



Auf  
**Pauschalreise**  
durch Europa

Ihre Rechte  
kurz und  
knapp

Kakerlaken im Zimmer?

Baustelle statt Pool?

Flug oder Zug verspätet?

Rat und Hilfe  
für Verbraucher  
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Italien



**Dublin,  
Stockholm,**

**Sofia  
oder Palma de  
Mallorca**

***Dank der EU haben Sie Rechte, wenn  
Sie eine Pauschalreise gebucht haben.***

***Wir erklären Ihnen welche und  
wie Sie diese durchsetzen.***

## Was ist eine Pauschalreise?

DER BESONDERE SCHUTZ DER PAUSCHALREISE GILT,  
ZUM BEISPIEL, WENN SIE ...

- eine Reise gebucht haben, die als **Pauschalreise** beworben wurde.
- eine **Kreuzfahrt** unternehmen.
- ein vorgefertigtes **Gesamtpaket aus mindestens zwei Reiseleistungen** zu einem Gesamtpreis erworben haben, z. B. eine Musicalreise mit Bahnfahrt, Hotel und Eintrittskarte.
- eine **Tagesreise** mit einem Wert von mehr als 500 Euro gebucht haben.
- mindestens zwei Reiseleistungen getrennt voneinander ausgewählt haben und das **Reisebüro** diese zu einem **Gesamtpaket** mit Gesamtpreis **zusammenfasst**, z. B. Flug und Hotel.



## DER BESONDERE SCHUTZ DER PAUSCHALREISE GILT, ZUM BEISPIEL, WENN SIE ...

- im Internet auf einem **Buchungsportal** mindestens zwei Reiseleistungen individuell ausgewählt haben und diese **online** in Echtzeit zu einem **Gesamtpaket** mit Gesamtpreis **zusammenfassen** („Dynamic Packaging“).
- auf einer **Internetseite** eine Reiseleistung buchen, z. B. den Flug, dann über einen Link auf die Seite eines anderen Anbieters gelangen, bei dem Sie die nächste Leistung buchen, z. B. das Hotel. Die Buchungen müssen innerhalb von 24 Stunden erfolgen. Das erste Unternehmen muss Ihren Namen, Ihre Zahlungsdaten sowie Ihre Email-Adresse binnen 24 Stunden an das zweite weiterleiten („Click-Through-Buchung“). Bei Problemen ist das erste Unternehmen Ihr Ansprechpartner.



### *Beispiele für Reiseleistungen*

- *Beherbergung (Hotel, Pension ...)*
- *Beförderung (Flug, Bahn, Bus ...)*
- *Vermietung Pkw oder Motorrad*
- *touristische Leistungen (Ausflüge, Eintrittskarten ...), die mind. 25 % des Reisepreises ausmachen oder ein wesentliches Merkmal der Reise sind oder als solches beworben werden.*

## WISSENSWERTES ZUR PAUSCHALREISE



- *Sie sind durch den Sicherungsschein gegen die Zahlungsunfähigkeit des Reiseveranstalters geschützt. Der Reiseveranstalter muss sich hierfür bei einer Bank oder einer Versicherung absichern. Die Bank bzw. die Versicherung kann ihre Haftung für alle bei ihr versicherten Veranstalter pro Geschäftsjahr auf insgesamt 110 Millionen Euro beschränken.*
- *Bei **Zahlungsunfähigkeit der Airline / des Hotels** muss Sie der Reiseveranstalter auf seine Kosten auf einen anderen Flug / ein anderes Hotel umbuchen, sofern Flug oder Hotel Teil der Pauschalreise sind.*
- *Der Reiseveranstalter muss die Kosten für bis zu drei Übernachtungen tragen, wenn er Sie wegen **unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände** nicht nach Hause zurückbefördern kann, sofern die Rückbeförderung Teil der Pauschalreise ist.*



*Der Preis darf bis 20 Tage vor Reisebeginn um 8 % erhöht werden, wenn eine Preiserhöhung vertraglich vorgesehen ist und z. B. erhöhte Treibstoffkosten, Steuern, Wechselkurse dies erfordern. Der Reisende hat im Gegenzug das Recht auf eine Preissenkung, wenn o. g. Preise fallen.*

## DER BESONDERE SCHUTZ DER PAUSCHALREISE GILT NICHT, WENN ...

- Sie selbst die **Leistungen unabhängig voneinander, bei unterschiedlichen Anbietern** buchen und bezahlen. Beispiel: den Flug bei der Airline, den Mietwagen beim Vermieter. In diesem Fall sind Sie **nicht** gegen die Insolvenz der Airline oder des Vermieters abgesichert.
- es sich um die „**Vermittlung einer verbundenen Reiseleistung**“ handelt. Beispiel: Sie gehen ins Reisebüro, wählen die Leistungen einzeln aus, erhalten pro Leistung eine eigene Rechnung.

Wenn Sie direkt ans Reisebüro zahlen, sind Sie gegen dessen Insolvenz geschützt, aber nicht gegen die der Airline oder des Autovermieters. Das gilt auch für Buchungen auf Online-Portalen.

- Sie **ein Ferienhaus** oder eine Ferienwohnung bei einem Reiseveranstalter buchen.
- Sie nur **eine Reiseleistung** buchen.



*Haben Sie keine Pauschalreise gebucht, müssen Sie sich bei Mängeln immer an das Unternehmen wenden, das die Leistung erbracht hat.*

## Wenn Sie Ihre Pauschalreise nicht antreten können, haben Sie das Recht,

- die Buchung bis zum Abreisetag zu stornieren. Meist werden Stornokosten fällig. Das gilt auch für Buchungen im Internet, denn das kostenlose, 14-tägige Widerrufsrecht für Online-Verträge gilt hier nicht.
- die Reise auf eine andere Person zu übertragen. Sie müssen dies dem Veranstalter spätestens 7 Tage vor Reisebeginn mitteilen. Im Einzelfall kann die Frist auch kürzer sein. Der Reiseveranstalter darf Ihnen die ihm entstandenen Mehrkosten berechnen.



*Bei teuren Reisen lohnt sich oft eine Reiserücktrittsversicherung, die vor allem im Krankheitsfall hilft.*



*Bei unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen, z. B. Naturkatastrophen, können Sie die Reise kostenlos stornieren.*

## *Wenn der Reiseveranstalter absagt, weil ...*

- die **Mindestteilnehmerzahl** nicht erreicht wurde, muss er Ihnen das vor Reisebeginn mitteilen. Die Fristen: 20 Tage bei einer Reisedauer von mehr als 6 Tagen, 7 Tage bei einer Reisedauer von 2 bis 6 Tagen, 2 Tage bei einer Reisedauer von weniger als 2 Tagen. Der Veranstalter hat Ihnen den Reisepreis innerhalb von 14 Tagen zu erstatten.
- **unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände** wie z. B. eine Naturkatastrophe dazu führen, dass die Reise nicht durchgeführt werden kann, muss er Ihnen das mitteilen und Ihnen den Reisepreis zurückerstatten.



# Wenn es bei der Anreise Probleme gibt

## ZUGVERSÄTUNG

Falls die Bahnfahrt ...

- **Teil** Ihrer Pauschalreise ist, der Zug Verspätung hat und Sie den Flug verpassen, muss der Reiseveranstalter Sie auf seine Kosten auf einen anderen Flug umbuchen.
- **Teil** Ihrer Pauschalreise ist und der Zug Verspätung hat, können Sie u. U. vom Reiseveranstalter eine Minderung des Reisepreises und ggf. Schadenersatz verlangen.
- **nicht** Teil der Pauschalreise ist, der Zug Verspätung hat und Sie den Flug verpassen, haften weder Bahn noch Reiseveranstalter für den verpassten Flug.
- **nicht** Teil der Pauschalreise ist, können Sie bei **Verspätungen** ab 60 Minuten 25 %, ab 120 Minuten 50 % des Fahrpreises für die einfache Fahrt vom **Bahnunternehmen\*** als Entschädigung verlangen.



*Prüfen Sie Ihre Reiseunterlagen, ob bei „Rail & Fly“ oder „Zug zum Flug“ die Bahnfahrt Teil der Pauschalreise ist.*

\* Bahngastrechte-Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23.10.2007.

## FLUGVERSÄTUNG

Wenn Sie ...

- mit einer Verspätung von mindestens 3 Stunden am Zielflughafen ankommen oder Ihr Flug gestrichen wurde, können Sie von der **Airline\*** eine Entschädigung verlangen. Die Höhe ist von der Flugstrecke abhängig. Dies gilt nicht bei außergewöhnlichen Umständen, z. B. Unwetter.
- mit mehr als vier Stunden Verspätung abfliegen, können Sie i. d. R. ab der fünften Stunde 5 % des Tagesreisepreises pro Stunde Verspätung vom **Reiseveranstalter** verlangen. Dies gilt auch bei außergewöhnlichen Umständen.



*Wenden Sie sich an die Airline **und** an den Reiseveranstalter, um Ihre Ansprüche geltend zu machen. Die Airline und der Reiseveranstalter können dann an Sie bezahlte Entschädigungen gegeneinander aufrechnen.*

## Entschädigung bei Verspätung

Ihr Flug kommt mit mindestens 3 Stunden Verspätung an?



≤ 1500 km

250 €

Flüge innerhalb der EU  
> 1500 km

Alle anderen Flüge  
zwischen 1500 - 3500 km

400 €

Alle  
anderen Flüge

600 €

Nach Rechtsprechung des EuGH kann die Airline die Ausgleichsleistung um 50 % kürzen, wenn die Verspätung unter 4 Stunden bleibt. Es gäbe dann nur noch 300 Euro.

## Wenn es am Urlaubsort Probleme gibt

Ein **Reisemangel** liegt vor, wenn die vertraglich vereinbarte Leistung gar nicht, unvollständig oder schlecht erbracht wurde. Beispiele: Statt des gebuchten Zimmers mit Meerblick erhalten Sie eines mit Blick auf den Hinterhof. Im Bad tummeln sich Kakerlaken. Das Buffet ist in kürzester Zeit leer gegessen, wird aber nicht mehr aufgefüllt.



*Bloße Unannehmlichkeiten gelten nicht als Reisemangel und berechtigen nicht zu einer Entschädigung.  
Beispiel: Warteschlangen am Buffet.*



*Wenn Sie den Mangel nicht **unverzüglich** reklamiert haben, können Sie später meist keine Entschädigung verlangen. Ist der Reiseveranstalter vor Ort nicht erreichbar, reklamieren Sie sofort per Mail oder Fax. Nicht per Telefon, weil Sie die Beschwerde ggfs. nachweisen müssen. Die Kontaktdaten finden Sie in Ihren Reiseunterlagen.*

## So verlangen Sie vom Reiseveranstalter die Beseitigung des Mangels:

- Dokumentieren Sie das Problem, z. B. mit Fotos.
- Tauschen Sie Adressen mit Mitreisenden aus, die Ihre Angaben bestätigen können.
- Wenden Sie sich **sofort** an den Reiseveranstalter (Reiseleitung vor Ort). Verlangen Sie die Beseitigung des Problems. Sie können sich auch beim **Reisevermittler**, z. B. beim Reisebüro oder beim Internetportal beschweren, der Ihre Reklamation an den Veranstalter weiterleitet.
- Lassen Sie sich den Mangel schriftlich bestätigen.



## Wenn die Reiseleitung das Problem nicht behebt, beheben kann oder nicht erreichbar ist:

- Schreiben Sie **nach Ende der Reise so schnell wie möglich** (auch wenn die Frist 2 Jahre beträgt) an den **Reiseveranstalter**.
- Schildern Sie den Sachverhalt genau. Legen Sie Beweise bei. Weisen Sie darauf hin, dass Sie schon vor Ort reklamiert haben.
- Verlangen Sie eine Reisepreisminderung. Die sogenannte „Kemptener-Tabelle“ gibt Anhaltspunkte, wie hoch diese ausfallen könnte, ist aber nicht verbindlich. Setzen Sie für die Zahlung der Entschädigung eine Frist. 2 Wochen sollten reichen.



*Die Entschädigung steht Ihnen als Geldbetrag zu. Akzeptieren Sie einen Gutschein nur, wenn dies für Sie vorteilhaft ist.*

## *Weitere Hilfe erhalten Sie hier*

Sollten Sie mit der Entscheidung des Pauschalreiseveranstalters nicht einverstanden sein, helfen folgende Stellen weiter:

### **Bei Problemen mit einem Reiseveranstalter ...**

- **aus einem anderen EU-Land, Island oder Norwegen**  
**Europäisches Verbraucherzentrum Italien**  
<https://www.euroconsumatori.org/de/>

Rat und Hilfe  
für Verbraucher  
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Italien

### Europäisches Verbraucherzentrum Italien, Büro Bozen

 Brennerstraße 3 | 39100 Bozen

 +39 (0) 04 71.98 09 39

 [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

Wir sind hier, um zu helfen.

Montag bis Donnerstag von 8.00-16.00 Uhr  
und Freitag von 8.00-12.00 Uhr.

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

 Standorte des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren

Finanziell unterstützt durch  
die Europäische Union



#### Impressum

Herausgeber: Europäisches Verbraucherzentrum Italien | Brennerstraße 3 | 39100 Bozen • Tel.: + 49 (0) 04 71 / 98 09 39 • E-Mail: [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org) •  
Web: [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org) • Stand: April 2019

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern gibt einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder. Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen. © Europäisches Verbraucherzentrum Italien