

Pauschalreisen



Herausgegeben vom



Europäisches Verbraucherzentrum Italien – Büro Bozen

Brennerstraße 3

I-39100 Bozen

Tel. +39-0471-980939

Fax +39-0471-980239

www.euroconsumatori.org

info@euroconsumatori.org

Hauptsitz des Europäischen Verbraucherzentrums Italien

ECC-Net Italy – Centro Europeo Consumatori

Viale degli Ammiragli 91

I-00136 Roma

Tel. +39-06-44238090

Fax +39-06-44170285


www.ecc-netitalia.it

info@ecc-netitalia.it

Das Europäische Verbraucherzentrum Italien wird gefördert durch die Generaldirektion für den Markt, den Wettbewerb, den Verbraucher, die Aufsicht und die technische Regelung des Ministeriums für die wirtschaftliche Entwicklung, durch die Generaldirektion für Gesundheit und Verbraucherschutz der Europäischen Kommission, durch das Land Südtirol und die Autonome Region Trentino-Südtirol, und ist Mitglied im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren ECC-Net. Trägerorganisationen sind die Verbraucherzentrale Südtirol und die Verbraucherorganisation Adiconsum.

Die Informationen dieser Veröffentlichung sind mit größter Sorgfalt recherchiert und aufgearbeitet worden, dennoch kann keine Garantie für eventuelle Fehler übernommen werden. Die in der vorliegenden Broschüre beinhalteten Informationen können nur als Richtlinien und als Teilinformationen betrachtet werden.

Stand: Mai 2012



Die Urlaubszeit ist für viele Menschen die kostbarste Zeit des Jahres, sei es, weil sie sich auf etwas Ruhe freuen, sei es, weil sie sich nach Unterhaltung und Abenteuer sehnen. Strände mit Palmen, die uns aus Hochglanz-Prospekten anlächeln, Fotos eleganter Hotels, sowie unschlagbare Angebote, scheinen uns vergessen zu lassen, dass diese schönste Zeit im Jahr manchmal auch zu Ärgernissen und Enttäuschungen führen kann. Unter den verschiedenen Formen des Reisens sind die Pauschalreisen die beliebtesten. Man vertraut sich in der Regel einem Reisebüro oder einem Online-Buchungsportal an, das aufgrund der mitgeteilten Vorstellungen und Wünsche ein Reiseziel vorschlägt und ein Paket anbietet, das im Normalfall Transport und Unterkunft beinhaltet; und eben mit dieser Urlaubsform beschäftigt sich diese Broschüre.

Die Erwartungen der Reisenden sind entsprechend groß. Umso wichtiger ist es, genauestens informiert zu sein, um eine bewusste Wahl treffen zu können. Dies beginnt in der Buchungsphase, ist jedoch genauso wichtig, wenn es darum geht, mit Situationen zurechtzukommen, die sich vor oder während der Reise einstellen und die Urlaubsfreude empfindlich beeinträchtigen können.

Ziel dieser Broschüre ist es, einen kleinen Leitfaden mit den wichtigsten Informationen und Ratschlägen bereit zu stellen, der helfen kann, den Umgang mit Schwierigkeiten, die sich vor und während der Reise einstellen können, zu erleichtern. Indem das Hauptaugenmerk auf die Vorbereitungsphase gelegt wird, wird oft an Urlaubsqualität gewonnen und nicht selten gespart, wenn auch nicht in finanzieller, so doch zumindest in „nervlicher“ Hinsicht. In diesem Sinne wünschen wir angenehme Lektüre und vor allem gute Reise!

Die rechtlichen Bestimmungen der Pauschalreisen, die zunächst im so genannten „Verbraucherkodex“ (*Codice del Consumo*, Gesetzesvertretendes Dekret Nr. 206/2005) geregelt waren, sind durch das Gesetzesvertretende Dekret Nr. 79/2011, welches den sog. Tourismuskodex (*Codice del Turismo*) eingeführt hat, erneuert worden. Dieser hat den Bereich des Tourismus neu geordnet und den Teilbereich der Artt. 82-100 aus dem Verbraucherkodex, der sich mit dem Verkauf von Pauschalreisepaketen beschäftigt, in einen autonomen Gesetzestext eingearbeitet.

Im Art. 34 des Tourismuskodex findet sich die Definition von Pauschalreisepaket:

„1. Pauschalreisen haben eine Reise, einen Urlaub, ein all-inclusive Angebot oder touristische Kreuzfahrten zum Gegenstand, welche, von wem auch immer und in welcher Art auch immer veranstaltet, zumindest zwei der folgenden Elemente beinhalten müssen und zu einem Pauschalpreis verkauft oder angeboten werden:

- a) Transport
 - b) Unterkunft
 - c) touristische Dienstleistungen zum Zweck der Erholung des Touristen, die nicht direkt mit Transport oder Unterkunft ex Art. 36 zusammenhängen und welche einen wesentlichen Bestandteil des Paketes bilden.
2. Eine gesonderte Rechnungsstellung der einzelnen Elemente eines Pauschalpaketes entbindet den Veranstalter oder Verkäufer nicht von dem im gegenständlichen Teil behandelten Pflichten.“

Es gibt also einen **Reiseveranstalter** (auch bekannt als Tour Operator), der die Reise organisiert, indem er die einzelnen Elemente miteinander kombiniert und sie dem **Touristen** direkt oder über einen **Vermittler** (der diese Tätigkeit nicht zwingend zu gewerblichen Zwecken ausüben muss und auch ohne Gewinnabsichten tätig sein kann), wie z.B. ein Reisebüro oder eine Internetseite, zu einem Pauschalpreis anbietet.

Die **Buchung** ist ein entscheidender Moment. Bevor man soweit ist, sollte man die Kataloge aufmerksam studiert, die Reiseziele genau unter die Lupe genommen und die Angaben über das Urlaubsziel und seine Angebote ausgiebig geprüft haben. Der Urlaub beginnt mit diesen Vorbereitungen und sein Gelingen hängt von ihnen ab. Was den Katalog angeht, so ist es unabdingbar, sich mit den Detailbeschreibungen zu beschäftigen und sie zu hinterfragen. „Neu errichteter Hotelkomplex“ könnte zum Beispiel bedeuten, dass man seinen Urlaub auf einer Baustelle verbringt, auf der noch die letzten Arbeiten im Gange sind. Die Angabe „1,5 Kilometer vom Flughafen“ kann von Vorteil sein, weil man kurze Anfahrtstrecken zum Hotel hat, es kann aber auch bedeuten, dass das Hotel

mitten in der Einflugschneise liegt. Und „Zimmer auf der Meeresseite“ heißt noch lange nicht, dass man das Meer auch wirklich sieht.

Vor der Buchung sind solche Details mit dem Reiseveranstalter abzuklären. Dabei sollte man sich auf keine mündlichen Zusagen verlassen, sondern schwarz auf weiß festhalten, welches die eigenen Bedürfnisse sind und worauf man besonderen Wert legt. Nur so kann hinterher der Nachweis erbracht werden, dass der Reiseveranstalter die vertraglich festgelegten Bedingungen nicht erfüllt hat und nur so kann man Schadenersatzansprüche stellen. Wichtigste Bedingung für einen Urlaub ohne Ärger und ungute Überraschungen ist also eine gut durchdachte Auswahl des Reiseziels und des Reisepakets und eine optimale Information vor dem Abschluss des Reisevertrages.

Wie bereits angedeutet, sind in den letzten Jahren die **Online-Buchungen** auf in- und ausländischen Buchungsportalen immer beliebter geworden. Reisende, welche sich für diese Form der Buchung entscheiden, müssen mit besonderer Sorgfalt ans Werk gehen, da ihnen der Beistand eines Reisebüros, sowohl bei der Auswahl der Reise, als auch der Buchung selbst und die Betreuung nach dem Vertragsabschluss fehlt. Wichtig zu wissen ist vor allem, dass es sich zwar um Fernabsatzverträge handelt (d.h. um Verträge, die über Telefon, Internet usw. abgeschlossen werden), für welche normalerweise ein Rücktrittsrecht von 10 Arbeitstagen ab Unterzeichnung des Vertrages oder ab Lieferung der Ware vorgesehen ist, doch dieses Prinzip gilt nicht immer bei Pauschalreisen. Laut Tourismuskodex kann der Tourist sein Rücktrittsrecht vom Pauschalreisevertrag, der online (oder außerhalb der Geschäftslokale) abgeschlossen wurde, ohne jegliche Pönale und ohne Angabe des Grundes in Anspruch nehmen, es sei denn der Unternehmer hat ihm ausdrücklich schriftlich den Ausschluss dieses Rechtes mitgeteilt. Es gibt jedoch sehr wenige Veranstalter, die den Ausschluss dieses Rechtes nicht auch tatsächlich mitteilen: Deshalb gilt konkret in der Regel, dass der Verbraucher von einer getätigten Buchung lediglich dann zurücktreten kann, wenn er bereit ist, die Stornogebühren zu zahlen.

Im Falle des **Rücktrittes** vonseiten des Verbrauchers – unabhängig davon, ob die Buchung über ein Reisebüro oder online erfolgt ist – sind also in der Regel **Stornogebühren** vorgesehen, deren Höhe im Normalfall als Prozentsatz in Bezug auf die Reisepaketkosten angegeben wird. Dieser wird umso höher, je näher der Abreiseternin rückt. Sollte also der Rücktritt erst wenige Tage vor Reisebeginn erfolgen, ist es wahrscheinlich, dass die gesamte Reisesumme eingefordert wird, und man nicht lediglich die Anzahlung verliert. Aus diesem Grunde erweist es sich als äußerst ratsam, den Abschluss einer Versicherung zur Deckung der Rücktrittskosten in Erwägung zu ziehen (nähere Infos dazu im Abschnitt zu den Versicherungen).

Informationen, die der Reisende erhalten muss

Die geltende Gesetzgebung legt sehr viel Wert auf die Informationen, welche der Reiseveranstalter oder der Vermittler einer Pauschalreise dem Reisenden sowohl vor der Buchung, als auch in der Phase des Vertragsabschlusses und auch nach diesem geben muss. Diese Informationen müssen angemessen und die Werbung wahrheitsgetreu sein. Der Reiseveranstalter muss die Informationen dem Medium anpassen, über welches er sie vermittelt. Er muss die Inhalte klar und verständlich kommunizieren, um sicherzugehen, dass der Konsument sie auch verstanden hat. Letzterer ist die schwächere Vertragspartei und muss als solche jede Möglichkeit haben, die Buchung seines Urlaubes richtig einzuschätzen. Die korrekte Information ist nämlich das einzige Instrument, über das der Konsument verfügt, um angesichts des großen Marktangebotes die richtige Wahl zu treffen. Umgekehrt ist die Information durch den Reiseveranstalter auch der Bezugsparameter, um nachträglich festzustellen, ob der Vertrag korrekt erfüllt wurde.

Die Entscheidung des Gesetzgebers, so großen Wert auf diese Informationspflicht zu legen, hat auch damit zu tun, dass ein Reisender, der sich außerhalb Europas begibt, als „Risikokonsument“ gilt. Dies deshalb, weil er sich weit von seinem Heimatland entfernt, weil es dort sprachliche Barrieren gibt und weil sich der Reisende dort im Ernstfall mit fremden Einrichtungen, Prozeduren und Regeln konfrontieren muss.

Neben den Angaben, die im Pauschalreisevertrag enthalten sein müssen, gibt es eine Reihe von Informationen, die der Reiseveranstalter und der Verkäufer dem Reisenden schriftlich liefern muss: allgemeine Informationen zu jenen Auflagen und Bedingungen, die für Bürger eines EU-Staates (dies gilt also nicht für Nicht-EU-Bürger) in Bezug auf Pass- und Visa-Bestimmungen mit entsprechender Angabe der jeweiligen Ausstellungszeiten gelten, sowie die von der Sanität vorgeschriebenen Vorgaben und sämtliche Formalitäten, die sowohl die Reise als auch den Aufenthalt betreffen.

Vor Antritt der Reise muss der Verbraucher zudem schriftlich Informationen zu den Fahrplänen, den Zwischenaufhalten und den Anschlüssen erhalten. Es müssen weiters Kontaktadressen von eventuellen Ansprechpartnern des Reiseunternehmens oder des Vermittlers vor Ort oder, falls es keine solche Ansprechpartner gibt, die Kontaktadressen und Telefonnummern, die im Bedarfsfall zu kontaktieren sind, sowie Telefonnummern, unter welchen Minderjährige, die sich im Ausland befinden, direkt oder über den Verantwortlichen vor Ort erreicht werden können, weitergegeben werden. Schließlich muss über die Möglichkeit, Versicherungen, welche den Rücktritt vom Reisevertrag oder die Rückführung im Fall von Krankheit oder Unfall betreffen, abzuschließen, informiert werden. Unabhängig vom Medium, durch welches der Verbraucher informiert wird, ist es auf jeden Fall verboten, irreführende Informationen zu den gebotenen Leistungen, Preisen oder

anderen Vertragselementen zu geben.

Nicht immer enthält der Pauschalreisevertrag alle vorgeschriebenen Informationen: Es kommt vor, dass dem Verbraucher eine **Informationsbroschüre** ausgehändigt wird, deren Inhalt für den Reiseveranstalter und den Verkäufer in Bezug auf die jeweilige Verantwortung bindend ist. Sollte also eine solche Informationsschrift ausgehändigt werden, muss sie eine Reihe von sehr klaren und präzisen Informationen enthalten: so Angaben zum Reiseziel, zur Art, zum Typ und zur Klasse des Transportmittels, zur Unterbringung in Hotels oder in einer anderen Unterkunft, zur genauen Lage derselben insbesondere unter Angabe der Entfernung zu den touristischen Sehenswürdigkeiten des Ortes. Weiters muss die Broschüre Angaben zur Qualität und Kategorie des Essens, zu Reiserouten, bürokratischen Vorgaben (Visa, Pässe, Sanitätsvorschriften usw.), zu Anzahlungen und der Frist für die Zahlung des Restbetrages, sowie zu Fristen und Auflagen für den Rücktritt machen. Auch muss die eventuelle Mindestzahl der Anmeldungen, damit die Reise stattfinden kann mit entsprechender Angabe des Zeitpunktes, innerhalb welchem der Tourist über die Annullierung der Reise informiert werden muss, mitgeteilt werden.

Auch wenn dem Verbraucher keine Broschüre ausgehändigt wird, müssen der Veranstalter und der Vermittler auf jeden Fall obgenannte Informationen geben: Ganz gleich ob es sich also um einen Katalog, eine Informationsbroschüre, eine Internetseite oder eine Werbemitteilung handelt, müssen die Informationen auf jeden Fall in klarer, wahrer und sorgfältiger Art und Weise (im Hinblick auf das verwendete Kommunikationsmittel) übermittelt werden. Eine Kopie dieser Unterlagen sollte unbedingt aufbewahrt werden, da die darin enthaltenen Verpflichtungen und Angaben für den Reiseveranstalter bindend sind und sich im Ernstfall als wichtige Beweismittel für den Nachweis von Unstimmigkeiten zwischen dem, was in den Informationen steht und dem, was der Reisende tatsächlich vorgefunden hat, erweisen können.

Der **Pauschalreisevertrag** wird im Tourismuskodex eingehend und detailliert behandelt und sieht vor, dass er in schriftlicher und in verständlicher Form abgefasst sein muss. Der Reisende erhält eine vom Reiseveranstalter oder vom Verkäufer gegengezeichnete Kopie. Der Tourismuskodex beschreibt ausführlich jene **Elemente**, die der Vertrag enthalten muss:

- a) Reiseziel, Reisedauer, Datum von Reiseantritt und Rückkehr; sollte ein nicht durchgehender Aufenthalt vorgesehen sein, das Datum von Beginn und Ende;
- b) Name, Adresse, Telefonnummer und Autorisierung des Reiseveranstalters oder Vermittlers, welcher den Vertrag unterzeichnet;
- c) Preis der Pauschalreise, Bedingungen für Preisänderungen, Flughafenengebühren, Anlegegebühren in Häfen und andere Kosten zulasten des Reisenden;

- d) Zahlungsbetrag (nicht höher als 25% des Gesamtpreises), bei Vertragsabschluss zu hinterlegen ist, sowie der Zahlungstermin für den Saldo;
- e) Angaben zur obligatorischen Versicherungsdeckung und anderen Polizen, die mit dem Reisenden abgeschlossen wurden;
- f) Eigenschaften und Art des Transportmittels, Abfahrts- und Ankunftsdatum und -ort, Art des zugeteilten Platzes;
- g) falls es sich um eine Flugreise handelt, muss das Flugunternehmen genannt sowie Angaben zu dessen eventueller Nichteinhaltung von EU-Vorschriften gemacht werden;
- h) wenn die Pauschalreise die Unterbringung im Hotel einschließt, sind anzugeben: die Lage, die Kategorie, die Einstufung, eventuell die behindertengerechte Ausstattung, sowie weitere wichtige Charakteristika, der Speiseplan und die Konformität mit den geltenden rechtlichen Bestimmungen des Gastlandes;
- i) Wegverlauf, Exkursionen, Besichtigungen und andere Leistungen, die im Pauschalpaket vorgesehen sind, dort wo vorgesehen auch die Reiseleiter und -führer;
- j) Frist innerhalb welcher der Reisende über die Absage der Reise wegen mangelnder Teilnehmerzahl informiert werden muss;
- k) spezielle Abmachungen über den Verlauf der Reise, wenn solche ausdrücklich zwischen Reiseveranstalter/Vermittler und dem Reisenden vereinbart wurden;
- l) eventuelle Kosten zulasten des Konsumenten im Falle einer Abtretung des Vertrages an einen Dritten;
- m) Frist innerhalb welcher Reklamationen wegen Nichterfüllung des Vertrages eingereicht werden müssen;
- n) Frist innerhalb welcher der Konsument seine Entscheidung in Hinblick auf die Änderung von Vertragsbedingungen geltend machen kann.

Der Pauschalreisevertrag hat demnach einen verpflichtenden Inhalt, der in erster Linie die Aufgabe hat, den Verbraucher über seine Rechte aufzuklären. Häufig kommt es aber vor, dass im Vertrag nur einige der vorgeschriebenen Angaben enthalten sind, während für andere Angaben auf den Katalog oder auf die Werbeschrift („Depliant“) verwiesen wird. Das bedeutet, dass man auch Werbeschrift und Katalog einschließlich der Vertragsbedingungen ausführlich durchlesen und sich davon eine schriftliche Kopie aufbewahren sollte.

Mindestteilnehmerzahl

Falls im Vertrag vorgesehen, kann der Reiseveranstalter die Reise absagen, wenn innerhalb der im Vertrag angegebenen Frist nicht die geforderte Mindestteilnehmerzahl zustande kommt. In diesem Fall hat das Reiseunternehmen die Pflicht, dem Konsumenten eventuell angezahlte Summen zurückzuzahlen.

Abtretung des Vertrages

Sollte der Konsument die Reise aus irgendeinem Grund nicht antreten können, so hat er die Möglichkeit, den Pauschalreisevertrag an einen Dritten abzutreten und somit die Zahlung der Stornogebühren zu vermeiden. In diesem Fall teilt er dem Reiseveranstalter oder dem Vermittler die Angaben zur Ersatzperson mit. Diese Person muss alle Voraussetzungen erfüllen, um das Pauschalreisepaket übernehmen zu können. Ist zum Beispiel für eine bestimmte Reise ein Höchstalter oder besondere körperliche Fitness vorgesehen, dann muss die einspringende Person dieser Voraussetzung entsprechen.

Achtung:

Die Abtretung des Vertrages ist nur bis spätestens vier Arbeitstage vor der Abreise möglich! Außerdem könnte die Abtretung mit Kosten verbunden sein (so z.B. zur Änderung des Flugtickets) – erkundigen Sie sich also im Voraus auch im Hinblick auf diese Kosten.



Nachbesserung des Preises

Es ist durchaus möglich, dass der Preis für eine Pauschalreise vor der Abreise noch angehoben wird (vorausgesetzt, das ist im Vertrag auch tatsächlich so vorgesehen). Bei diesen Teuerungen darf es sich lediglich um Erhöhungen aufgrund von Treibstoff- oder Transportpreisen, um Preisanhebungen bei Flughafengebühren oder beim Wechselkurs handeln. Diese Zusatzkosten müssen vom Verkäufer dokumentiert werden. Der Preiszuschlag darf jedenfalls die 10%-Marke nicht überschreiten (sollte diese Grenze überschritten werden, ist es möglich, vom Vertrag zurückzutreten und sich bereits getätigte Anzahlungen auszahlen zu lassen). Ebenso darf der Preiszuschlag nicht später als 20 Tage vor Abreisedatum erfolgen. Tritt der Konsument vom Vertrag zurück, so hat er Anrecht auf eine andere gleich- oder höherwertige Pauschalreise ohne Aufpreis oder auf eine Reise mit geringerem Wert und mit Rückzahlung des Preisunterschieds. Andernfalls müssen ihm alle Anzahlungen innerhalb sieben Arbeitstagen ab dem Datum des Rücktritts zurückerstattet werden.

Änderungen des Reisepaketes

Es könnte sein, dass der Reiseveranstalter sich veranlasst sieht, das Programm des Pauschalreisepaketes abzuändern und den Inhalt des Vertrages entsprechend zu ändern. Hier ist es wichtig zu unterscheiden zwischen Änderungen, die vor der Reise vorgenommen werden und solchen, die erst während der Reise eintreten.

Änderungen vor Reisebeginn

Der Konsument muss schriftlich über die Änderung und über deren Auswirkung auf den Preis informiert werden. Innerhalb von zwei Tagen nach Erhalt dieser Mitteilung muss der Konsument den Reiseveranstalter wissen lassen, ob er vom Vertrag zurücktreten will. In diesem Fall zahlt er keine Stornogebühren.

Tritt der Konsument vom Vertrag zurück, so hat er Anrecht auf eine andere gleich- oder höherwertige Pauschalreise ohne Aufpreis oder auf eine Reise mit geringem Wert und mit Rückzahlung der Preisdifferenz. Andernfalls müssen ihm alle Anzahlungen innerhalb sieben Arbeitstagen ab dem Datum des Rücktritts zurückerstattet werden. Darüber hinaus hat der Tourist Anrecht auf Ersatz jeglichen weiteren Schadens, der auf die Nichterfüllung des Vertrages zurückzuführen ist. Dies gilt nicht, sollte die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden, oder höhere Gewalt als Annullierungsgrund vorliegen.



Achtung:

Es muss sich aber auf alle Fälle um einschneidende Änderungen von einem oder mehreren Elementen des Reisevertrages handeln.

Änderungen nach Abreise

In diesem Fall muss der Reiseveranstalter angemessene Alternativlösungen vorschlagen. Dem Konsumenten dürfen keine zusätzlichen Kosten entstehen, sollten die Alternativangebote qualitativ minderwertiger sein, als das ursprüngliche Programm, dann hat er Anrecht auf eine Entschädigungszahlung. Sollte zum Beispiel das Hotel nicht vier sondern nur mehr drei Sterne aufweisen, dann muss der Reiseveranstalter dem Konsumenten den entsprechenden Unterschied auszahlen.

Sollte der Reiseveranstalter nicht in der Lage sein, eine angemessene Alternativlösung anzubieten oder sollte der Konsument die angebotene Lösung aus einem gerechtfertigten Grund nicht akzeptieren, dann hat er das Recht, die Heimreise anzutreten und die Rückzahlung der nicht in Anspruch genommenen Leistungen zu fordern.

Die Anzahlung und der Rücktritt des Konsumenten

Der Tourismuskodex sieht vor, dass zum Zeitpunkt der Buchung vom Kunden nicht mehr als 25% des Gesamtpreises des Pauschalangebotes als **Anzahlung** verlangt werden darf. Der Rest wird normalerweise 30 Tage vor dem Antritt der Reise beglichen. Der Betrag, der im Moment der Buchung als Anzahlung verlangt wird, gilt als Angeld zur Bestätigung: der Betrag gilt als Verstärkung und Bestätigung des Auftrages. Wenn der Kunde vom Vertrag zurücktritt, kann der Verkäufer die Summe einbehalten, ist es umgekehrt, kann der Tourist das Doppelte der Anzahlung einfordern.

Der Tourismuskodex führt weiter aus, dass diese Folgen ausbleiben, sollte der Rücktritt von einem Ereignis abhängen, das keiner Partei anzulasten ist oder aber durch die grobe Nichterfüllung vonseiten der Gegenpartei herbeigeführt worden sein.

Tatsächlich ist es aber so, dass im Falle eines **Rücktrittes** vom Vertrag vonseiten des Kunden, dieser nicht nur die Anzahlung verliert. Vielmehr sind Pönalen vorgesehen, die im Verhältnis zum Preis des Pauschalpaketes berechnet werden. Die Stornogebühren steigen, je näher man mit seinem Rücktritt an das Abreisedatum herankommt. Wenn man wenige Tage vor der geplanten Abreise zurücktritt, ist es durchaus möglich, dass man den gesamten Preis bezahlen muss. Es ist deshalb empfehlenswert abzuwägen, ob sich der Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung lohnt, welche sämtliche Kosten, inklusive Pönalen abdeckt.

Reiseversicherungen

Reiserücktrittsversicherung

Zugleich mit dem Vertrag für die Pauschalreise kann man auch einen Vertrag für eine Reiserücktrittsversicherung abschließen, die häufig auch schon im Preis inbegriffen ist (diese kosten wenig, ihre Leistungen sind aber entsprechend gering). Es handelt sich dabei um eine freiwillige Versicherung, welche in Fällen, die von der Versicherungspolizze ausdrücklich vorgesehen sind, die Kosten eines Rücktrittes des Konsumenten von der Reise abdeckt. Normalerweise ist eine Selbstbeteiligung vonseiten des Versicherten vorgesehen. Es ist unabdingbar, sich die Vertragsbedingungen der Reiserücktrittsversicherung genau anzuschauen, um zu überprüfen, welches die Gründe sind, die einen Vertragsrücktritt rechtfertigen und um darüber informiert zu sein, welche Bedingungen erfüllt sein müssen, um in den Genuss des Versicherungsschutzes zu kommen.

Die Gründe, welche normalerweise zu einem Rücktritt von einer geplanten Reise führen, und deren Kosten die Versicherung abdeckt, sind Todesfall, Unfall oder plötzliche Erkrankung des Versicherten, eines engen Verwandten oder der Begleitperson auf der Reise. Nicht als Rücktrittsgrund anerkannt sind zum Beispiel chronische Erkrankungen oder Krankheiten, welche zum Zeitpunkt der Buchung bereits bekannt waren. Auch die Schwangerschaft ist normalerweise ausgeschlossen, weil sie nicht als Krankheit gilt.

Die Reiserücktrittsversicherung wird normalerweise gleichzeitig mit der Buchung abgeschlossen. Erfolgt der Abschluss später, so dürfen meistens nicht mehr als acht Tage seit der Buchung vergangen sein und zwischen dem Abschluss der Versicherungspolizze und dem Antritt der Reise dürfen nicht weniger als 28 Tage vergehen.

Eine Reiserücktrittsversicherung ist also für langfristig geplante und für kostspielige Reisen zu empfehlen.

Gepäcksversicherung

Die Gepäcksversicherung deckt Schäden, welche während der Reise am Gepäck entstehen. Die Versicherungssumme variiert von Gesellschaft zu Gesellschaft, kaum einmal deckt sie aber den gesamten Schaden. Außerdem sind die Vorschriften zur Überwachung des Gepäcks sehr streng: So darf das Gepäck während der Nacht nicht im Auto oder im Bus gelassen werden. Die Polizze deckt den Schaden am Gepäck und das, was der Konsument am Körper trägt. Wichtig ist es, Kassabelege und Rechnungen aufzubewahren, um eventuelle Neuanschaffungen zu belegen, etwa bei verspäteter Lieferung des Gepäcks.

Normalerweise nicht gedeckt ist der Verlust von Bargeld, Schecks, Spargbuch oder Dokumenten. Ausgeschlossen sind auch alle Schäden, die aufgrund von schuldhaftem und vorsätzlichem Verhalten des Konsumenten entstanden sind, zum Beispiel, wenn Gegenstände liegen gelassen und vergessen werden oder unbeaufsichtigt bleiben. Ebenfalls nicht vergütet werden Schäden durch Verderben oder Verschleiß, die aufgrund unsachgemäßer Verpackung oder schlampigen Verschließens entstehen.

Unfall und Krankheit

Diese Versicherungspolizze deckt Kosten durch Unfall und Krankheit während der Reise ab und wird von den Reisebüros meistens zusammen mit der Pauschalreise angeboten. Eine solche Versicherung ist unerlässlich für Reisen in nicht europäische Länder, welche das entsprechende Abkommen mit Italien über die Sanitätsdienstleistungen nicht abgeschlossen haben (In den europäischen Mitgliedsstaaten, in Island, Norwegen, der Schweiz und Liechtenstein kann man hingegen die europäische Krankenversicherungskarte (EKVK) verwenden, welche alle notwendigen ärztlichen und medikamentösen Behandlungen abdeckt). Ohne eine solche Versicherung könnten Reisende tatsächlich wegen einer Einlieferung ins Spital, einer Blinddarmoperation oder einer Knöchelfraktur sehr hohe Arztrechnungen erwarten. Normalerweise deckt eine Reiseunfall- oder -krankenversicherung folgende Leistungen ab: ärztliche Betreuung, Krankentransport, Medikamente, chirurgische Eingriffe, allgemeine Krankenhauskosten, Verlängerung des Aufenthaltes (wenn notwendig), Rücktransport des Versicherten und Transfer von Verwandten. Normalerweise sind chronische und psychische Krankheiten, weiters Krankheiten, die nach Medikamenten- oder Alkoholmissbrauch auftreten, Unfälle, die bei der Ausübung gefährlicher Sportarten passieren und Unfälle in der Folge von Naturkatastrophen vom Versicherungsschutz ausgenommen. Auch die Kosten für die Therapie von Krankheiten mit häufiger Rückfälligkeit sind nicht immer gedeckt, weil die Versicherungsgesellschaften unter dem Begriff „Krankheit“ nur plötzlich auftretende Krankheitsbilder verstehen.

Lesen Sie daher den Text des Versicherungsvertrages immer sehr aufmerksam durch!

Sollten Sie erkranken oder einen Unfall erleiden, ist es wichtig, die Versicherung sofort schriftlich davon in Kenntnis zu setzen (auch an Sonn- und Feiertagen!). Normalerweise sind die Fristen zur Schadensmeldung nämlich sehr kurz und bei einer verspätet eingelangten Meldung hat die Versicherung durchaus die Möglichkeit, die Schadensdeckung abzulehnen.

Nichterfüllung des Vertrages

Werden die im Pauschalreisevertrag zugesicherten Leistungen nicht oder nicht korrekt erbracht, so sind dafür sowohl der Reiseveranstalter als auch der Vermittler zur Verantwortung zu ziehen, jeder auf der Basis der eigenen Verantwortlichkeit. Der Tourismuskodex betont, dass die Nichtübereinstimmung der Qualitätsmerkmale mit den beworbenen oder versprochenen Leistungen eine teilweise Nichterfüllung darstellen. Dieser Verantwortung enthoben sind der Veranstalter und Vermittler lediglich dann, wenn die Nichterfüllung oder teilweise Nichterfüllung dem Touristen angelastet werden kann, die Erfüllung des Vertrages aufgrund höherer Gewalt oder Zufall unmöglich geworden ist oder von einem Dritten abhängt und unvorhersehbar und unvermeidbar ist. Jeder der beiden Auftragnehmer haftet für seinen Bereich (es handelt sich also nicht um eine solidarische Haftung). Für alle Probleme, die mit der Qualität der Dienste zusammenhängen, ist der Reiseveranstalter zuständig. Außerdem muss er für alle Nichterfüllungen und Schäden gerade stehen, die durch seine Zulieferer entstanden sind (Hotels, Fluggesellschaften, Reiseleiter, usw.). Es liegt an ihm, sich mit Regressforderungen an diese zu wenden, nachdem er dem Kunden den Schadenersatz geleistet hat. Das Reisebüro als Verkäufer ist hingegen nur für die korrekte Ausführung der Verkaufsformalitäten, der Buchungen und der Informationspflicht verantwortlich.

So muss also das Reisebüro für eventuelle Fehler bei der Buchung gerade stehen, während der Reiseveranstalter zur Verantwortung gezogen wird, wenn das Hotel qualitativ nicht dem entspricht, was im Katalog versprochen wurde. Die Beschreibung und die Bebilderung im Katalog sind für den Reiseveranstalter verbindlich; er muss auch unter diesem Gesichtspunkt jede Nichterfüllung und/oder jeden Schaden verantworten.

Die häufigsten Reklamationen betreffen die hygienischen Zustände, die nicht dem Vertrag entsprechende Einstufung, Baustellen in unmittelbarer Nähe des Feriendorfes, Lebensmittelvergiftungen, Verschiebungen der An- und Abfahrtszeiten, die den Urlaub manchmal auch um bis zu zwei Tage verkürzen. Einige Beispiele: Sie sind soeben an ihrem Urlaubsziel angekommen und stellen fest,

dass sich das Hotel noch im Bau befindet; es gibt keine Spur vom herrlich weißen Strand, der aus dem Katalog gelacht hat; das Schwimmbecken mit olympischen Maßen ist wenig größer als ihre Badewanne; das reichhaltige Buffet besteht aus wenigen Speisen, die noch dazu von Fliegen und Insekten umschwirrt sind; die Dienstleistung und die Exkursionen entsprechen nicht den Erwartungen... Diese und viele andere Umstände können die Ferientage vom Traum zum Altraum werden lassen, von der Möglichkeit zu entspannen zum blanken Stress. Dies sind die Fälle, in denen vom Reiseveranstalter Schadenersatz wegen mangelhafter Erfüllung oder Nichterfüllung der Vertragsbedingungen verlangt werden kann (siehe Reklamationen wegen entgangener Urlaubsfreude).



Achtung:

Nicht immer ist das, was der Konsument als Nichterfüllung empfindet, als solche zu bewerten. Oftmals ist die Enttäuschung darauf zurückzuführen, dass der Konsument bei der Buchung nicht richtig nachgefragt oder dass er die Reise falsch eingeschätzt hat und mit falschen Erwartungen aufgebrochen ist.

Es ist auch zu sagen, dass jede Reise Anpassung erfordert und dass es oft auch darum geht, offen zu sein für neue Kulturen, Bräuche, Essgewohnheiten und dass man nicht von jedem Ort auf der Welt erwarten kann, dieselben Verhältnisse vorzufinden, wie zuhause. Und so müssen auch die Angebote der Reiseveranstalter im Lichte der Bedingungen gesehen werden, die vor Ort herrschen.

Reklamationen

Es ist unabdingbar, jede Reklamation in erster Linie bei der jeweiligen Vertretung des Reiseveranstalters unverzüglich bereits am Urlaubsort vorzunehmen und zwar möglichst schriftlich. Auf diese Weise gibt man dem Reiseveranstalter die Möglichkeit, umgehend und somit rechtzeitig Abhilfe zu schaffen. Der Tourismuskodex spricht in diesem Zusammenhang von einer „sofortigen Beanstandung“ („*tempestiva presentazione del reclamo*“). Sollte der Veranstalter vor Ort nicht die notwendigen Schritte einleiten oder sollten diese kein zufrieden stellendes Ergebnis bringen, kann der Kunde eine schriftliche Reklamation (Einschreiben mit Rückantwort oder jegliches Kommunikationsmittel, welches den Empfang sicherstellt) an den Veranstalter oder Verkäufer (je nach jeweiliger Verantwortung) richten. Dies muss spätestens **innerhalb von 10 Arbeitstagen** ab dem Datum der Rückkehr erfolgen.

Für eine erfolgreiche Reklamation ist es hilfreich, wenn man Beweismaterial sammelt, also Fotos, Filmaufnahmen, Zeugenaussagen von anderen Mitreisenden, andere Dokumente. Ohne dieses Material wird es hinterher schwierig, die Missstände zu belegen.

Zum Versenden dieser Reklamationen können Sie die eigens dazu formulierten Musterbriefe verwenden, die unter www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Index_d.aspx?PATH_ID=208 abrufbar sind.

Der Schaden aus entgangener Urlaubsfreude

Einer der zentralen Gründe für eine Reklamation nach einem Urlaub der die eigenen Erwartungen nicht erfüllt hat, ist neben der Forderung nach materieller Wiedergutmachung auch der Stress und der Ärger, dem der Urlauber während der Streitereien mit den Ansprechpartnern am Urlaubsort ausgesetzt ist. Zum materiellen Schaden, den der Urlauber aufgrund der nicht oder lediglich teilweise genossenen Leistungen erleiden musste, kommt auch noch der immaterielle Schaden hinzu, die erlittene psycho-physische Belastung. Aus diesem Grunde erkennt der Gesetzgeber auch einen Schaden durch so genannte „entgangene Urlaubsfreude“ an, wenn aufgrund der Nichterfüllung des Vertrages die Reise eben nicht die Gelegenheit bietet, Ausgleich und Entspannung zu empfinden, weil der Reisende nicht die Ruhe und Unterhaltung gefunden hat, die er bei der Planung und Buchung der Reise gesucht hatte. Bei diesem moralischen Schaden geht man davon aus, dass der Reisende Stress auf sich nehmen musste und er in seinen verdienten Erwartungen einer entspannten und unterhaltsamen Urlaubszeit enttäuscht wurde. Denn die Reise sollte, wie bereits erwähnt, eine Gelegenheit für Entspannung und Relax bieten.

Bis zur Einführung des Tourismuskodex war diese Art des Schadens nicht ausdrücklich vom Gesetz vorgesehen sondern wurde als solcher von der Rechtsprechung anerkannt. Art. 47 des Tourismuskodex hingegen steht unter dem Titel „Der Schaden aus entgangener Urlaubsfreude“ und sieht, sollten die Nichterfüllung oder die nicht vertragmäßige Ausführung der Leistungen von nicht geringfügiger Wichtigkeit sein, die Möglichkeit vor, dass der Tourist - unabhängig und über eine Auflösung des Vertrages hinweg - auch jenen Schaden einfordern kann, der durch die unnütz vorübergegangene Urlaubszeit und die Unwiederbringlichkeit der entgangenen Gelegenheit entstanden ist. Dieser Schadensersatzanspruch verjährt nach einem Jahr ab Rückkehr des Touristen zum Abfahrtsort.

Haftung für Schäden an Personen oder für andere Schäden

Der Tourismuskodex sieht auch eine Haftung des Reiseveranstalters für Schäden an Personen oder für andere Schäden vor. Die Haftung ist jedoch ausgeschlossen, wenn die Nichterfüllung oder teilweise Nichterfüllung des Vertrages dem Konsumenten angelastet werden kann, wenn sie unvorhersehbar und unvermeidbar ist, von einem Dritten abhängt oder aber auf höhere Gewalt oder Zufall zurückzuführen ist.

Das Recht auf Ersatz für Personenschäden verjährt nach 3 Jahren ab Rückkehr zum Abfahrtsort; die Verjährungsfrist beträgt 18 oder 12 Monate, sollte die Nichterfüllung eine Transportleistung innerhalb des Reisepaketes betreffen.

Zur Deckung der soeben beschriebenen Schäden müssen der Veranstalter und der Vermittler eine Haftpflichtversicherung zugunsten des Reisenden abgeschlossen haben.

Besondere Formen der Pauschalreisen

Der Markt bietet immer häufiger auch besondere Formen der Pauschalreisen, so etwa die „*Last Minute*“ Reisen. Zu diesen Reisen, die mittlerweile allgemein bekannt sind, gesellen sich andere wie „*Last Second*“ Reisen oder Reisen mit der „*Roulette*“-Formel. Alle diese Angebote ermöglichen dem Reisenden merkliche Einsparungen im Vergleich zu den Normalpreisen. Allerdings kennt der Reisende bis zum letzten Moment die Reisebedingungen nicht. So wird der Reisende beim Modell „*Last Second*“ in eine Warteliste (*stand by*) aufgenommen und erhält den Zuschlag mit den entsprechenden Details zur Reise nur wenige Tage, manchmal nur einen Tag vor Reiseantritt. Beim Modell „*Roulette*“ hingegen wird das Reiseziel nur wenige Stunden vor der Abreise oder auch erst unmittelbar vor Reiseantritt mitgeteilt. Bei diesen Modellen akzeptiert der Reisende ein höheres Risiko, weil er die Vertragsbedingungen nicht genau kennt. Die geringeren Kosten für die Reise schlagen sich dann auch in einem geringeren Schutz für den Konsumenten nieder. Nachdem er mit dem Reiseveranstalter keine Abmachungen über die Vertragsbedingungen getroffen hat, kann er hinterher auch keine Reklamationen die mangelnde Übereinstimmung zwischen dem versprochenen und dem tatsächlichen Angebot geltend machen.

Sicherheitsprobleme, Terroranschläge oder Naturkatastrophen

Es gibt Situationen, in denen der Konsument vom Pauschalreisevertrag zurücktreten möchte, weil er Bedenken hat, die Reise anzutreten. Es sind dies Situationen, die weder in die Verfügungsgewalt des Reiseveranstalters oder Vermittlers, noch in jene des Konsumenten fallen, die aber Letzterem den Genuss am Urlaub verderben können. Diese Fälle werden unter dem Sammelbegriff „höhere Gewalt“ zusammengefasst und betreffen Terroranschläge, Naturkatastrophen, allgemeine Sicherheitsprobleme usw.

Wenn eine dieser Situationen eintritt, hat der Konsument die Möglichkeit von der Reise zurückzutreten, muss aber die Stornogebühren bezahlen: Mit dem Abschluss

des Pauschalreisevertrages verpflichtet sich der Konsument nämlich, für die Buchung zu bezahlen aber nicht, auch tatsächlich zu reisen. Der Reiseveranstalter seinerseits ist verpflichtet, die Reise so anzubieten, wie es im Vertrag festgehalten ist. Wenn also die Durchführung der Reise für den Reiseveranstalter nicht unmöglich ist (etwa durch die Beschädigung des Hotels nach einem Terroranschlag) und er die Leistung also erbringt, so muss auch der Konsument seine Gegenleistung erbringen, indem er bezahlt.

Ohne eine Pönale zu zahlen kann der Konsument in den oben beschriebenen Fällen nur dann zurücktreten, wenn es vonseiten des Italienischen Außenministeriums eine Reisewarnung gibt, die ausdrücklich davor warnt das vom Attentat oder etwa einem Hurrikan betroffene Land zu bereisen. Nur in diesem Fall und nur innerhalb der Vorgaben der Reisewarnung (oft gilt diese nur für die Tage, die direkt auf das Attentat oder die Naturkatastrophe folgen, oder lediglich für ein gewisses Gebiet und kann nicht von jenen Verbrauchern in Anspruch genommen werden, deren Abreise erst eine oder zwei Wochen später geplant ist) ist der Konsument, der vom Vertrag zurücktritt, von der Zahlung einer Pönale befreit und erhält die angezahlten Beträge zurück.

Um mehr Informationen über das bereiste Land, auch in Bezug auf die Sicherheitshinweise, zu erhalten, ist es empfehlenswert, die Homepage des Außenministeriums unter „*Viaggiare sicuri*“ zu konsultieren: www.viaggiariesicuri.mae.aci.it/. Hier findet man stets aktualisierte Informationen und eventuelle Warnungen vor Reisen in bestimmte Länder.

Achtung:

Wenn ein italienischer Konsument eine Pauschalreise bei einem ausländischen Reiseveranstalter gebucht hat, muss er sich hinsichtlich eventueller Reisewarnungen an die Empfehlung des Landes halten, in welchem der Reiseveranstalter seinen Sitz hat. Ein Beispiel: Wenn die Pauschalreise von einem österreichischen Reiseveranstalter angeboten wird, ist ausschlaggebend, welche Information das zuständige österreichische Ministerium gibt. Die Warnung des italienischen Außenministeriums ist in diesem Fall bedeutungslos.



Der Garantiefonds

Es kann vorkommen, dass ein Reiseveranstalter oder der Vermittler zahlungsunfähig sind oder in Konkurs gehen, bevor die Konsumenten, die eine Pauschalreise gebucht haben, diese Reise überhaupt antreten konnten oder aber während sie sich auf der Reise befinden. Die einen könnten eine Menge Geld verlieren, die anderen in größte Schwierigkeiten gelangen, überhaupt wieder heimzukommen. Um solchen Situationen vorzubeugen, wurde im Jahre 1999 ein nationaler Garantiefonds ins Leben gerufen, welcher derzeit beim Präsidium des Ministerrates angesiedelt ist. Der Fonds wird jährlich durch einen Anteil der verpflichtenden Versicherungspolizzen, von denen wir zuvor gesprochen haben, finanziert und wird lediglich im Rahmen der verfügbaren Ressourcen tätig.

Der Fonds garantiert dem Konsumenten einen doppelten Schutz. Zum einen garantiert er die Rückzahlung aller angezahlten Beträge, sollte die Reise noch nicht angetreten sein, sowie die Heimkehr jener Verbraucher, die sich bereits im Ausland befinden. Außerdem bietet er bei Notfällen finanzielle Hilfe für den Rücktransport aus außereuropäischen Ländern. Für den Notfall sind keinerlei Formalitäten vorgesehen, um die Ausschüttung aus dem Fonds zu veranlassen. In den anderen Fällen hingegen ist es notwendig, die Intervention des Fonds schriftlich anzufordern und zwar innerhalb jener Verjährungsfrist, die für das Recht auf Rückerstattung vorgesehen ist.

Der Fonds kann nur aktiviert werden für Pauschalreiseverträge, die in Italien abgeschlossen wurden und zwar von einer Reiseagentur oder einem Verkäufer, der über eine reguläre Lizenz verfügt. Der Fonds deckt nicht die Schäden, welche durch Nichterfüllung des Vertrages durch den Reiseveranstalter oder den Verkäufer verursacht wurden. Um sicherzugehen, sollte man vor der Buchung überprüfen, ob der Anbieter über eine rechtmäßige Lizenz und über eine Versicherungspolizze verfügt, die den Konkursfall abdeckt.

Auf der Internetseite des nationalen Garantiefonds kann ein Antragsmuster zur Inanspruchnahme der Fondsleistungen abgerufen werden:
www.governo.it/Presidenza/DSCT/fondo_nazionale_garanzia.html.



Europäisches Verbraucherzentrum Italien
Büro Bozen
Brennerstraße 3
I-39100 Bozen
Tel. +39-0471-980939
Fax +39-0471-980239
www.euroconsumatori.org
info@euroconsumatori.org

Hauptsitz des Europäischen
Verbraucherzentrums Italien
ECC-Net Italy
Centro Europeo Consumatori
Viale degli Ammiragli 91
I-00136 Roma
Tel. +39-06-44238090
Fax +39-06-44170285
www.ecc-netitalia.it
info@ecc-netitalia.it



Ministerium für die
Wirtschaftliche Entwicklung
DGAMTC

gefördert
durch



Autonome Provinz Bozen