

## ... alles dokumentieren

Wenn der Mangel nicht verbessert werden kann (aus einer Felsenbucht wird kein Sandstrand) oder nicht freiwillig verbessert wird, sichert Beweise: Macht Fotos und Videos, notiert euch Namen, Adressen und Telefonnummern von anderen Betroffenen. Lasst euch von der örtlichen Reiseleitung schriftlich bestätigen, dass ihr vor Ort reklamiert habt, der Mangel aber nicht beseitigt wurde.

## ... Reklamation nach der Reise

Sobald ihr daheim seid, schickt einen eingeschriebenen Brief an den Reiseveranstalter.

Beschreibt die Mängel, legt eure Beweise bei und gebt an, wieviel Geld ihr zurückverlangt. Die so genannte „Frankfurter Liste“ hilft dabei, eine angemessene Preisminderung zu berechnen (verfügbar auf unserer Website, siehe unten). Ihr müsst euch nicht mit einem Gutschein zufrieden geben, sondern könnt auf Geld bestehen.



## Kontakt und Hilfe

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich  
Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien  
info@europakonsument.at  
www.europakonsument.at  
www.facebook.com/europakonsument.at  
Tel. +43 (0)1 588 77 81 (9.00 – 12.30 Uhr)

## Nützliche Links

- **EVZ.** <http://europakonsument.at/de/content/maturareisen>
- **VKI.** <https://www.konsument.at/cs/Satellite?pagename=Konsument/MagazinArtikel/Detail&cid=318898376800>
- **BMASK.** [http://konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/Fuer\\_PaedagogInnen/VB\\_Newsletter/Nr\\_12\\_fuer\\_Sekundarstufe\\_II,\\_Thema\\_Maturareisen](http://konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/Fuer_PaedagogInnen/VB_Newsletter/Nr_12_fuer_Sekundarstufe_II,_Thema_Maturareisen)
- **Frankfurter Liste für Reisepreisminderung.** <http://europakonsument.at/de/content/frankfurter-liste-zur-reisepreisminderung>

## Impressum

Herausgeber und Medieninhaber VKI, Linke Wienzeile 18, 1060 Wien, ZVR-Zahl 389759993  
Verlags- und Herstellungsort Wien  
Druck Holzhausen Druck GmbH, 2120 Wolkersdorf  
Printed in Austria



Verein für Konsumenteninformation



Finanziell unterstützt durch die Europäische Union

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

Diese Broschüre entstand im Rahmen der „Action 670702 – ECC-Net AT FPA“, für welche das EVZ Österreich Förderungen aus den Mitteln des Verbraucherprogrammes der EU (2014-2020) erhält. Der Inhalt dieser Broschüre stellt ausschließlich die Ansichten des EVZ Österreich dar und liegt in dessen alleiniger Verantwortung; sie reflektiert nicht die Meinung der EU-Kommission oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) oder einer anderen Einrichtung der EU. Die EU-Kommission und die Agentur übernehmen keinerlei Verantwortung für eine etwaige Verwendung der Informationen in dieser Broschüre.



# Reif für die Insel...

# Tipps für die Maturareise



Finanziell unterstützt durch die Europäische Union

Kaum hat euer letztes Schuljahr begonnen, bekommt ihr schon die ersten Werbeprospekte für Maturareisen. Eine übereilte Buchung kann man allerdings schnell bereuen.

## Vor dem Buchen...

- **Kühlen Kopf bewahren.** Die Werbung lässt rasch Euphorie aufkommen. Nehmt euch Zeit und vergleicht Angebote, auch wenn sie angeblich „schon morgen“ ausgebucht sind.
- **Nicht sofort unterschreiben.** Verlangt detaillierte Vertragsunterlagen und lest sie euch genau durch.
- **Termin abklären.** Könnte etwas dazwischen kommen (Aufnahmetests, Zivil- oder Präsenzdienst, Vorstellungsgespräche etc.)?
- **Stornobedingungen checken.** Von einer Reise kann man grundsätzlich nicht kostenlos zurücktreten. Muss man die gebuchte Reise absagen, verlangt der Reiseveranstalter eine Stornogebühr. Diese beträgt üblicherweise 10 bis 85 Prozent. Je kurzfristiger man storniert, desto teurer wird es.



## Die magische 18

Müssen die Eltern mit der Maturareise einverstanden sein? Rechtlich betrachtet sind Jugendliche ab 18 Jahren für abgeschlossene Verträge selbst verantwortlich. Sie können ihre Maturareise selbständig buchen und haften dem Veranstalter gegenüber für die vollständige Bezahlung. Unter 18 Jahren ist die Zustimmung der Erziehungsberechtigten notwendig. Bucht der Schüler selbst, ist der Reisevertrag noch nicht bindend. Die Erziehungsberechtigten könnten ihre Zustimmung zum Vertragsabschluss verweigern. Der Reiseveranstalter darf dann keine Stornogebühr verrechnen.

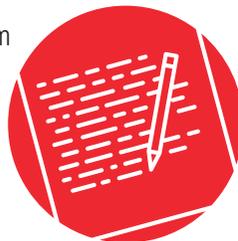
## Thema Reiseversicherung

Meist übernimmt eine Reiserücktrittsversicherung (auch Stornoversicherung genannt) nur bei plötzlicher schwerer Erkrankung die Stornokosten. Viele Veranstalter bieten im Paket Reiseversicherungen an: Neben bestimmten Krankheitsfällen ist oft auch das Nichtbestehen der Matura versichert. Doch Achtung: Das Nichtbestehen der letzten Schulstufe – die Voraussetzung für den Antritt zur Matura – ist meist nicht gedeckt. Generell gilt also: Vor Abschluss der Versicherung unbedingt die versicherten Gründe für ein Reisestorno in den Bedingungen nachlesen.

## Was tun, wenn...

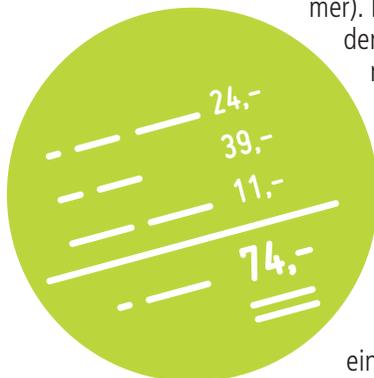
### ... etwas in der Beschreibung des Angebots unklar ist?

Ungenauere Vereinbarungen lassen dem Veranstalter viel Spielraum. Daher bei der Buchung unbedingt auf präzise Angaben (z.B. zu Hotelkategorie, Zimmertypen, Lage des Hotels, Flugzeiten) bestehen und vor allem: schriftlich vereinbaren!



### ... es „Sonderwünsche“ gibt, wie etwa Meerblick, Bettenanzahl im Zimmer, Balkon...?

Die genauen Angaben über Hotel- und Zimmerausstattung findet ihr im Reiseprospekt bzw. im Onlineangebot des Reiseveranstalters. Tipp: Genau durchlesen! Darüber hinausgehende Sonderwünsche müssen unbedingt im Buchungsschein festgehalten werden (z.B. Zweibettzimmer statt Vierbettzimmer). Ist ein solches Extra nur als „Kundenwunsch“ im Buchungsschein vermerkt, darf man sich zwar freuen, wenn es klappt, hat aber keinen Rechtsanspruch darauf!



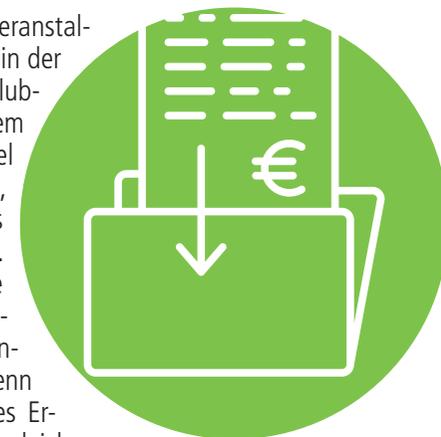
### ... die Buchung auf einen Namen (z.B. Klassensprecher) läuft?

Manchmal kommt es vor, dass eine Person die Buchungen für alle

Schüler übernimmt. Dies kann zum Problem werden, da sie dann allein für die Bezahlung aller Reisekosten gegenüber dem Reiseveranstalter haftet. Deshalb sollte man gleich zu Beginn mit dem Veranstalter klären, dass die Buchungen auf die Namen der einzelnen Schüler lauten und jeder eine eigene Rechnung bekommt.

### ... der Veranstalter nach Anmeldung bzw. Buchung plötzlich Änderungen vornimmt?

Wenn der Reiseveranstalter euch z.B. statt in der beworbenen Clubanlage in einem kleineren Hotel unterbringen will, müsst ihr das nicht akzeptieren. Jede wesentliche Änderung berechtigt zum kostenlosen Rücktritt, wenn kein gleichwertiges Ersatzangebot zum gleichen Reisepreis gefunden werden kann.



### ... der Veranstalter den Preis nach der Buchung erhöht?

Nachträgliche Reisepreiserhöhungen durch den Veranstalter sind nur unter sehr strengen rechtlichen Voraussetzungen erlaubt. Ab dem 20. Tag vor Reiseantritt darf der Preis bei Pauschalreisen gar nicht mehr erhöht werden.

## Wenn etwas schief läuft...

### ... erste Reaktion vor Ort

Reklamiert gleich vor Ort, wenn etwas nicht dem Prospekt oder den Zusagen am Buchungsschein entspricht. Man macht dies beim Reiseleiter, dem örtlichen Vertreter des Reiseveranstalters – nicht nur bei der Rezeption! Dessen Kontaktdaten bzw. Sprechstunden liegen im Hotel auf. Verlangt eine kostenlose Verbesserung des Mangels.