

Mit der **Richtlinie (EU) 2015/2302** haben die Rechte von Pauschalreisenden in der EU ein höheres und einheitliches Schutzniveau innerhalb der gesamten EU bekommen. Hier finden Sie einen kurzen Überblick über Ihre Rechte. Detaillierte Informationen zu **Pauschalreisen** finden Sie auf unserer Website unter: <http://www.euroconsumatori.org/81913d83771.html>.

Wie wurde die Richtlinie in Italien umgesetzt?

In Italien wurde die Richtlinie durch das gesetzvertretende Dekret vom 21. Mai 2018, Nr. 62 umgesetzt.

Was ist unter anderem eine Pauschalreise?

Die Kombination von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen als Paket, also z.B.: Flug + Hotel, Flug + Mietwagen, Hotel + Mietwagen oder Hotelnacht + Konzertkarte. Auch sogenannte *click through* Buchungen zählen als Pauschalreisen (mehr Infos dazu finden Sie auf unserer Webseite).

Darf der Preis der Pauschalreise erhöht werden? Preiserhöhungen darf es nur geben, wenn auch Preissenkungen möglich sind. Weniger als 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise ist eine Preiserhöhung gar nicht mehr erlaubt. Davor darf der Preis nur aus bestimmten im Gesetz genannten Gründen erhöht werden. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 8% des Reisepreises, muss der Unternehmer Sie auf einem dauerhaften Datenträger informieren und Ihnen eine angemessene Frist dafür geben, der Erhöhung entweder zuzustimmen oder kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. Haben Sie bereits



etwas bezahlt, muss er Ihnen das Geld rückerstatten.

Achtung: Wenn Sie innerhalb der gesetzten, angemessenen Frist nicht reagieren, gilt dies als Zustimmung zur Preiserhöhung.

Muss ich es hinnehmen, wenn der Reiseveranstalter wesentliche Teile meines Pakets ändert?

Ist der Reiseveranstalter gezwungen, **wesentliche Teile** der Reise zu ändern (z.B. Unterkunft, Destinationen etc.), müssen Sie das nicht akzeptieren. Sie können auch kostenlos zurücktreten. Haben Sie bereits etwas bezahlt, muss er Ihnen das Geld rückerstatten. Der Unternehmer setzt Ihnen eine Frist für die Antwort, ob Sie die geänderte Reise akzeptieren. Achtung: Schweigen gilt als Zustimmung!

Kann ich vom Vertrag zurücktreten?

Sie können jederzeit vor Beginn des Reisepaketes vom Vertrag zurücktreten, müssen aber dem Reiseveranstalter die angefallenen, angemessenen und vertretbaren Kosten erstattet (sog. **Stornogebühren**). Auf Ersuchen des Reisenden muss der Reiseveranstalter die Höhe der Rücktrittsgebühren begründen.

Kann jemand anderer statt mir verreisen?

Sie dürfen Ihren Reisevertrag auch auf eine andere Person übertragen. Angemessene Mehrkosten, die dadurch entstehen, sind jedoch zu bezahlen.

Wie gehe ich am besten bei Mängeln während der Reise vor?

Bei Mängeln sollten Sie unbedingt gleich vor Ort reklamieren. Und zwar beim Reiseveranstalter

oder dem Reisebüro, nicht nur an der Hotelrezeption! Am besten schriftlich. Rügen Sie die Mängel nicht sofort, kann das eventuelle Schadenersatzansprüche schmälern. Sie haben das Recht auf Abhilfe vor Ort (z.B. anderes Zimmer) oder auf Preisminderung im Nachhinein. Weiters unter Umständen auf Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude.

Gefahr am Urlaubsort – was jetzt?

Nach der Buchung wird Ihr Urlaubsort plötzlich zur Gefahrenzone (Naturkatastrophen, politische Unruhen etc.)? Wird Ihre Reise dadurch bereits vor Antritt vereitelt, haben Sie ein kostenloses Rücktrittsrecht, und müssen also keine Stornogebühr bezahlen.

Was kann ich tun, wenn ich am Urlaubsort festsitze?

Stecken Sie z.B. wegen eines Hurrikans oder politischen Unruhen am Urlaubsort fest, muss der Reiseveranstalter für bis zu drei weitere Tage ein Hotel bezahlen.

Welchen Insolvenzschutz habe ich bei Pauschalreisen?

Bei einer Pauschalreise ist man gegen die Insolvenz des Reiseveranstalters abgesichert. Findet die Reise nicht statt, bekommen Sie die an den Reiseveranstalter bezahlte Summe zurück. Dasselbe gilt, wenn Sie den Urlaub zwar antreten bzw. fortsetzen, gewisse Leistungen (z.B. Hotel) jedoch erneut bezahlen müssen. Geht hingegen die im Zuge des Pauschalpakets gebuchte Fluglinie in Konkurs, muss der Reiseveranstalter Sie schlichtweg auf eine andere Airline umbuchen. Gibt es das ausgewählte Hotel nicht mehr, haben Sie Anspruch auf eine andere, gleichwertige Unterkunft.



NÜTZLICHE LINKS

Ihre Rechte bei Pauschalreisen

<http://www.euroconsumatori.org/81913d83771.html>

Musterbriefe für Reklamationen im Bereich Reisen

<http://www.euroconsumatori.org/83047d83473.html>

Infos zum Urlaubsland und Reisewarnungen

<http://www.viaggiasesicuri.it/home.html>

ECC-Net: Travel" App - Verbraucherrechte für unterwegs

<http://www.euroconsumatori.org/81914d83449.html>

Das Europäische Verbraucherzentrum Italien wird mitgefördert durch die Generaldirektion für die Harmonisierung des Marktes und den Verbraucherschutz des Ministeriums für die wirtschaftliche Entwicklung, durch die Generaldirektion Justiz, Verbraucher und Gleichstellung 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.

Herausgegeben vom

Europäischen Verbraucherzentrum

Italien Büro Bozen

Brennerstraße 3

I-39100 Bozen

Tel. +39-0471-980939

Fax +39-0471-980239

www.euroconsumatori.org

info@euroconsumatori.org

Facebook: Centro Europeo Consumatori

Italia

Twitter: ECC Italy

Diese Publikation wurde aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union finanziert (2014-2020).

Der Inhalt dieser Publikation gibt ausschließlich die Ansicht des Europäischen Verbraucherzentrums Italien wieder und liegt in dessen alleiniger Verantwortung. Er spiegelt nicht den Standpunkt der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union wider. Die Europäische Kommission und die Agentur übernehmen keinerlei Verantwortung für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Publikation zu entnehmen sind.

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

Stand Juli 2018

Blatt Nr. 05



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union

