



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
Via G. M. Lancisi, 31
00161 Roma – ITALIA
Tel. 06 44238090 - 06 44290734
Fax. 06 44118348
www.ecc-netitalia.it
info@ecc-net.it

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 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 übernommen werden. Die in der vorliegenden Broschüre beinhaltenen Informationen können nur als Richtlinien und als Teilinformationen betrachtet werden, die notwendigen Vertiefungen sollten vom Verbraucher direkt bei den zuständigen Stellen eingeholt werden.

Stand: Dezember 2007

INHALT:

Vorwort	4
Was ist eine Pauschalreise	4
Veranstalter, Verkäufer und Konsument	5
Die Buchung	6
Der Pauschalreisevertrag	7
Welche Informationen muss der Konsument erhalten?	8
Erreichung der Mindestteilnehmerzahl	9
Abtretung des Vertrages	9
Nachbesserung des Preises	10
Wenn am Paket etwas verändert wird	10
Die Rechte des Konsumenten im Falle von Annullierung oder gerechtfertigtem Rücktritt	11
Die Anzahlung und der Rücktritt des Konsumenten	11
Die Versicherung	12
a) Reiserücktrittsversicherung	12
b) Gepäcksversicherung	12
c) Unfall und Krankheit	13
Wenn etwas schief geht...	14
a) Nichterfüllung des Vertrages: wer ist verantwortlich?	14
b) Reklamationen	15
c) Die entgangenen Urlaubsfreuden	16
Verantwortung für Schäden an Personen oder für andere Schäden	16
Besondere Formen der Pauschalreisen	17
Unsichere Lage, Terroranschläge oder Naturkatastrophen: was tun?	17
Der Garantiefonds	18
Nützliche Links	19



Vorwort

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. Unter den verschiedenen Formen des Reisens sind die Pauschalreisen derzeit die beliebtesten, weil sie ein „all inclusive“-Paket darstellen. Man vertraut sich in der Regel einem Reiseunternehmen an, teilt ihm seine Vorstellungen und Wünsche mit und erhält ein Paket, das als Mindestangebot Reiseziel, Transport und Unterkunft beinhaltet (in den letzten Jahren buchen Pauschalreisende allerdings vermehrt übers Internet). Die Angebote für Pauschalreisen gehen aber auch weit über das Mindestangebot hinaus, und bieten ein reiches Angebot an Programm und Service, wie wir noch sehen werden.

Und weil die Erwartungen der Reisenden entsprechend groß sind, ist es wichtig, dass sie alle Informationen zur Reise erhalten, um die richtige Wahl zu treffen. Aber auch, um mit Situationen zurechtzukommen, die sich vor oder während der Reise einstellen und die die Urlaubsfreude empfindlich beeinträchtigen können.

Wie kommt man aber an die nötigen Informationen, die helfen, Ungemach zu vermeiden? Wie muss man sich verhalten, wenn alles ganz anders kommt als geplant und erträumt? Die Absicht 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, zu erleichtern.

Wer mehr wissen will, kann die Webseite des Europäischen Verbrauchersentrums konsultieren, welche eine Vielzahl von Informationen speziell zum Thema Pauschalreisen bereithält:

<http://www.euroconsumatori.org/16842v16916d24454.html>

Was ist eine Pauschalreise?

Unter den Themen, die vom so genannten „Verbraucherkodex“ (Gesetzesdekret Nr. 206 vom 6. September 2005) geregelt sind, findet sich auch die Regelung für die Pauschalreisen (Art. 82 -100). Es handelt sich dabei um eine Reise, einen Urlaub oder beides zusammen, welcher zumindest zwei der folgenden

Elemente beinhalten muss:

- Transport
- Unterkunft
- Serviceleistungen, die nicht mit Transport oder Unterkunft zusammenhängen (Autoverleih, Exkursionen usw.)¹

¹ Während in der Vergangenheit der Transport ein essenzielles Element der Pauschalreise war, ist es heute anders. Tatsächlich gibt es immer mehr Formen von Pauschalreisen, bei denen Serviceleistungen, die nicht mit Transport und Unterkunft zu tun haben, immer wichtiger werden.

Das Paket muss außerdem zu einem Pauschalpreis verkauft werden (auf italienischem Staatsgebiet) und eine Dauer von mehr als 24 Stunden haben oder zumindest eine Nacht beinhalten.

Achtung:

Wenn der italienische Reisende eine Pauschalreise von einem Reiseveranstalter kauft, der seinen Sitz im Ausland hat, dann findet der Verbraucherkodex keine Anwendung!² Dasselbe gilt für den Reisenden, der zwar zwei der angeführten Leistungen in Anspruch nimmt, die Reise aber innerhalb von einem Tag absolviert. Andererseits wird der Verbraucherkodex auch dann angewandt, wenn die einzelnen Elemente separat verrechnet werden.



² Die italienische Gesetzgebung zum Thema Pauschalreisen beruht auf der Europäischen Richtlinie Nr. 90/314/EWG, welche das Reisen, die Aufenthalte und die „all-inclusive“-Angebote betrifft. Dasselbe gilt auch für die anderen europäischen Staaten. In allen Mitgliedsstaaten ist der Pauschalreisende also rechtlich geschützt, wenn auch mit einigen Unterschieden.

Veranstalter, Verkäufer und Konsument

Zu Beginn einige Begriffsdefinitionen:

Veranstalter (Tour Operator) ist derjenige, der nicht nur gelegentlich Pauschalreisen organisiert und sie direkt oder über einen Verkäufer (meist Reisebüro) verkauft oder zum Verkauf anbietet.

Verkäufer ist derjenige, der die vom Veranstalter zusammengestellte Pauschalreise verkauft oder zum Verkauf anbietet.

Konsument ist derjenige, der die Pauschalreise bucht oder der an die Stelle eines anderen Konsumenten tritt, welcher ihm die Pauschalreise abtritt.

Die Buchung

Mit der Buchung einer Pauschalreise akzeptiert der Reisende den Vorschlag des Veranstalters und schließt damit schon in dieser Phase einen Vertrag ab.



Achtung: Es bedarf keiner Unterschrift für den Abschluss des Vertrages: es reicht, wenn man die Buchung auch nur telefonisch oder online vorgenommen hat!

Die Buchung ist also 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 „15 Kilometer vom Flughafen“ kann von Vorteil sein, weil man kurze Anfahrsstrecken zum Hotel hat, es kann aber auch bedeuten, dass das Hotel mitten in der Einfugschneise liegt. Und „Zimmer auf der Meereseite“ heißt noch lange nicht, dass man das Meer auch wirklich sieht. Vor der Buchung sind solche Details mit dem Reiseveranstalter abzuklären. Und 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 unguete Überraschungen ist also Voraussicht bei der Auswahl des Reiseziels und des Reisepakets. Unabdingbar ist in diesem Zusammenhang eine optimale Information vor dem Abschluss des Reisevertrages.

Wie bereits angedeutet, sind in den letzten Jahren die **Online-Buchungen** 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 fehlt, vor allem was die bürokratischen Erfordernisse betrifft, die vom Urlaubsland vorgeschrieben sind.

Wichtig zu wissen ist vor allem, dass für die Pauschalreiseverträge **kein Rücktrittsrecht** vorgesehen ist, obwohl es sich bei Online-Buchungen um Fernabsatzverträge handelt (für Verträge, die über Telefon, Internet usw. abgeschlossen wurden, sieht der Gesetzgeber normalerweise ein Rücktrittsrecht von 10 Arbeitstagen ab Unterzeichnung des Vertrages oder ab Lieferung der Ware vor).

Ist der Pauschalreisevertrag erst einmal abgeschlossen, kann der Reisende nur noch aussteigen, indem er die vorgesehenen Pönalen bezahlt.

Der Pauschalreisevertrag

Der Verbraucherkodex sieht vor, dass der Pauschalreisevertrag schriftlich und in verständlicher Sprache abgefasst sein muss. Der Käufer erhält eine vom Reiseveranstalter oder vom Verkäufer gegengezeichnete oder mit Firmenstempel versehene Kopie. Der Vertrag muss folgende Elemente enthalten:

- 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 Verkäufers, welcher den Vertrag unterzeichnet;
- c) Preis der Pauschalreise, Rücktrittsmodalitäten, Flughafengebühren, Anlegegebühren in Häfen und andere Kosten zulasten des Reisenden;
- d) Zahlungsbetrag (nicht höher als 25% des Gesamtpreises), welcher im Moment des Vertragsabschlusses zu hinterlegen ist, sowie der Zahlungstermin für den Saldo;
- e) Beschreibung der Versicherungsleistungen und anderer Polizzen, die mit dem Reisenden abgeschlossen wurden;
- f) Vorgaben und Modalitäten zur Aktivierung des Garantiefonds;
- g) Transportmittel, Transportarten, Datum, Uhrzeit, Ankunfts- und Abfahrtsort, Art der zugewiesenen Sitzplätze;
- 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 Reiseleitung und touristische Führer;
- j) Termin innerhalb welchem 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/Verkäufer und dem Reisenden vereinbart wurden;
- l) Eventuelle Kosten zulasten des Konsumenten im Falle einer Abtretung des Vertrages an einen Dritten;
- m) Termin innerhalb welchem Reklamationen wegen Nichterfüllung des Vertrages eingereicht werden müssen;
- n) Termin innerhalb welchem der Konsument seine Entscheidung in Hinblick auf die Änderung von Vertragsbedingungen geltend machen kann.

Der Pauschalreisevertrag hat in erster Linie die Aufgabe, den Vertragsnehmer mittels festgelegter Inhalte 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 muss.

Welche Informationen muss der Reisende erhalten?

Die geltende Gesetzgebung legt sehr viel Wert auf die Information, welche der Reiseveranstalter oder der Verkäufer einer Pauschalreise dem Reisenden sowohl vor der Buchung, als auch in der Phase des Vertragsabschlusses und auch nach diesem geben muss. Diese Information, so will es der Gesetzgeber, muss angemessen und korrekt sein. Der Reiseveranstalter muss die Information 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 der schwächere Teil des Vertrages und muss als solcher jede Möglichkeit haben, den „Einkauf“ 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 Vertragsabschluss korrekt erfolgt ist.

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 Einrichtungen, Prozeduren und Regeln herumschlagen muss, die einem fremden Staat unterliegen.

Neben den Angaben, die im Pauschalreisevertrag enthalten sein müssen, gibt es eine Reihe von Informationen, die der Reiseveranstalter ebenfalls schriftlich liefern muss: Angaben zu Pass und Visum, die von der Sanität vorgeschriebenen Vorgaben und sämtliche Formalitäten, die sowohl die Reise als auch den Aufenthalt betreffen. Außerdem müssen mitgeteilt werden: die Fahrpläne, die Zwischenaufenthalte und die Anschlüsse, Kontaktadressen von eventuellen Ansprechpartnern des Reiseunternehmens vor Ort oder, falls es keine solche Ansprechpartner gibt, die Kontaktadressen und Telefonnummern, die im Bedarfsfall zu kontaktieren sind.

Schließlich muss über die Möglichkeit, Versicherungen, welche den Rücktritt vom Reisevertrag oder die Rückführung im Fall von Krankheit oder Unfall betreffen, abzuschließen, informiert werden.

Es ist ausdrücklich verboten, irreführende Informationen zu den angebotenen Dienstleistungen, zu Preisen oder zu anderen Vertragselementen zu liefern, angefangen beim Medium, das diese Informationen an den Konsumenten bringt.



Wie bereits angedeutet, enthält der Vertrag nicht immer alle vorgeschriebenen Informationen. In solchen Fällen kommt es vor, dass dem Kunden eine Informationsschrift ausgehändigt wird, deren Inhalt für den Reiseveranstalter und den Verkäufer bezüglich ihrer Verantwortung gegenüber dem Kunden bindend ist. Auch diese Informationsschrift muss eine Reihe von Informationen bereithalten, so Informationen über das Reiseziel, das Transportmittel, die Unterkunft, die Reiserouten, die bürokratischen Vorgaben (Visa, Pässe, Sanitätsvorschriften usw.), die Kosten der Reise, Termine und Auflagen für den Rücktritt. Normalerweise ist diese Informationsschrift Teil des Kataloges oder ein Depliant, welches, wie bereits angemerkt, unbedingt aufbewahrt werden sollte. Da diese Informationen Teil des Pauschalreisevertrages und für den Reiseveranstalter bindend sind, werden sie im Ernstfall zu wichtigen Beweismitteln für den Nachweis von Ungereimtheiten zwischen dem, was im Pauschalreisevertrag steht und dem, was der Reisende tatsächlich vorgefunden hat. Auch wenn diese Informationsschrift nicht mitgeliefert wird, so müssen der Reiseveranstalter und der Verkäufer die vorgeschriebenen Informationen dem Kunden dennoch übermitteln.

Erreichung der Mindestteilnehmerzahl

Wenn das im Vertrag so vorgesehen ist, kann der Reiseveranstalter die Reise absagen, wenn innerhalb der im Vertrag angegebenen Frist nicht die geforderte Mindestteilnehmerzahl zustande kommt³. In diesem Fall hat das Reiseunternehmen die Pflicht, dem Konsumenten eventuell angezahlte Summen zurückzuzahlen.

³ Siehe Paragraf zum Pauschalreisevertrag – Buchstabe j

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. In diesem Fall teilt er dem Reiseveranstalter oder dem Verkäufer die Daten der einspringenden Person mit. Diese Person muss alle Voraussetzungen erfüllen, um das Pauschalreisepaket übernehmen zu können. Ist zum Beispiel für eine bestimmte Reise ein Höchstalter vorgesehen, dann muss die einspringende Person dieser Voraussetzung entsprechen.

Achtung:

Die Abtretung des Vertrages ist nur innerhalb von vier Arbeitstagen vor der Abreise möglich!! Außerdem könnte die Abtretung mit Kosten verbunden sein⁴ – erkundigen Sie sich also im Voraus auch im Hinblick auf diese Kosten.



⁴ Siehe Paragraf zum Pauschalreisevertrag – Buchstabe l

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). Normalerweise handelt es sich um Teuerungen aufgrund von erhöhten Treibstoff- oder Transportpreisen, um Preisanhebungen bei der Flughafengebühr oder beim Wechselkurs.

Der Reisende hat das Recht, die Gründe für die Preisanhebung dokumentiert zu bekommen!

Der Preisaufschlag darf jedenfalls die 10%-Marke nicht übersteigen (sollte diese Grenze überschritten werden, ist es möglich, vom Vertrag zurückzutreten und sich bereits getätigte Anzahlungen auszahlen zu lassen)⁵.

Ebenso darf der Preisaufschlag nicht später als 20 Tage vor Abreisedatum erfolgen.

⁵ Siehe Paragraf betreffend die Rechte des Konsumenten im Falle von Annullierung oder gerechtfertigtem Rücktritt.

Wenn am Paket etwas verändert wird

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

Änderungen, die der Reiseveranstalter oder der Verkäufer **vor der Reise** vornimmt: 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 Pönalen. Informiert der Reiseveranstalter nicht schriftlich, so sind dem Konsumenten keine Fristen für den Rücktritt gesetzt.

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 der Preisdifferenz.

Tritt der Konsument hingegen vom Vertrag zurück, so müssen ihm alle Anzahlungen innerhalb sieben Arbeitstagen ab dem Datum des Rücktritts zurückerstattet werden (siehe den Paragrafen betreffend die Rechte des Konsumenten im Falle von Annullierung oder gerechtfertigtem Rücktritt).



Achtung:

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

Änderungen, die der Reiseveranstalter oder der Verkäufer **nach der Abreise** vornimmt: 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 die entsprechende Differenz auszahlen.
Sollte der Reiseveranstalter nicht in der Lage sein, eine angemessene Alternativlösung anzubieten oder sollte der Konsument die angebotene Lösung nicht akzeptieren⁶, dann hat er das Recht, die Heimreise anzutreten und die Rückzahlung der nicht in Anspruch genommenen Leistungen zu fordern.

⁶ Achtung: Der Konsument darf das Alternativangebot nur ablehnen, wenn er einen triftigen Grund dafür hat.

Die Rechte des Konsumenten im Falle von Annullierung oder gerechtfertigtem Rücktritt

Wenn die Annullierung der Reise nicht vom Konsumenten verschuldet wird, so hat dieser das Recht eine Pauschalreise derselben oder einer höheren Qualität in Anspruch zu nehmen, ohne irgendwelchen Aufpreis zu bezahlen. Wenn hingegen das Ersatzangebot von geringerem Wert ist, so muss der Reiseveranstalter oder der Verkäufer dem Konsumenten den Differenzbetrag rückerstatten. Sollte überhaupt keine Alternative angeboten werden oder sollte der Konsument diese nicht akzeptieren, so hat der Konsument das Recht, seine Anzahlung innerhalb sieben Arbeitstagen ab Annullierung der Reise zu kassieren. Es handelt sich hier um denselben Schutz, wie er im Falle des Rücktritts des Konsumenten aufgrund einer Preiserhöhung um mehr als 10% oder aufgrund von einschneidenden Vertragsänderungen vonseiten des Reiseveranstalters greift.

Die Anzahlung und der Rücktritt des Konsumenten

Der Verbraucherkodex 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. Es kommt aber auch vor, dass Reiseveranstalter den Saldo erst wenige Tage vor Abreise verlangen oder gar erst nach erfolgter Reise.

Der Betrag, der im Moment der Buchung als Anzahlung verlangt wird, gilt aber weder als Angeld zur Bestätigung noch als Reugeld⁷, sondern nur als Vorauszahlung auf den Gesamtbetrag. Tatsächlich ist es 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 Pönalen 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

⁷ **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 Kunde anhand der Empfangsbestätigung für das Angeld das Doppelte zurückverlangen.

Reugeld: auch hier handelt es sich um eine Summe, die im Falle der Nichterfüllung des Vertrages vom jeweils anderen Vertragspartner einbehalten wird. Dies wird im Vorhinein so vereinbart, das Recht auf weitergehende Forderungen entfällt damit.

man den gesamten Preis bezahlen muss. Es ist deshalb empfehlenswert abzuwägen, ob sich der Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung lohnt, welche sämtliche Kosten, inklusive Pönalen abdeckt. (siehe nächstes Kapitel)

Die Versicherung

a) Reiserücktrittsversicherung

Zugleich mit dem Vertrag für die Pauschalreise kann man auch einen Vertrag für eine Reiserücktrittsversicherung abschließen, die häufig auch schon im Preis inbegriffen ist⁸. Es handelt sich dabei um eine freiwillige Versicherung, welche die Kosten eines Rücktrittes des Konsumenten von der Reise abdeckt, in Fällen, die von der Versicherungspolizze ausdrücklich vorgesehen sind.

⁸ Achtung: Reiserücktrittsversicherungen, die bereits im Pauschalpaket inbegriffen sind, kosten wenig, ihre Leistungen sind aber entsprechend gering.

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 hingegen chronische Erkrankungen oder Krankheiten, welche zum Zeitpunkt der Buchung bereits bekannt waren. Auch die Schwangerschaft ist ausgeschlossen, weil sie nicht als Krankheit gilt.

Die Reiserücktrittsversicherung wird normalerweise gleichzeitig mit der Buchung abgeschlossen. Erfolgt der Abschluss später, so dürfen 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.



Achtung:

Wer keine Reiserücktrittsversicherung abgeschlossen hat und die Reise auch nicht an eine dritte Person abtreten kann, muss mit zum Teil hohen Kosten rechnen. Unabhängig davon, ob die Gründe des Rücktritts mehr oder weniger einsichtig und gravierend sind, kann sich die Pönale auch auf 100% der Reisekosten belaufen. Je näher man an den Abreisetermin heranrückt, umso größer wird das Risiko, für den Rücktritt viel bezahlen zu müssen. Eine Reiserücktrittsversicherung ist also für langfristig geplante und für kostspielige Reisen zu empfehlen.

b) 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 Polizza deckt den Schaden am Gepäck und an der Kleidung, die der Konsument 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, Sparbuch oder Dokumenten. Ausgeschlossen sind auch alle Schäden, die aufgrund von schuldhaftem und vorsätzlichem Verhalten des Konsumenten entstanden sind, zum Beispiel, wenn Gegenstände liegengelassen und vergessen werden oder unbeaufsichtigt bleiben. Ebenfalls nicht vergütet werden Schäden durch Verderben oder Verschleiß, die aufgrund unsachgemäßer Verpackung oder schlampigen Verschließens entstehen.

c) Unfall und Krankheit

Diese Versicherungspolizza 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 Länder⁹, welche das entsprechende Abkommen mit Italien über die Sanitätsdienstleistungen nicht abgeschlossen haben. 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 Assistenz, Krankentransport, Medikamente, chirurgische Eingriffe, allgemeine Krankenhauskosten, Verlängerung des Aufenthaltes (wenn notwendig), Rücktransport des Versicherten und Transfer von Verwandten.

Achtung:

Normalerweise sind chronische und psychische Krankheiten, weitere 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

⁹ In den europäischen Mitgliedsstaaten kann man hingegen die europäische Krankenversicherungskarte (TEAM) verwenden, die alle notwendigen ärztlichen und medikamentösen Behandlungen abdeckt. Im Ernstfall wendet man sich einfach an die örtlichen ärztlichen und medizinischen Einrichtungen. Weitergehende Informationen über TEAM und über Arztspesen im Ausland unter <http://www.euroconsumatori.org/16849v24472d17613.html>



se sind die Fristen zur Schadensmeldung nämlich sehr kurz und bei einer verspätet eingelangten Meldung hat die Versicherung durchaus die Möglichkeit, die Schadensdeckung abzulehnen.

Wenn etwas schief geht...

a) Nichterfüllung des Vertrages: wer ist verantwortlich?

Wird das im Pauschalreisevertrag zugesicherte Angebot nicht oder nicht korrekt erfüllt, so sind dafür sowohl der Reiseveranstalter als auch der Verkäufer zur Verantwortung zu ziehen, jeder auf der Basis der eigenen Verantwortlichkeit. Dieser Verantwortung entzogen sind sie nur, wenn der Nachweis erbracht wird, dass die Erfüllung des Vertrages aufgrund höherer Gewalt unmöglich geworden ist.

Jeder der beiden Auftragnehmer haftet für seinen Bereich (es handelt sich also nicht um eine „solidarische Haftung“¹⁰). 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 Verkaufshandlungen, 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 verantworten¹¹.

Die häufigsten Reklamationen betreffen die sanitären Einrichtungen, die nicht dem Vertrag entsprechende Klassifikation, 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

¹⁰ Um eine solidarische Haftung handelt es sich, wenn mehrere Verantwortliche paritätisch zur Verantwortung gezogen werden: Das Recht kann in diesem Fall gegenüber einem einzigen Verantwortlichen eingefordert werden; derjenige, der für den Schaden aufkommt, kann dann bei den anderen Verantwortlichen Regress fordern.

¹¹ Im Unterschied zu anderen EU-Staaten, etwa den deutschsprachigen, gibt es in Italien keine Tabelle, aus der eindeutig hervorgeht, für welchen Schaden welcher Schadenersatz gefordert werden kann. In Deutschland benutzt man zur Bezifferung des Schadens z. B. die „Frankfurter Tabelle“, welche für jede Form von Nichterfüllung einen perzentuellen Preisnachlass vorsieht.

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 Albtraum 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).

**Aber
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 bedeutet 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.



b) Reklamationen

Jede Reklamation sollte in erster Linie bei der jeweiligen Vertretung des Reiseveranstalters direkt am Urlaubsort vorgenommen werden und zwar möglichst sofort und schriftlich. Auf diese Weise gibt man dem Reiseveranstalter die Möglichkeit, umgehend einzugreifen. Sollte der Veranstalter vor Ort nicht die notwendigen Schritte einleiten oder sollten diese kein zufrieden stellendes Ergebnis bringen, kann der Kunde eine schriftliche Reklamation (Einschreibebrief mit Rückantwort) an den Reiseveranstalter oder an den Verkäufer schicken (je nach Zuständigkeit und Verantwortung). 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.

Leider gehen viele Reklamationen von einzelnen Konsumenten aber auch von Konsumentenschutzorganisationen ins Leere, nicht zuletzt deshalb, weil die erbrachten Beweise als nicht stichhaltig erachtet werden.

Ein anderer Weg, doch noch zu seinem Recht zu kommen, ist der außergerichtliche Weg über die **Schlichtungseinrichtungen der Handelskammern**¹². Diese Schlichtungsverfahren wurden ins Leben gerufen, um den Konsumenten einen besseren Zugang zum Recht zu sichern, da der normale Rechtsweg aufgrund des meist niedrigen Streitwertes kaum beschritten wird.

¹² Der Artikel 4 des Gesetzes Nr. 135 vom 29. März 2001 „Riforma della legislazione nazionale del turismo“ legt fest, dass die Handelskammern Schiedsstellen einrichten, welche Streitigkeiten zwischen Anbietern und Konsumenten oder Konsumentenvereinigungen im Bereich der touristischen Dienstleistungen klären. Die Konsumenten können sich zur Durchsetzung ihrer Rechte und zur Vertretung vor der Schlichtungsstelle an eine Konsumentenschutzvereinigung wenden.



Die meisten Streitigkeiten in diesem Bereich erledigen sich tatsächlich auf dem Weg der außergerichtlichen Schlichtung, indem sich der Konsument persönlich oder vertreten durch eine Konsumentenvereinigung auf die Schlichtung einlässt. Vom ordentlichen Gerichtsweg sehen die meisten Konsumenten hingegen ab, wegen der bei Zivilprozessen überlangen Gerichtszeiten mit unsicherem Ausgang, sowohl was die Entscheidung des Gerichtes also auch was die Höhe des Schadenersatzes angeht. Musterbriefe für Reklamationen finden sich unter der Liste der nützlichen Links.

c) Die entgangenen Urlaubsfreuden

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 wegen Nichterfüllung des Vertrages, wegen der Nichtübereinstimmung von Angebot und tatsächlich vorgefundener Dienstleistung erleiden musste, kommt auch noch der immaterielle Schaden durch die physische und nervliche Belastung. Eine Urlaubsreise sollte es nämlich ermöglichen, dass sich der Reisende „vom Alltagsstress erholen kann, um dadurch seine körperlichen und geistigen Kräfte wieder zu beleben und die Lebensqualität zu steigern“.¹³

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 finden, weil der Reisende nicht die Ruhe und Unterhaltung gefunden hat, die er bei der Planung und Buchung der Reise gesucht hatte. Bei diesem Schaden geht man davon aus, dass der Reisende Genuss und Wohlbefinden eingebüßt hat, Mühen und Stress auf sich nehmen musste, weil der Reiseveranstalter, der Verkäufer oder der ausführende Dienstleister ihrer Pflicht nicht nachgekommen sind. Die italienischen Gerichte haben mittlerweile anerkannt, dass der Konsument Anrecht auf Schadenersatz für die entgangenen Urlaubsfreuden hat. Auch wenn der Schaden nicht präzise bewiesen und beziffert werden kann, so liegt es am Richter, diesen in angemessener Höhe fest zu setzen. In einigen Fällen haben die Richter sogar einen Schadenersatz in Höhe des Gesamtpreises der gebuchten Pauschalreise festgesetzt, wenn durch das Nichtfunktionieren der Dienstleistung der gesamte Urlaub missglückt ist.

¹³ Friedensgericht Siracus
26. März 1999

Verantwortung für Schäden an Personen oder für andere Schäden

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



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 die „last second“ oder jene mit der Formel „roulette“.

Alle diese Angebote ermöglichen dem Reisenden merkliche Einsparungen im Unterschied 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 großes Risiko, weil er die Vertragsbedingungen nicht 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 über das Nichtfunktionieren der Dienstleistungen oder die mangelnde Übereinstimmung zwischen dem versprochenen und dem tatsächlichen Angebot geltend machen.

Unsichere Lage, Terroranschläge oder Naturkatastrophen: was tun?

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 Reisebüros, 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 Pönale 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 offizielle Warnung gibt, das von höherer Gewalt betroffene Land zu bereisen. Nur in diesem Fall und nur innerhalb der Vorgaben der Warnung (oft gilt die Warnung nur für die Tage gleich nach dem Attentat oder nach der Naturkatastrophe und nicht auch noch Wochen später) muss der Konsument, der vom Vertrag zurücktritt, keine Pönale bezahlen und er

erhält die angezahlten Beträge zurück.

Um mehr Informationen über die Sicherheit in dem Land zu haben, welches man zum Reiseziel erkoren hat, ist es empfehlenswert, die Homepage des Außenministeriums unter „Viaggiare sicuri“ zu konsultieren: <http://www.viaggiare Sicuri.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 Warnungen 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 Meinung des italienischen Außenministeriums ist in diesem Fall bedeutungslos.

Der Garantiefonds

Es kann vorkommen, dass ein Reiseveranstalter in Konkurs geht, 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 solchem Ungemach vorzubeugen, wurde im Jahre 1999 ein nationaler Garantiefonds ins Leben gerufen, welcher beim Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung angesiedelt ist. 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 den Rücktransport jener Kunden, die sich bereits auf Reisen 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 von drei Monaten nach Rückkehr von der Reise¹⁴.

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.

¹⁴ Die Ansuchen gehen an folgende Adresse:
Ministero dello Sviluppo Economico
– Direzione Generale per il Turismo –
Ufficio C1 "Tutela del turista" -
Via della Ferratella in Laterano 51 – 00184
Roma – tel. 06-7732336.

Nützliche Links

Nützliche Informationen über das Reiseland (Dokumente, Sanität, Sicherheit, Verkehr, usw.)
<http://www.viaggiasesicuri.mae.aci.it/>

Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung - Schutz der Reisenden
http://www.minindustria.it/organigramma/index.php?sezione=organigramma&tema_dir=tema2&nodo=197

Nationale Zivillufffahrtbehörde
<http://www.enac-italia.it/>

Verbraucherkodex D. Lgs. n. 206/2005 (Art. 82-100)
<http://www.parlamento.it/leggi/deleghe/05206dl.htm>

EU-Richtlinie Nr. 90/314/CEE betreffend Reisen, Urlaub und Pauschalreisen
http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&numdoc=31990L0314&model=guichett&lg=it

ENIT – Nazionale Tourismusbehörde
<http://www.enit.it/default.asp?Lang=IT>

Nützliche Informationen zu den Pauschalreisen
<http://www.euroconsumatori.org/16849v16937d24471.html>

Musterbriefe Pauschalreisen
http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/index_i.aspx?PATH_ID=589



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

Hauptsitz des Europäischen
Verbraucherzentrums Italien
ECC-Net Italy
Centro Europeo Consumatori
Via G. M. Lancisi, 31
00161 Roma – ITALIA
Tel. 06 44238090 - 06 44290734
Fax. 06 44118348
www.ecc-netitalia.it
info@ecc-net.it



Ministerium für die
Wirtschaftliche Entwicklung
DGAMTC



DG SANCO



Autonome Provinz Bozen