



ÜBUNGS-NL 11. JUNI 2016 REISEN

Städte und Hindernisse – Lösungen

Gepäck kommt nach dem Flug nicht an.

Laut dem internationalen Übereinkommen von Montreal, das in weiten Teilen der Welt für die Beförderung von Personen, Reisegepäck oder Gütern durch Luftfahrzeuge gilt, werden Verspätungsschäden bis zu einem Höchstbetrag von ca. 1.400,- € ersetzt. Die Grenze gilt nicht nur bei Verspätungen, sondern auch bei Beschädigung, Zerstörung oder Verlust von Gepäck. Allfällige Schäden müssen unverzüglich beim Luftfrachtführer angezeigt werden.

Trifft also das Gepäck verspätet am Urlaubsort ein, so sind dringend benötigte Dinge wie z.B. Toilettenartikel oder notwendige Kleidungsstücke zu kaufen und dem Reiseveranstalter bzw. der Fluglinie die Kosten dafür in Rechnung stellen. Dazu ist die Originalrechnung vorlegen (Rechnungen immer aufheben!).

Häufig ersetzen Fluglinien Kosten für Toilettenartikel zur Gänze, solche für zusätzlich gekaufte Kleidungsstücke und andere Gebrauchsgegenstände jedoch nur zu 50 %. Die Begründung dafür ist, dass der Reisende sein Gepäck ja ohnehin zurückerhält und die zusätzlich gekauften Gegenstände dann auch weiterhin nutzen kann.

Die Bahn hat 3 Stunden Verspätung.

Verspätet sich der Zug um mehr als 60 Minuten (oder fällt gar aus), dann kann man:

- auf die Weiterfahrt verzichten, die kostenfreie Rückfahrt antreten und eine (anteilige) Erstattung des Fahrpreises beantragen. Das Bahnunternehmen hat in diesem Fall die nicht in Anspruch genommene Strecke bzw. die gesamte Strecke, wenn die Fahrt aufgrund der Verspätung sinnlos ist, gebührenfrei zu erstatten.
- die Fahrt ohne zusätzliche Kosten und unter vergleichbaren Bedingungen (soweit das möglich ist) fortsetzen.
- die Reise auf einen späteren Zeitpunkt (innerhalb eines angemessenen Zeitraumes) verschieben.
- in einem Hotel übernachten bzw. ein Taxi zu nutzen, wenn man den letzten Anschlusszug verpasst haben. Der im Nah- und Regionalverkehr festgelegte Höchstbetrag für eine Hotelübernachtung beträgt 80 € pro Person und für eine Taxifahrt 50 € pro Person.

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten sind dem Fahrgast Mahlzeiten und Erfrischungen in einem angemessenen Verhältnis anzubieten sofern vor Ort vorhanden und möglich.

Quelle: www.apf.gv.at

Das gebuchte Hotelzimmer hat keinen Meeresblick.

Wenn etwas nicht dem Vertrag entspricht, dann spricht man von einem Mangel. Als Reisende hat man das Recht darauf, dass Mängel behoben werden. Wird die Reise nicht als Pauschalreise gebucht, d.h. das Hotel wird auf eigenem Weg gebucht, dann muss man sich direkt an die Zuständigen im Hotel wenden. Reisenden steht entweder der Wechsel auf ein anderes Zimmer oder die Rückerstattung des Aufpreises für ein Zimmer mit Meerblick zu.

Wenn die Reise als Pauschalreise gebucht wurde, dann ist die Durchsetzbarkeit unter Umständen leichter. Der Reiseveranstalter sollte sich vor Ort um die vertragsgemäße Erfüllung des Vertrags kümmern. Wenn das nicht passiert, dann kann man ebenfalls eine Preisminderung geltend machen, in diesem Fall können Konsument/innen durch die Frankfurter Liste ungefähr ausrechnen, was sie bekommen würde. Laut Liste stünden Konsument/innen damit 5-10% des Reisepreises zu.

Dir wird Dein Rucksack mit Pass, Geld, Bankomatkarte und Handy gestohlen.

Ist Deine Bankomatkarte weg, dann solltest Du diese so schnell wie möglich sperren lassen, damit die Karte nicht missbräuchlich verwendet werden kann. Außerhalb der Banköffnungszeiten kann die Sperre über eine eigene Hotline verfügt werden.

Die Maestro Notruf-Nummern:

aus Österreich: 0800 204 8800

aus dem Ausland: +43-1 204 8800

Die Notrufnummer steht an jedem Bankomaten. Die Sperre der Bankomatkarte ist seit 2009 in der Regel kostenlos. In manchen Fällen muss der Bank eine Diebstahlsanzeige vorgelegt werden, weshalb bei Diebstahl der Bankomatkarte auch eine Anzeige bei der Polizei erstattet werden sollte

Grundsätzlich sollte bei einem Diebstahl im Ausland immer die örtliche Polizei verständigt und umgehend Anzeige erstattet werden.

Man sollte sich unbedingt eine Kopie der Diebstahlsanzeige aushändigen lassen, denn nur so erhält man notwendige Duplikate und kann Ansprüche, z. B. bei der Versicherung, geltend machen.

Eine Anzeige bei der Polizei ist auch dann notwendig, wenn einem der Pass gestohlen wurde. Danach sollte man Kontakt mit der österreichischen Botschaft oder dem Konsulat aufnehmen. Dort erhält man gegen Vorlage der Diebstahlsanzeige einen Notpass. Gibt es im Urlaubsland keine österreichische Vertretungsbehörde, kann man sich auch an die eines anderen EU-Mitgliedstaates wenden. Zurück in der Heimat muss mit der ausländischen Diebstahlsanzeige eine neuerliche Anzeige erstattet werden. Dann erhält man einen neuen Reisepass.

Handy

Nicht nur Bankomat- oder Kreditkarte sind sofort zu sperren. Auch Handys und deren SIM-Karten sollten beim Betreiber gesperrt werden, denn im Fall von Missbrauch der SIM-Karte kann das insbesondere im Ausland zu hohen Kosten führen. Im Falle eines Diebstahls wird die SIM-Karte kostenlos ersetzt.

Wichtig ist auch die Anzeige bei der nächsten Polizeidienststelle. Bei der Anzeigenerstattung ist die 15-stellige Gerätenummer (IMEI-Nummer; International Mobile Equipment Identity) wichtig. Mithilfe dieser Nummer kann ein Handy identifiziert werden. Die IMEI-Nummer ist auf der Originalverpackung, der Handyrechnung, auf dem Gerät (meistens unter dem Akkueinschub) oder durch die Tastenkombination *#06# zu finden.

In Deiner Stadt herrscht ein Streik. Dein Flug wird gestrichen.

Kann ein Flug nicht angetreten werden, weil er gestrichen wird, überbucht ist oder die Beförderung verweigert wird, besteht Anspruch auf:

- eine vergleichbare andere Beförderung an den Zielort oder
- Erstattung der Kosten des Flugtickets und ggf. kostenlosen Rücktransport an den Ausgangsort.

Ab einer Verspätung von 5 Stunden besteht ebenfalls Recht auf Erstattung der Kosten des Flugtickets. Macht der Fluggast von diesem Recht Gebrauch, gibt es allerdings keinen Anspruch auf Weiterbeförderung.

Zusätzlich besteht bei Nichtbeförderung/Streichung von Flügen/Verspätungen von über 3 Stunden unter Umständen Anspruch auf finanzielle Entschädigung. Diese beträgt je nach Flugstrecke 250 bis 600 €:

- bis 1.500 km: 250 € Entschädigung
- 1.500 km bis 3.500 km: 400 € Entschädigung
- über 3.500 km: 600 € Entschädigung

Ausnahme: Keine finanzielle Entschädigung gibt es, wenn

- ein Flug wegen "höherer Gewalt" gestrichen werden muss (z.B. Unwetter, Sicherheitsrisiko, Streik) oder
- die Fahrgäste zwei Wochen vor dem Abflugdatum über die Streichung informiert werden oder
- das Flugunternehmen einen alternativen Flug für die Strecke in einem ähnlichen Zeitraum angeboten hat.

Bei der Streichung eines Fluges wegen außergewöhnlichen Umständen gibt es also keine finanzielle Entschädigung, aber wahlweise:

- die Erstattung des Tickets
- alternativer Flug zum Zielort zum frühestmöglichen nächsten Zeitpunkt
- Umbuchung auf einen späteren Zeitpunkt nach Wahl und nach Verfügbarkeit

Im vorliegenden Fall liegt ein solcher außergewöhnlicher Umstand (Streik!) vor, dennoch kannst du (zusätzlich zur Rückerstattung des Tickets) verlangen, dass du entweder umgebucht auf den nächstmöglichen Flug oder auf einen späteren Zeitpunkt.

Du kommst zum Flughafen und erfährst, dass Du wegen Überbuchung des Flugs den gebuchten Flug nicht antreten kannst.

Hier gilt das vorhin Gesagte. Es liegt aber kein außergewöhnlicher Umstand vor, weshalb Du von der Fluglinie eine finanzielle Entschädigung verlangen kannst.

Du ziehst Dir in Deinem Hotel wie Deine Freund/innen eine Salmonellenvergiftung zu.

Bei Vorliegen gewisser Voraussetzungen besteht zusätzlich zum Anspruch auf Preisminderung auch die Möglichkeit, bei Pauschalreisen einen angemessenen Ersatz für die entgangene Urlaubsfreude zu verlangen (siehe auch Hintergrundinformation Beilage 1a) und zwar wenn:

- der Reiseveranstalter einen erheblichen Teil der vertraglich vereinbarten Leistung nicht erbracht hat und
- die Nichterbringung auf einem dem Reiseveranstalter zurechenbaren Verschulden beruht.

Erkranken also Reisende beispielsweise aufgrund schuldhaft unterlassener Hygienevorkehrungen bei der Zubereitung von Speisen im Hotel an einer Salmonelleninfektion, sodass sie den restlichen Urlaub im Bett verbringen müssen, steht ihnen neben der anteiligen Rückerstattung des Reisepreises (Preisminderung) Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude zu.