsleistungen. Die diesbezüglichen Bestimmungen sollten vor der Abreise studiert werden. Oft ist ein **Mindestumsatz** erforderlich oder sind andere Voraussetzungen vorgesehen, damit Sie einen bestimmten Versicherungsschutz erhalten.

## ANHANG / WICHTIGE TELEFONNUMMERN UND ADRESSEN

### Allgemeine Konsumentenberatungsstellen

#### **Verein für Konsumenteninformation Wien**

Mariahilfer Straße 81

1060 Wien

Tel.: 01 588 77-0

E-Mail: [konsument@vki.at](mailto:konsument@vki.at)

Web: [www.konsument.at](http://www.konsument.at)

#### **Verein für Konsumenteninformation – Landesstelle Tirol**

Maximilianstraße 9

6020 Innsbruck

Tel.: 0512 586 878

E-Mail: [konsumenteninfo.tirol@vki-tirol.at](mailto:konsumenteninfo.tirol@vki-tirol.at)

#### **Arbeiterkammer Wien**

##### **Abteilung Konsumentenpolitik**

Prinz Eugen Straße 20-22

1040 Wien

Tel.: 01 50165-209

und die Arbeiterkammern in den anderen Bundesländern

Web: [www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)

### Bei grenzüberschreitenden Problemen

#### **Europäisches Verbraucherzentrum Wien**

Mariahilfer Straße 81

1060 Wien

Tel.: 01 588 77 81

E-Mail: [info@europakonsument.at](mailto:info@europakonsument.at)

Web: [www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at)

**Europäisches Verbraucherzentrum - Außenstelle Innsbruck**

Maximilianstraße 9

6020 Innsbruck

Tel.: 0512 58 68 78

E-Mail: [europainfo.tirol@vki-tirol.at](mailto:europainfo.tirol@vki-tirol.at)

**Bei internetspezifischen Fragen**

**Internet Ombudsmann**

Kostenlos Beschwerde oder Anfrage auf [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at) eingeben.

**Watchlist Internet**

Informationsplattform zu Internet-Betrug und Online-Fallen [www.watchlist-internet.at](http://www.watchlist-internet.at)

**Sonstige Stellen**

**Wirtschaftskammer Österreich**

Fachverband der Reisebüros

Wiedner Hauptstraße 63

1045 Wien

Tel: 05 09 900-3553

E-Mail: [reisebueros@wko.at](mailto:reisebueros@wko.at)

**Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft**

Verzeichnis der in Österreich zugelassenen Pauschalreiseveranstalter: [www.bmwf.wg.at/Unternehmen/Reiseveranstalter/Seiten/Veranstalterverzeichnis.aspx](http://www.bmwf.wg.at/Unternehmen/Reiseveranstalter/Seiten/Veranstalterverzeichnis.aspx)

**Tourismus-Servicestelle**

Stubenring 1

1011 Wien

Tel.: 01 711 00-80 5597

E-Mail: [tourism@bmwf.wg.at](mailto:tourism@bmwf.wg.at)

Web: [www.bmwf.wg.at/Tourismus](http://www.bmwf.wg.at/Tourismus)

## Information über die Sicherheitslage am Urlaubsort

### Bundesministerium für Europa, Integration und Äußeres

#### Bürgerservice

Minoritenplatz 8

1010 Wien

Tel.: 050 11 50-4411 (für dringende Fälle rund um die Uhr)

+43 1 90 115-4411 (vom Ausland)

01 90 115-3775 (für generelle konsularische Anfragen)

E-Mail: [buergerservice@bmeia.gv.at](mailto:buergerservice@bmeia.gv.at)

Web: [www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/](http://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/)

### Europäisches Verbraucherzentrum

#### Gefahr am Urlaubsort

Service-Hotline: 01 588 77 63

E-Mail: [reisen@europakonsument.at](mailto:reisen@europakonsument.at)

Web: [www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at)

## Informationen zur Gesundheitsvorsorge

### Institut für Spezifische Prophylaxe und Tropenmedizin

#### Medizinische Universität Wien

Kinderspitalgasse 15

1090 Wien

Tel.: 01 40 160 38280

E-Mail: [isptm-impfungen@meduniwien.ac.at](mailto:isptm-impfungen@meduniwien.ac.at)

Internet: [www.meduniwien.ac.at/hp/tropenmedizin/ambulanz-diagnostics](http://www.meduniwien.ac.at/hp/tropenmedizin/ambulanz-diagnostics)

### Impfservice und reisemedizinische Beratung der Stadt Wien (MA 15)

Thomas-Klestil-Platz 8/2

1030 Wien

Tel.: 01 4000 87 621 (Impfaskunft)

E-Mail: [post@ma15.wien.gv.at](mailto:post@ma15.wien.gv.at)

Internet: [www.gesundheitsdienst.wien.at](http://www.gesundheitsdienst.wien.at)

## Zentrale Auskunftsstelle Zoll

### Zollamt Klagenfurt-Villach

Ackerweg 19

9500 Villach

Tel.: 050 233 740

E-Mail: [zollinfo@bmf.gv.at](mailto:zollinfo@bmf.gv.at)

Web: [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) (Zoll)

## Schlichtungsstellen

Seit Jänner 2016 stehen folgende „staatlich anerkannte Schlichtungsstellen“ zur Verfügung:

### Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Linke Wienzeile 4/1/6

1060 Wien

Bahn: 01 50 50 707-710

Bus: 01 50 50 707-720

Schiff: 01 50 50 707-730

Flug: 01 50 50 707-740

Web: [www.passagier.at](http://www.passagier.at)

### Internet Ombudsmann (für im Internet geschlossene Verträge)

#### c/o ÖIAT

Margaretenstraße 70/2/10

1050 Wien

Beschwerde auf [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at) eingeben.

### Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

Mariahilfer Straße 103/1/18

1060 Wien

Tel.: 01 890 63 11

E-Mail: [office@verbraucherschlichtung.at](mailto:office@verbraucherschlichtung.at)



Nähere Informationen finden Sie unter [www.sozialministerium.at](http://www.sozialministerium.at) unter „Soziales/KonsumentInnen“ sowie auf [www.konsumentenfragen.at](http://www.konsumentenfragen.at).



ANHANG: SICHERHEITSMATRIX DES BMEIA

Stufen	Erläuterung	Ursachen
1. Guter Sicherheitsstandard	„Guter, mit Österreich vergleichbarer Sicherheitsstandard“	
2. Erhöhtes Sicherheitsrisiko	„bei Reisen nach .../ in das Gebiet ... wird auf das erhöhte Sicherheitsrisiko hingewiesen“	Straßenraub, Überfälle auch tagsüber, vermehrt gewalttätige Demonstrationen, Naturkatastrophen (Vulkanausbruch, Erdbeben, Überschwemmungen) sowie Industrieunfälle mit daraus resultierenden Personen- und Sachschäden, Risiko von Terroranschläge
3. Hohes Sicherheitsrisiko in einem bestimmten Gebiet	„von nicht unbedingt notwendigen Reisen in das Gebiet wird abgeraten“	gewalttätige Auseinandersetzungen mit Todesopfern, hohes Risiko von Terroranschlägen
4. Hohes Sicherheitsrisiko in einem Land	„von nicht unbedingt notwendigen Reisen in das Land wird abgeraten“	gewalttätige Auseinandersetzungen mit Todesopfern, hohes Risiko von Terroranschlägen
5. Partielle Reisewarnung für ein bestimmtes Gebiet	1. „vor Reisen in dieses Gebiet wird gewarnt“ 2. „ÖsterreicherInnen, die sich derzeit in diesem Gebiet aufhalten, werden dringend ersucht, sich unverzüglich mit der zuständigen österreichischen Vertretungsbehörde bzw. der nächstgelegenen Vertretung eines EU-Mitgliedsstaates in Verbindung zu setzen“ 3. „Den in diesem Gebiet lebenden ÖsterreicherInnen wird dringend empfohlen, das Land zu verlassen“	(bürger)- kriegsähnliche Zustände, verhängtes Kriegsrecht, Krieg, Bürgerkrieg
6. Reisewarnung	1. „vor Reisen in dieses Land wird gewarnt“ 2. „ÖsterreicherInnen, die sich derzeit in diesem Land aufhalten, werden dringend ersucht, sich unverzüglich mit der zuständigen österreichischen Vertretungsbehörde bzw. der nächstgelegenen Vertretung eines EU-Mitgliedsstaates in Verbindung zu setzen“ 3. „Den in diesem Land lebenden ÖsterreicherInnen wird dringend empfohlen, das Land zu verlassen“	(bürger)- kriegsähnliche Zustände, verhängtes Kriegsrecht, Krieg, Bürgerkrieg

Entscheidungsmatrix Sicherheitsrisiko/ Reisewarnungen des BMEIA, Stand 2016; weitere Informationen finden Sie unter: [www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reisewarnungen](http://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reisewarnungen).



**ANHANG: FRANKFURTER TABELLE**

**Ferienärger – So viel können Touristen zurückverlangen**

Die Frankfurter Tabelle sagt Ihnen wie viel Prozent des Reisepreises Sie als Pauschalreisender für einen bestimmten Mangel vom Veranstalter zurück verlangen können.

1. Die angegebenen Prozentsätze beziehen sich auf den gesamten Reisepreis inklusive der Transportkosten aber ohne Versicherungsprämien.
2. Bei Rahmensätzen (zB 10 bis 20 %) richtet sich die Höhe der Rückerstattung nach der Intensität der Beeinträchtigung. Diese wird nach objektiven Maßstäben beurteilt: Subjektive Empfindlichkeiten – zB auch Lärm – fallen außer Betracht.
3. Kleinere Unannehmlichkeiten berechtigen nicht zu einer Rückerstattung. Genießen Sie lieber die Ferien statt nach Mängeln zu suchen.
4. Bestand ein erheblicher Mangel nur zeitweise, müssen Sie den Betrag auf die tatsächliche Dauer der Beeinträchtigung umrechnen. Konnten Sie bspw nach der Hälfte der Ferien in ein Zimmer mit der versprochenen Meersicht umziehen müssen Sie die errechnete Summe durch zwei teilen.
5. Wenn mehrere Mängel die Reise trüben können Sie die betreffenden Prozentsätze innerhalb gewisser Grenzen (siehe ganz unten) addieren. Auch in der Tabelle nicht erwähnte Mängel können zu einer Preisreduktion führen.
6. Bei der Tabelle handelt es sich um eine Orientierungshilfe. Die Ansätze können je nach Einzelfall auch über- oder unterschritten werden.

Art der Leistung	Mängelposition	%	Bemerkung
<b>I. Unterkunft</b>			
1	Abweichung vom gebuchten Objekt	10-25	je nach Entfernung
2	Abweichende örtliche Lage	5-15	
3	Abweichende Art der Unterbringung im gebuchten Hotel (Hotel statt Bungalow, abweichendes Stockwerk	5-10	
4	Abweichende Art der Zimmer a) DZ statt EZ b) DreibettZ statt EZ c) DreibettZ statt DZ d) VierbettZ statt DZ	20 25 20-25 20-30	Entscheidend, ob Personen der gleichen Buchung oder unbekannte Reisende zusammengelegt werden
5	Mängel in der Ausstattung des Zimmers a) zu kleine Fläche b) fehlender Balkon  c) fehlender Meerblick d) fehlendes (eigenes) Bad/WC e) fehlendes (eigenes) WC f) fehlende (eigene) Dusche g) fehlende Klimaanlage  h) fehlendes Radio/TV i) zu geringes Mobiliar j) Schäden (Risse, Feuchtigkeit, etc) k) Ungeziefer	5-10 5-10  5-10 15-25  15 10  10-20  5 5-15 10-50 10-50	bei Zusage/je nach Jahreszeit bei Zusage  bei Buchung bei Zusage/je nach Jahreszeit bei Zusage

6	Ausfall von Versorgungseinrichtungen a) Toilette b) Bad/Warmwasserboiler c) Stromausfall/Gasausfall d) Wasser e) Klimaanlage f) Fahrstuhl	15 15 10-20 10 10-20 5-10	
7	Service a) vollkommener Ausfall b) schlechte Reinigung c) ungenügender Wäschewechsel (Bettwäsche, Handtücher)	25 10-20 5-10	
8	Beeinträchtigungen a) Lärm am Tage b) Lärm in der Nacht c) Gerüche	5-25 10-40 5-15	
9	Fehlen der (zugesagten) Kureinrichtungen (Thermalbad, Massagen)	20-40	je nach Art der Prospektzusage (zB "Kururlaub")
<b>II. Verpflegung</b>			
1	Vollkommener Ausfall	50	
2	Inhaltliche Mängel a) eintöniger Speisezettel b) nicht genügend warme Speisen c) verdorbene (ungenießbare) Speisen	5 10 20-30	
3	Service a) Selbstbedienung (statt Kellner) b) lange Wartezeiten c) Essen in Schichten d) verschmutzte Tische e) verschmutztes Geschirr, Besteck	10-15 5-15 10 5-10 10-15	
4	Fehlende Klimaanlage im Speisesaal	5-10	bei Zusage
<b>III. Sonstiges</b>			
1	Fehlender oder verschmutzter Swimmingpool	10-20	bei Zusage
2	Fehlendes Hallenbad a) bei vorhandenem Swimmingpool b) bei nicht vorhandenem Swimmingpool	10 20	bei Zusage soweit nach Jahreszeit benutzbar
3	Fehlende Sauna	5	bei Zusage
4	Fehlender Tennisplatz	5-10	bei Zusage
5	Fehlendes Minigolf	3-5	bei Zusage
6	Fehlende Segelschule, Surfschule, Tauchschule	5-10	bei Zusage
7	Fehlende Möglichkeit zum Reiten	5-10	bei Zusage
8	Fehlende Kinderbetreuung	5-10	bei Zusage
9	Unmöglichkeit des Badens im Meer	10-20	je nach Prospektbeschreibung und zumutbarer Ausweichmöglichkeit
10	Verschmutzter Strand	10-20	

11	Fehlende Strandliegen, Sonnenschirme	5-10	bei Zusage
12	Fehlende Snack- oder Strandbar	0-5	je nach Ersatzmöglichkeit
13	Fehlender FKK-Strand	10-20	bei Zusage
14	Fehlendes Restaurant oder Supermarkt a) bei Hotelverpflegung b) bei Selbstverpflegung c) bei Studienreisen mit wissenschaftlicher Führung	0-5 10-20 20-30	bei Zusage/je nach Ausweichmöglichkeit  bei Zusage
15	Fehlende Vergnügungseinrichtungen (Disco, Nightclub, Kino, Animatoure)	5-15	bei Zusage
16	Fehlende Boutique oder Ladenstraße	0-5	je nach Ausweichmöglichkeit
17	Ausfall von Landausflügen bei Kreuzfahrten	20-30	des anteiligen Reisepreises je Tag des Landausfluges
18	Fehlende Reiseleitung a) bloße Organisation b) bei Besichtigungsreisen c) bei Studienreisen mit wissenschaftlicher Führung	0-5 10-20 20-30	bei Zusage
19	Zeitverlust durch notwendigen Umzug a) im gleichen Hotel b) in anderes Hotel		anteiliger Reisepreis für 1/2 Tag 1 Tag
<b>IV. Transport</b>			
1	Zeitlich verschobener Abflug über 4 Stunden hinaus	5	des anteiligen Reisepreises für einen Tag für jede weitere Stunde
2	Ausstattungsängel a) niedrigere Klasse b) erhebliche Abweichung vom normalen Standard	10-15 5-10	
3	Service a) Verpflegung b) Fehlen der in der Flugklasse üblichen Unterhaltung (Radio, Film, etc.)	5 5	
4	Auswechslung des Transportmittels		der auf die Transportverzögerung entfallende anteilige Reisepreis
5	Fehlender Transfer vom Flughafen (Bahnhof) zum Hotel		Kosten des Ersatztransportmittels

Bei mehreren Mängeln dürfen die addierten Prozentsätze die folgenden Grenzen nicht übersteigen:

	bei Unterkunft mit Vollpension	bei Unterkunft mit Halbpension	bei Unterkunft mit Frühstück	nur Unterkunft (ohne Verpflegung)
Gruppe 1 (Unterbringung)	50%	62,5%	83,3%	100%
Gruppe 2 (Verpflegung)	50%	37,5%	16,7%	0 %
Gruppe 3 (Sonstiges)	30%	30%	30%	30%
Gruppe 4 (Transport)	20%	20%	20%	20%

ANHANG: ALLGEMEINE REISEBEDINGUNGEN 1992 (ARB 1992)

Allgemeine Reisebedingungen (ARB 1992)

Anpassung an die Novelle zum Konsumentenschutzgesetz BGBl. 247/93 und an das Gewährleistungsrechts-Änderungsgesetz, BGBl. I Nr. 48/2001

Gemeinsam beraten im Konsumentenpolitischen Beirat des Bundesministers für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz in Entsprechung des § 73 Abs. 1 GewO 1994 und des § 8 der Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten in der Fassung 1994 über die Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe (nunmehr § 6, gem. BGBl. II Nr. 401/98).

Das Reisebüro kann als Vermittler (Abschnitt A) und/oder als Veranstalter (Abschnitt B) auftreten.

Der Vermittler übernimmt die Verpflichtung, sich um die Besorgung eines Anspruchs auf Leistungen anderer (Veranstalter, Transportunternehmen, Hotelier usw.) zu bemühen.

Veranstalter ist das Unternehmen, das entweder mehrere touristische Leistungen zu einem Pauschalpreis anbietet (Pauschalreise/Reiseveranstaltung) oder einzelne touristische Leistungen als Eigenleistungen zu erbringen verspricht und dazu im allgemeinen eigene Prospekte, Ausschreibungen usw. zur Verfügung stellt.

Ein Unternehmen, das als Reiseveranstalter auftritt, kann auch als Vermittler tätig werden, wenn Fremdleistungen vermittelt werden (z. B. fakultativer Ausflug am Urlaubsort), sofern es auf diese Vermittlerfunktion hinweist.

Die nachstehenden Bedingungen stellen jenen Vertragstext dar, zu dem üblicherweise Reisebüros als Vermittler (Abschnitt A) oder als Veranstalter (Abschnitt B) mit ihren Kunden/Reisenden (Anm.: im Sinne des KSchG) Verträge abschließen.

Die besonderen Bedingungen

- der vermittelten Reiseveranstalter,
- der vermittelten Transportunternehmen (z. B. Bahn, Bus, Flugzeug u. Schiff)
- und
- der anderen vermittelten Leistungsträger gehen vor.

A. DAS REISEBÜRO ALS VERMITTLER

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages (Geschäftsbesorgungsvertrag), den Kunden mit einem Vermittler schließen.

1. Buchung/Vertragsabschluss

Die Buchung kann schriftlich oder (fern)mündlich erfolgen. (Fern)mündliche Buchungen sollten vom Reisebüro umgehend schriftlich bestätigt werden.

Reisebüros sollen Buchungsscheine verwenden, die alle wesentlichen Angaben über die Bestellung des Kunden unter Hinweis auf die der Buchung zugrundeliegende Reiseausschreibung (Katalog, Prospekt usw.) aufweisen.

Der Vermittler hat im Hinblick auf seine eigene Leistung und auf die von ihm vermittelte Leistung des Veranstalters entsprechend § 6 der Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe auf die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN hinzuweisen, auf davon abweichende Reisebedingungen nachweislich aufmerksam zu machen und sie in diesem Fall vor Vertragsabschluss auszuhändigen.

Soweit Leistungen ausländischer Unternehmer (Leistungsträger, Reiseveranstalter) vermittelt werden, kann auch ausländisches Recht zur Anwendung gelangen.

Derjenige, der für sich oder für Dritte eine Buchung vornimmt, gilt damit als Auftraggeber und übernimmt mangels anderweitiger Erklärung die Verpflichtungen aus der Aufgabenteilung gegenüber dem Reisebüro (Zahlungen, Rücktritt vom Vertrag usw.).

Bei der Buchung kann das Reisebüro eine Bearbeitungsgebühr und eine (Mindest) Anzahlung verlangen. Die Restzahlung sowie der Ersatz von Barauslagen (Telefonspesen, Fernschreibkosten usw.) sind beim Aushändigen der Reise-dokumente (dazu gehören nicht Personaldokumente) des jeweiligen Veranstalters oder Leistungsträgers beim Reisebüro fällig.

Reiseunternehmungen, die Buchungen entgegennehmen, sind verpflichtet, dem Reisenden bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss eine Bestätigung über den Reisevertrag (Reisebestätigung) zu übermitteln.

2. Informationen und sonstige Nebenleistungen  
2.1. Informationen über Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Vorschriften

Als bekannt wird vorausgesetzt, dass für Reisen ins Ausland in der Regel ein gültiger Reisepass erforderlich ist.

Das Reisebüro hat den Kunden über die jeweiligen darüber hinausgehenden ausländischen Pass-, Visa- und gesundheitspolizeilichen Einreisevorschriften sowie auf Anfrage über Devisen- und Zollvorschriften zu informieren, soweit diese in Österreich in Erfahrung gebracht werden können. Im übrigen ist der Kunde für die Einhaltung dieser Vorschriften selbst verantwortlich. Nach Möglichkeit übernimmt das Reisebüro gegen Entgelt die Besorgung eines allenfalls erforderlichen Visums.

Auf Anfrage erteilt das Reisebüro nach Möglichkeit Auskunft über besondere Vorschriften für Ausländer, Staatlose sowie Inhaber von Doppelstaatsbürgerschaften.

2.2. Informationen über die Reiseleistung

Das Reisebüro ist verpflichtet, die zu vermittelnde Leistung des Reiseveranstalters oder Leistungsträgers unter Beachtung auf die Besonderheiten des jeweils vermittelten Vertrages und auf die Gegebenheiten des jeweiligen Ziellandes bzw. Zielortes nach bestem Wissen darzustellen.

3. Rechtsstellung und Haftung

Die Haftung des Reisebüros erstreckt sich auf

- die sorgfältige Auswahl des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers sowie die sorgfältige Auswertung von gewonnenen Erfahrungen;
- die einwandfreie Besorgung von Leistungen einschließlich einer entsprechenden Information des Kunden und Ausfolgung der Reisedokumente;
- die nachweisliche Weiterleitung von Anzeigen, Willenserklärungen und Zahlungen zwischen Kunden und vermitteltem Unternehmen und umgekehrt (wie z. B. von Änderungen der vereinbarten Leistung und des vereinbarten Preises, Rücktrittserklärungen, Reklamationen).

Das Reisebüro haftet nicht für die Erbringung der von ihm vermittelten bzw. besorgten Leistung. Das Reiseunternehmen hat dem Kunden mit der Reisebestätigung den Firmenwortlaut (Produktname), die Anschrift des Reiseveranstalters und gegebenenfalls eines Versichers unter einem bekanntzugeben, sofern sich diese Angaben nicht schon im Prospekt, Katalog oder sonstigen detaillierten Werbeunterlagen finden. Unterlässt es dies, so

haftet es dem Kunden als Veranstalter bzw. Leistungsträger.

**4. Leistungsstörungen**

Verletzt das Reisebüro die ihm aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist es dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn es nicht beweist, dass ihm weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit zur Last fallen.

Für Vertragsverletzungen auf Grund minderen Verschuldens ist das Reisebüro dem Kunden zum Ersatz eines daraus entstandenen Schadens bis zur Höhe der Provision des vermittelten Geschäftes verpflichtet.

**B. DAS REISEBÜRO ALS VERANSTALTER**

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages - in der Folge Reisevertrag genannt -, den Buchende mit einem Veranstalter entweder direkt oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers schließen. Für den Fall des Direktabschlusses treffen den Veranstalter die Vermittlerpflichten sinngemäß.

Der Veranstalter anerkennt grundsätzlich die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN; Abweichungen sind in allen seinen detaillierten Werbeunterlagen gemäß § 6 der Ausübungsvorschriften ersichtlich gemacht.

**1. Buchung/Vertragsabschluss**

Der Reisevertrag kommt zwischen dem Buchenden und dem Veranstalter dann zustande, wenn Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht. Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Kunden.

**2. Wechsel in der Person des Reiseteilnehmers**

Ein Wechsel in der Person des Reisenden ist dann möglich, wenn die Ersatzperson alle Bedingungen für die Teilnahme erfüllt und kann auf zwei Arten erfolgen.

**2.1. Abtretung des Anspruchs auf Reiseleistung**

Die Verpflichtungen des Buchenden aus dem Reisevertrag bleiben aufrecht, wenn er alle oder einzelne Ansprüche aus diesem Vertrag an einen Dritten abtritt. In diesem Fall trägt der Buchende die sich daraus ergebenden Mehrkosten.

**2.2. Übertragung der Reiseveranstaltung**

Ist der Kunde gehindert, die Reiseveranstaltung anzutreten, so kann er das Vertragsverhältnis auf eine andere Person übertragen. Die Übertragung ist dem Veranstalter entweder direkt oder im Wege des Vermittlers binnen einer angemessenen Frist vor dem Abreisetermin mitzuteilen. Der Reiseveranstalter kann eine konkrete Frist vorweg bekanntgeben. Der Überträger und der Erwerber haften für das noch unbeglichene Entgelt sowie gegebenenfalls für die durch die Übertragung entstandenen Mehrkosten zu ungeteilter Hand.

**3. Vertragsinhalt, Informationen und sonstige Nebenleistungen**

Über die auch den Vermittler treffenden Informationspflichten (nämlich Informationen über Pass-, Visa-, Devise-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften) hinaus hat der Veranstalter in ausreichender Weise über die von ihm angebotene Leistung zu informieren. Die Leistungsbeschreibungen im zum Zeitpunkt der Buchung gültigen Katalog bzw. Prospekt sowie die weiteren darin enthaltenen Informationen sind Gegenstand des Reisevertrages, es sei denn, dass bei der Buchung anderslautende Vereinbarungen getroffen wurden. Es wird aber empfohlen, derartige Vereinbarungen unbedingt schriftlich festzuhalten.

**4. Reisen mit besonderen Risiken**

Bei Reisen mit besonderen Risiken (z. B. Expeditionscharakter) haftet der Veranstalter nicht für die Folgen, die sich im Zuge des Eintrittes der Risiken ergeben, wenn dies außerhalb seines Pflichtenbereiches geschieht.

Unberührt bleibt die Verpflichtung des Reiseveranstalters, die Reise sorgfältig vorzubereiten und die mit der Erbringung der einzelnen Reiseleistungen beauftragten Personen und Unternehmen sorgfältig auszuwählen.

**5. Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen**

**5.1. Gewährleistung**

Der Kunde hat bei nicht oder mangelhaft erbrachter Leistung einen Gewährleistungsanspruch.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ihm der Veranstalter an Stelle seines Anspruches auf Wandlung

oder Preisminderung in angemessener Frist eine mangelfreie Leistung erbringt oder die mangelhafte Leistung verbessert.

Ablhilfe kann in der Weise erfolgen, dass der Mangel behoben wird oder eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung, die auch die ausdrückliche Zustimmung des Kunden findet, erbracht wird.

**5.2. Schadenersatz**

Verletzen der Veranstalter oder seine Gehilfen schuldhaft die dem Veranstalter aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist dieser dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet.

Soweit der Reiseveranstalter für andere Personen als seine Angestellten einzustehen hat, haftet er - ausgenommen in Fällen eines Personenschadens - nur, wenn er nicht beweist, dass diese weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit treffen.

Außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit trifft den Reiseveranstalter keine Haftung für Gegenstände, die üblicherweise nicht mitgenommen werden, außer er hat diese in Kenntnis der Umstände in Verwahrung genommen.

Es wird daher dem Kunden empfohlen, keine Gegenstände besonderen Werts mitzunehmen. Weiters wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände ordnungsgemäß zu verwahren.

**5.3. Mitteilung von Mängeln**

Der Kunde hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrages, den er während der Reise feststellt, unverzüglich einem Repräsentanten des Veranstalters mitzuteilen. Dies setzt voraus, dass ihm ein solcher bekanntgegeben wurde und dieser an Ort und Stelle ohne nennenswerte Mühe erreichbar ist. Die Unterlassung dieser Mitteilung ändert nichts an den unter 5.1. beschriebenen Gewährleistungsansprüchen des Kunden. Sie kann ihm aber als Mitverschulden angerechnet werden und insofern seine eventuellen Schadenersatzansprüche schmälern. Der Veranstalter muss den Kunden aber schriftlich entweder direkt oder im Wege des Vermittlers auf diese Mitteilungspflicht hingewiesen haben. Ebenso muss der Kunde gleichzeitig darüber aufgeklärt worden sein, dass eine Unterlassung der Mitteilung seine Gewährleistungsansprüche nicht berührt, sie allerdings als Mitverschulden angerechnet werden kann.

Gegebenenfalls empfiehlt es sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungsträger (z. B. Hotel, Fluggesellschaft) oder direkt den Veranstalter über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen.

**5. 4. Haftungsrechtliche Sondergesetze**

Der Veranstalter haftet bei Flugreisen unter anderem nach dem Warschauer Abkommen und seinem Zusatzabkommen, bei Bahn- und Busreisen nach dem Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz.

**6. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen**

Um die Geltendmachung von Ansprüchen zu erleichtern, wird dem Kunden empfohlen, sich über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung von Leistungen schriftliche Bestätigungen geben zu lassen bzw. Belege, Beweise, Zeugen zu sichern.

Gewährleistungsansprüche von Verbrauchern können innerhalb von 2 Jahren geltend gemacht werden.

Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren.

Es empfiehlt sich im Interesse des Reisenden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Reise direkt beim Veranstalter oder im Wege des vermittelnden Reisebüros geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist.

**7. Rücktritt vom Vertrag**

**7. 1. Rücktritt des Kunden vor Antritt der Reise**

**a) Rücktritt ohne Stornogeühr**

Abgesehen von den gesetzlich eingeräumten Rücktrittsrechten kann der Kunde, ohne dass der Veranstalter gegen ihn Ansprüche hat, in folgenden, vor Beginn der Leistung eintretenden Fällen zurücktreten:

Wenn wesentliche Bestandteile des Vertrages, zu denen auch der Reisepreis zählt erheblich geändert werden.

In jedem Fall ist die Vereitelung des bedungenen Zwecks bzw. Charakters der Reiseveranstaltung, sowie eine gemäß Abschnitt 8.1. vorgenommene Erhöhung des vereinbarten

Reisepreises um mehr als 10 Prozent eine derartige Vertragsänderung.

Der Veranstalter ist verpflichtet, entweder direkt oder im Wege des vermittelnden Reisebüros dem Kunden die Vertragsänderung unverzüglich zu erklären und ihn dabei über die bestehende Wahlmöglichkeit entweder die Vertragsänderung zu akzeptieren oder vom Vertrag zurückzutreten, zu belehren; der Kunde hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben.

Sofern den Veranstalter ein Verschulden am Eintritt des den Kunden zum Rücktritt berechtigenden Ereignisses trifft, ist der Veranstalter diesem gegenüber zum Schadensersatz verpflichtet.

**b) Anspruch auf Ersatzleistung**

Der Kunde kann, wenn er von den Rücktrittsmöglichkeiten laut lit. a nicht Gebrauch macht und bei Stornierung des Reiseveranstalters ohne Verschulden des Kunden, an Stelle der Rückabwicklung des Vertrages dessen Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Reiseveranstaltung verlangen, sofern der Veranstalter zur Erbringung dieser Leistung in der Lage ist.

Neben dem Anspruch auf ein Wahlrecht steht dem Kunden auch ein Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages zu, sofern nicht die Fälle des 7.2. zum Tragen kommen.

**c) Rücktritt mit Stornogeühr**

Die Stornogeühr steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung und der jeweiligen Reiseart. Als Reisepreis bzw. Pauschalpreis ist der Gesamtpreis der vertraglich vereinbarten Leistung zu verstehen.

Der Kunde ist in allen nicht unter lit. a genannten Fällen gegen Entrichtung einer Stornogeühr berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Im Falle der Unangemessenheit der Stornogeühr kann diese vom Gericht gemäßigt werden.

Je nach Reiseart ergeben sich pro Person folgende Stornosätze:

1. Sonderflüge (Charter), Gruppen-IT (Gruppenpauschalreisen im Linienverkehr), Autobusgesellschaftsreisen (Mehrta- gesfahrten)

bis 30. Tag vor Reiseantritt.....10%  
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt.....25%  
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt.....50%  
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt.....65%  
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt.....85%

des Reisepreises.

2. Einzel-IT (individuelle Pauschalreisen im Linienverkehr), Bahngesellschaftsreisen (ausgenommen Sonderzüge)

bis 30. Tag vor Reiseantritt.....10%  
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt.....15%  
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt.....20%  
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt.....30%  
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt.....45%

des Reisepreises.

Für Hotelunterkünfte, Ferienwohnungen, Schiffsreisen, Bus-Eintagesfahrten, Sonderzüge und Linienflügeisen zu Sondertarifen gelten besondere Bedingungen. Diese sind im Detailprogramm anzuführen.

**Rücktrittserklärung**

Beim Rücktritt vom Vertrag ist zu beachten:

Der Kunde (Auftraggeber) kann jederzeit dem Reisebüro, bei dem die Reise gebucht wurde, mitteilen, dass er vom Vertrag zurücktritt. Bei einer Stornierung empfiehlt es sich, dies

- mittels eingeschriebenen Briefes oder
- persönlich mit gleichzeitiger schriftlicher Erklärung zu tun.

**d) No-show**

No-show liegt vor, wenn der Kunde der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reisewillen mangelt oder wenn er die Abreise wegen einer ihm unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Ist we- ters klargestellt, dass der Kunde die verbleibende Reise- leistung nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er bei Reisearten laut lit. c 1. (Sonderflüge, usw.) 85



Prozent, bei den Reisearten laut lit. c 2. (Einzel-IT, usw.) 45 Prozent des Reisepreises zu bezahlen.

Im Falle der Unangemessenheit der obgenannten Sätze können diese vom Gericht im Einzelfall gemäßigt werden.

**7.2. Rücktritt des Veranstalters vor Antritt der Reise**

a) Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung befreit, wenn eine in der Ausschreibung von vornherein bestimmte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird und dem Kunden die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Reiseveranstaltung angegebenen oder folgenden Fristen schriftlich mitgeteilt wurde:

- bis zum 20. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von mehr als 6 Tagen,
- bis zum 7. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von 2 bis 6 Tagen,
- bis 48 Stunden vor Reiseantritt bei Tagesfahrten.

Trifft den Veranstalter an der Nichterreicherung der Mindestteilnehmerzahl ein über die leichte Fahrlässigkeit hinausgehendes Verschulden, kann der Kunde Schadenersatz verlangen; dieser ist mit der Höhe der Stornogebühr pauschaliert. Die Geltendmachung eines diesen Betrag übersteigenden Schadens wird nicht ausgeschlossen.

b) Die Stornierung erfolgt auf Grund höherer Gewalt, d.h. auf Grund ungewöhnlicher und unvorhersehbarer Ereignisse, auf die derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, keinen Einfluss hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können. Hierzu zählt jedoch nicht die Überbuchung, wohl aber staatliche Anordnungen, Streiks, Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Naturkatastrophen usw.

c) In den Fällen a) und b) erhält der Kunde den eingezahlten Betrag zurück. Das Wahlrecht gemäß 7.1.b), 1. Absatz steht im zu.

**7.3. Rücktritt des Veranstalters nach Antritt der Reise**

Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung dann befreit, wenn der Kunde im Rahmen einer Gruppenreise die Durchführung der Reise durch grob ungehörliches Verhalten, ungeachtet einer Abmahnung, nachhaltig stört.

In diesem Fall ist der Kunde, sofern ihn ein Verschulden trifft, dem Veranstalter gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

**8. Änderungen des Vertrages**

**8.1. Preisänderungen**

Der Veranstalter behält sich vor, den mit der Buchung bestätigten Reisepreis aus Gründen, die nicht von seinem Willen abhängig sind, zu erhöhen, sofern der Reiseternin mehr als zwei Monate nach dem Vertragsabschluss liegt. Derartige Gründe sind ausschließlich die Änderung der Beförderungskosten - etwa der Treibstoffkosten - der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen oder die für die betreffende Reiseveranstaltung anzuwendenden Wechselkurse.

Bei einer Preissenkung aus diesen Gründen ist diese an den Reisenden weiterzugeben.

Innerhalb der Zweimonatsfrist können Preiserhöhungen nur dann vorgenommen werden, wenn die Gründe hierfür bei der Buchung im einzelnen ausgehandelt und am Buchungsschein vermerkt wurden.

Ab dem 20. Tag vor dem Abreiseternin gibt es keine Preisänderung.

Eine Preisänderung ist nur dann zulässig, wenn bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen auch eine genaue Angabe zur Berechnung des neuen Preises vorgesehen ist. Dem Kunden sind Preisänderungen und deren Umstände unverzüglich zu erklären.

Bei Änderungen des Reisepreises um mehr als 10 Prozent ist ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ohne Stornogebühr jedenfalls möglich (siehe Abschnitt 7.1.a.).

**8.2. Leistungsänderungen nach Antritt der Reise**

- Bei Änderungen, die der Veranstalter zu vertreten hat, gelten jene Regelungen, wie sie in Abschnitt 5 (Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen) dargestellt sind.

- Ergibt sich nach der Abreise, dass ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht erbracht wird oder nicht erbracht werden kann, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt angemessene Vorkehrungen zu

treffen, damit die Reiseveranstaltung weiter durchgeführt werden kann. Können solche Vorkehrungen nicht getroffen werden oder werden sie vom Kunden aus triftigen Gründen nicht akzeptiert, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt gegebenenfalls für eine gleichwertige Möglichkeit zu sorgen, mit der der Kunde zum Ort der Abreise oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort befördert wird. Im übrigen ist der Veranstalter verpflichtet, bei Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung des Vertrages dem Kunden zur Überwindung von Schwierigkeiten nach Kräften Hilfe zu leisten.

**9. Auskunftserteilung an Dritte**

Auskünfte über die Namen der Reiseteilnehmer und die Aufenthaltsorte von Reisenden werden an dritte Personen auch in dringenden Fällen nicht erteilt, es sei denn, der Reisende hat eine Auskunftserteilung ausdrücklich gewünscht. Die durch die Übermittlung dringender Nachrichten entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden. Es wird daher den Reiseteilnehmern empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urteilsanschrift bekanntzugeben.

**10. Allgemeines**

Die unter B angeführten Abschnitte 7.1. lit. c, vormalis lit. b (Rücktritt), 7.1. lit. d, vormalis lit. c (No-show) sowie 8.1. (Preisänderungen) sind als unverbindliche Verbandsempfehlung unter 1 Kt 718/91-3 und sind nunmehr als solche unter 25 Kt 793/96-3 im Kartellregister eingetragen.

## **ANHANG: RECHTSQUELLEN**

Konsumentenschutzgesetz (KSchG) BGBl. I Nr. 140/1979  
Gewerbeordnung 1994 (§§ GewO 1994) BGBl. I Nr. 194/1994  
Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) BGBl. I Nr. 33/2014  
Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) BGBl. I Nr. 66/2009  
Teilzeitnutzungsgesetz 2011 (TNG 2011) BGBl. I Nr. 8/2011  
Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz (PFAG) BGBl. I Nr. 61/2015  
Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) BGBl. I Nr. 105/2015  
Reisebürosicherungsverordnung (RSV) BGBl. II Nr. 316/1999  
Verordnung über Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe BGBl. II Nr. 401/1998  
Montrealer Übereinkommen BGBl. III Nr. 131/2004

Abrufbar unter [www.ris.bka.gv.at/Bundesrecht](http://www.ris.bka.gv.at/Bundesrecht)

Verbraucherrechte-Richtlinie 2011/83/EU  
Pauschalreise-Richtlinie 90/314/EWG  
Fluggastrechte-Verordnung (EG) Nr. 261/2004  
Verordnung über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (EG) Nr. 1107/2006  
Verordnung über Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr (EG) Nr. 1371/2007  
Verordnung über Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr (EU) Nr. 1177/2010  
Verordnung über Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr (EU) Nr. 181/2011  
Verordnung u.a. über die Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens (EG) Nr. 2111/2005  
Verordnung für die Durchführung von Luftverkehrsdiensten in der Gemeinschaft (EG) Nr. 1008/2008 (Art. 23 über die Angabe des zu zahlenden Endpreises)  
Time-Sharing-Richtlinie (EG) Nr. 122/2008  
Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (EU) Nr. 11/2013

Abrufbar unter [www.eur-lex.europa.eu/homepage.html](http://www.eur-lex.europa.eu/homepage.html)

## ANHANG: PUBLIKATIONEN DER SEKTION KONSUMENTENPOLITIK DES SOZIALMINISTERIUMS

Eine Liste aller Broschüren und Folder des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz finden Sie unter [www.sozialministerium.at/broschuerenservice](http://www.sozialministerium.at/broschuerenservice). Hier können Sie Broschüren und Folder downloaden und in Einzelfällen auch bestellen. Eine Bestellung ist ebenfalls per E-Mail an [broschuerenservice@sozialministerium.at](mailto:broschuerenservice@sozialministerium.at) möglich.

### Broschüren und Folder:

- Fliegen ohne Turbulenzen – Reisen II
- Richtig Reklamieren: Gewährleistung und Garantie
- Gewinn? oder Falle! – Werbeveranstaltungen und Ausflugsfahrten
- Die Geschäftsfähigkeit Jugendlicher
- Ausgezeichnete Preise – Korrekte Informationen über den Preis
- srecht bei Auswärtsgeschäften
- Rücktrittsrecht im Fernabsatz
- Ausweg gesucht – Schulden und Privatkonkurs
- Privatkokurs – Weg zur Entschuldung

Weitere Informationen finden Sie auch auf [www.konsumentenfragen.at](http://www.konsumentenfragen.at).



## STICHWORTVERZEICHNIS

<b>A</b>	
Abreise	39
Abwesenheitsmitteilung	39
Abwickler bei Insolvenz	27
Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Hotellerie	9
Allgemeine Reisebedingungen	9, 70
Anzahlung	15, 21, 25, 27, 28
Anzahlungen	27
Ausländische Vertragspartner	24, 52
<b>B</b>	
barrierefreies Reisen	7, 31
Beratung	19
Beratungsgebühr	13
Beweise	49
Buchen über Internet	21
Buchung	19, 24
Buchung im Internet	11, 23
Buchungsbestätigung	23, 31
Buchungsgebühr	13, 24
Button-Lösung	22
<b>D</b>	
Diebstahl	60
<b>E</b>	
Eigenleistung	14
Einfuhrverbot	41
Ersatzperson	34
Ersatzreise	37
Ersatzunterkunft	45
EU-Fluggastrechte	45
EU-Pauschalreiserichtlinie	11
Europäische Krankenversicherungskarte	57
EU-Verbraucherrechte-Richtlinie	22

<b>F</b>	
Frankfurter Tabelle	49, 50, 67
Freigepäckbeschränkungen	42
Fristen	19, 35, 38, 51
Frühbuchung	33
Fürsorgepflicht	38
<b>G</b>	
Gefahr am Urlaubsort	17, 38
GeoControl	40
Gericht	47, 51, 52
Geschäftsgrundlage	37
Gesundheitsvorsorge	40, 55, 63
Gewährleistung	45, 46, 49, 75
Gewinnreise	24, 43
Gratisangebote	25
<b>H</b>	
Haftpflichtversicherung	57, 60
<b>I</b>	
Impfungen	39, 40, 55
Informationspflichten	53
Insolvenzabsicherung	27, 28
<b>K</b>	
Konkurs	27, 28
Konsumentenberatungsstelle	25, 28, 51
Kundengeldabsicherung	23
Kundenwünsche	23
<b>L</b>	
Leistungsänderungen	33, 36
<b>M</b>	
Mängel	45, 46, 49
Mängelrüge	45
Maturareise	29

Medikamente	40, 42, 55
Minderjährige	29, 39
Mindestteilnehmerzahl	15, 38
Musterbriefe	38, 49

**P**

Pass-	15, 19, 34
Pauschalreise	9
Preiserhöhung	33, 38
Preisminderung	46, 49, 50

**R**

Rechtsdurchsetzung	49, 52
Reisebestätigung	21, 23, 27, 28, 38
Reisebüro	9, 13
Reisegepäck	42, 47, 59
Reisekatalog	15, 16, 40
Reisewarnung	37, 65
Rücktritt	25, 33, 36, 38, 43
Rücktrittsrecht	22, 25, 33, 36, 53, 54

**S**

Schadenersatz	45, 50
Schlichtungsverfahren	51
Selbstabhilfe	46
Sicherheit	7, 17
Sonderwünsche	23
Storno	35, 39
Stornofristen	35
Stornogebühr	33, 36, 37

**T**

Teppich-	25, 43
Timesharing	53, 54

**U**

Umbuchung	37
-----------	----

<b>V</b>	
Veranstalter	14
Vermittler	13
Verträge am Urlaubsort	43
Vertragsabschluss	21
Vertragsänderung	33, 34
Visum	19
Visumerfordernisse	15, 19
Vorauszahlung	22

<b>W</b>	
Werbefahrten	24, 43

<b>Z</b>	
Zahlungsmittel	40, 41
Zoll	39, 41, 42, 64









**BUNDESMINISTERIUM  
FÜR ARBEIT, SOZIALES  
UND KONSUMENTENSCHUTZ**

Stubenring 1, 1010 Wien

Tel.: +43 1 711 00-0

[sozialministerium.at](http://sozialministerium.at)