

“ECC-Net: Travel” App

Verbraucherrechte für unterwegs – die neue europäische Reise-App

Ein Projekt des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren
(ECC-Net)



Name der App:

ECC-Net: Travel

Wann man diese App braucht:

Die ECC-Net: Travel App ist ein perfekter Reisebegleiter in der Europäischen Union, in Island und Norwegen. Sie hilft europäischen Reisenden, ihre Rechte im Ausland geltend zu machen, indem:

- die Verbraucherrechte für konkrete Konflikte im Urlaub dargestellt sind und
- die Reisenden befähigt werden, ihren Anspruch in der jeweiligen Landessprache zum Ausdruck zu bringen

Mit der ECC-Net: Travel App bietet das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) Reisenden rechtliche Informationen, praktische Unterstützung und sprachliche Hilfe in einer einzigen Anwendung. **Die App ist in allen 30 Ländern des Netzwerkes verfügbar**, das heißt, in der EU sowie in Norwegen und Island. **Sie funktioniert in 25 Sprachen.**

Falls wider Erwarten eine Situation nicht vollständig von dieser App erfasst wird, haben Verbraucher immer noch die Möglichkeit, ihr Anliegen bei ihrem Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) zuhause prüfen zu lassen. Daher bietet die App unter anderem auch die Kontaktdaten aller Mitglieder des ECC-Net.

In diesen Sprachen gibt es die ECC-Net: Travel App:

Bulgarisch, Dänisch, Deutsch, Englisch, Estnisch, Finnisch, Französisch, Griechisch, Isländisch, Italienisch, Kroatisch, Lettisch, Litauisch, Maltesisch, Niederländisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Schwedisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch, Ungarisch.

I-00136 Roma Viale degli Ammiragli 91
Tel. (+39)06-44238090 - Fax (+39)06-44170285
info@ecc-netitalia.it – www.ecc-netitalia.it

Membro della rete ECC-Net, il Centro Europeo Consumatori è promosso dalla Commissione Europea, dal Ministero dello Sviluppo Economico con il supporto della Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige ed è gestito dal Centro Tutela Consumatori ed Utenti Alto Adige e dall'Associazione Consumatori ADICONSUM.

I-39100 Bolzano Via Brennero 3 - I-39100 Bozen Brennerstr. 3
Tel: (+39)0471-980939 - Fax: (+39)0471-980239
info@euroconsumatori.org - www.euroconsumatori.org

In allen oben angegebenen Landessprachen erhalten Reisende die entsprechenden Sätze, um ihren Anspruch zum Ausdruck zu bringen.

Wichtig zu wissen:

- Diese App funktioniert **offline**. Einmal heruntergeladen, bietet sie jederzeit und überall vollen Funktionsumfang – unabhängig von der Netzqualität vor Ort. Außerdem werden so Roaming-Gebühren vermieden.
- Diese App ist **kostenlos**.

Hier gibt es die ECC-Net: Travel App:

Im Apple App Store (für iOS)

Im Google Playstore (für Android)

Im Windows Apps+GamesStore (für Windows-Phone)

Diese neun Themenbereiche deckt die App ab:

Verbraucherrechte für neun Themenbereiche, von Einkaufen im Laden über Transport bis zur Hotelunterkunft und Gesundheit, werden in insgesamt 101 verschiedenen Situationen dargestellt, natürlich jeweils mit den entsprechenden Sätzen in der Landessprache. Hierzu im Einzelnen:

1. Einkaufen im Laden

- Mögliche Situationen:
 - o Die gekaufte Ware ist mangelhaft
 - Anspruch: Reparatur oder Nachlieferung.
Falls nicht möglich, Preisnachlass oder Rückerstattung des Kaufpreises
 - o Die gekaufte Ware gefällt nicht mehr
 - Ratschlag: Umtausch oder Erstattung des Kaufpreises (mit der Erläuterung, dass darauf kein Rechtsanspruch besteht)

2. Mietwagen

- Mögliche Situationen beim Abholen des Wagens:
 - o Der Wagen ist teurer als vereinbart
 - Anspruch: Auf den zum Zeitpunkt der Buchung genannten Preis bestehen, Geld zurückfordern oder unter Vorbehalt zahlen (für eine spätere Rückforderung)
 - o Der Wagen ist nicht verfügbar
 - Anspruch: Ersatzwagen zum gleichen Preis, Preisnachlass oder Erstattung des Mietpreises
 - o Der Wagen ist beschädigt
 - Ratschlag: schriftliche Bestätigung der Schäden



I-00136 Roma Viale degli Ammiragli 91
Tel. (+39)06-44238090 - Fax (+39)06-44170285
info@ecc-netitalia.it – www.ecc-netitalia.it

Membro della rete ECC-Net, il Centro Europeo Consumatori è promosso dalla Commissione Europea, dal Ministero dello Sviluppo Economico con il supporto della Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige ed è gestito dal Centro Tutela Consumatori ed Utenti Alto Adige e dall'Associazione Consumatori ADICONSUM.

I-39100 Bolzano Via Brennero 3 - I-39100 Bozen Brennerstr. 3
Tel: (+39)0471-980939 - Fax: (+39)0471-980239
info@euroconsumatori.org - www.euroconsumatori.org

Gefördert durch das Land Südtirol, die Autonome Region Trentino-Südtirol, das Ministerium für die Wirtschaftliche Entwicklung und die Europäische Kommission, Trägerorganisationen Verbraucherzentrale Südtirol und ADICONSUM, Mitglied im Netz der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net).

- Mögliche Situationen während der Nutzung des Fahrzeugs
 - o Schäden, die während der Nutzung des Fahrzeugs auftreten:
 - Ratschlag: Schaden umgehend dem Vermieter und/oder der Polizei melden
- Mögliche schwierige Situation bei der Rückgabe des Mietwagens:
 - o Streitigkeit über die korrekte Rückgabe
 - Ratschlag: Schriftliche Bestätigung der vertragsgemäßen Rückgabe

3. Flugzeug

- Mögliche Situationen:
 - o Verspätung des Abflugs
 - Anspruch: Je nach Verspätung (2, 3, 4 oder 5 Stunden) Recht auf Information, auf Kommunikation (Anruf oder Internet-Zugang), Recht auf Verpflegung, Recht auf Unterbringung, Recht auf Erstattung des Flugpreises und Transport über eine alternative Route (nur in Fällen einer Verspätung von mehr als fünf Stunden)
 - o Verspätung bei der Ankunft am Zielflughafen
 - Anspruch: Ausgleichszahlungen ab drei Stunden Verspätung, dafür schriftliche Bestätigung der Verspätung verlangen
 - o Annullierung des Flugs
 - Anspruch: Recht auf anderweitige Beförderung, Recht auf Versorgung (Information, Kommunikation, Verpflegung und evt. Unterbringung) oder Recht auf Erstattung des Ticketpreises
 - o Nichtbeförderung
 - Anspruch: Recht auf anderweitige Beförderung, Recht auf Erstattung des Ticketpreises, Recht auf Versorgung (Information, Kommunikation, Verpflegung und evt. Unterbringung)
 - Ratschlag: Schriftliche Bestätigung der rechtzeitigen Anwesenheit und Grund der Nichtbeförderung
 - o Gepäck ist verloren gegangen, beschädigt oder unvollständig
 - Anspruch: Je nach Situation Recht auf Entschädigung
 - Ratschlag: Schriftliche Bestätigung geben lassen (PIR = Property Irregularity Report)

4. Bahn

- Mögliche Situationen:
 - o Abfahrtsverspätung oder Annullierung
 - Anspruch: Bei Verspätungen von mehr als 60 Minuten Recht auf alternative Weiterbeförderung oder auf Erstattung des Fahrpreises. Außerdem Recht auf Versorgung und evt. Unterbringung
 - o Verpasster Anschluss aufgrund von Verspätung oder Ausfall des Zuges
 - Anspruch: Recht auf Weiterfahrt ohne Mehrkosten oder Recht auf Rückbeförderung und Erstattung des Fahrpreises

- o Verspätete Ankunft
- Anspruch: Recht auf Entschädigung, abhängig von Dauer der Verspätung
- Ratschlag: Schriftliche Bestätigung über Dauer der Verspätung

5. Bus

- Mögliche Situationen:
 - o Verspätung der Abfahrt um 90 - 119 Minuten:
 - Anspruch: Recht auf Versorgung, und evt. Unterbringung
 - o Verspätung der Abfahrt um 2 Stunden und mehr
 - Ratschlag: Recht auf Versorgung und evt. Unterbringung, Recht auf anderweitige Beförderung oder Erstattung des Fahrpreises und Rückbeförderung
 - o Panne
 - Anspruch: Recht auf anderweitige Beförderung
 - o Annullierung:
 - Anspruch: Recht auf Versorgung und evt. Unterbringung, Recht auf anderweitige Beförderung oder Erstattung des Fahrpreises und Rückbeförderung

6. Schiff/Fähre

- Mögliche Situationen:
 - o Verspätung bei der Abfahrt
 - Anspruch: Recht auf Information und auf Versorgung, Recht auf anderweitige Beförderung oder auf Erstattung des Fahrpreises
 - o Verspätung bei der Ankunft
 - Anspruch: Je nach Dauer der Reisezeit und der Verspätung Recht auf Erstattung von 25 bis 50% des Fahrpreises
 - Ratschlag: Schriftliche Bestätigung der Verspätung verlangen
 - o Annullierung
 - Ratschlag: Recht auf Information, Recht auf Transport über eine alternative Route, Recht auf Unterstützung (Mahlzeiten, Erfrischungen und Unterbringung), Recht auf Erstattung des Fahrpreises.

7. Hotel

- Mögliche schwierige Situationen:
 - o Das Zimmer ist teurer als vereinbart
 - Ratschlag: Darauf bestehen, nur den vereinbarten Preis zu zahlen, Recht, das Zimmer abzulehnen und Kostenerstattung, Zahlung unter Vorbehalt (um später entschädigt zu werden)
 - o Zimmer entspricht nicht den Angaben
 - Ratschlag: Recht auf ein anderes Zimmer zum gleichen Preis, Recht auf einen Preisnachlass, Recht, das Zimmer abzulehnen und Erstattung des Preises

- o Das gebuchte Zimmer ist nicht verfügbar
- Ratschlag: Recht auf ein anderes Zimmer zum gleichen Preis, Recht auf einen Preisnachlass (falls ein Zimmer in einer billigeren Kategorie angeboten wird), Recht auf Erstattung des Preises (und Entschädigung)

8. Gesundheit

- Wie bekomme ich im Ausland medizinische Versorgung, wenn ich gesetzlich krankenversichert bin und wie verwende ich die EHIC (Europäische Krankenversicherungskarte)?

9. Gut zu wissen

- Wichtige Telefonnummern und Adressen für Notfälle des täglichen Lebens, z. B. ECCs/ Botschaften/ Notrufnummern
- Allgemeine Informationen über den Abschluss von Verträgen im Ausland
- Tipps zum Gebrauch von Handys und des Internets im Ausland

Wer hat diese App entwickelt?

Die "ECC-Net: Travel App" ist ein gemeinsames Projekt des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) unter Leitung des EVZ Deutschland.

Alle 30 ECCs haben gemeinsam an diesem Projekt mitgewirkt, indem sie für die Übersetzung der Inhalte in ihre Muttersprache sorgten. Deshalb können alle Verbraucher in der EU (plus Island und Norwegen) von dieser Kooperation profitieren. Grundlage für die in der App dargestellten Verbraucherrechte bildet die europäische Gesetzgebung.

Die App wurde innerhalb des Projekts "European Consumer Centres Network – ECC-Net" entwickelt, das von der Europäischen Kommission im Rahmen des Verbraucherprogramms 2007-2013 ko-finanziert wurde.

Was ist das ECC-Net?

Das ECC-Net ist das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren, die es in allen 28 EU-Mitgliedsstaaten sowie Norwegen und Island gibt. Die EVZ werden von der Europäischen Union ko-finanziert.

Mitglieder im ECC-Net sind: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Zypern.

I-00136 Roma Viale degli Ammiragli 91
Tel. (+39)06-44238090 - Fax (+39)06-44170285
info@ecc-netitalia.it – www.ecc-netitalia.it

I-39100 Bolzano Via Brennero 3 - I-39100 Bozen Brennerstr. 3
Tel: (+39)0471-980939 - Fax: (+39)0471-980239
info@euroconsumatori.org - www.euroconsumatori.org

Membro della rete ECC-Net, il Centro Europeo Consumatori è promosso dalla Commissione Europea, dal Ministero dello Sviluppo Economico con il supporto della Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige ed è gestito dal Centro Tutela Consumatori ed Utenti Alto Adige e dall'Associazione Consumatori ADICONSUM.

Gefördert durch das Land Südtirol, die Autonome Region Trentino-Südtirol, das Ministerium für die Wirtschaftliche Entwicklung und die Europäische Kommission, Trägerorganisationen Verbraucherzentrale Südtirol und ADICONSUM, Mitglied im Netz der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net).