

Presseinformation | Wien, 10.07.2018

Ihre Rechte im Sommerurlaub – die besten Tipps von Ruefa

Zahnbürste und Sonnencreme sind eingepackt, die Reiseroute steht fest? Dann einfach noch einen kurzen Check relevanter und aktueller Reiserechtsthemen einplanen! Ruefa gibt Tipps worauf Urlauber achten sollten.

Die gute Nachricht zum Ferienstart in nunmehr ganz Österreich: Noch nie waren Urlauber so gut geschützt wie heute. Die Rechtslage im Reisebereich ändert sich jedoch laufend und für viele Kunden ist das verunsichernd. „Natürlich ist die Planung der Reise und Auswahl der Destination viel spannender – aber wir empfehlen wirklich allen Urlaubern, sich auch für die Themen Versicherung und Sicherheit auf Reisen ein wenig Zeit zu nehmen. Das schützt oftmals vor teuren und bösen Überraschungen.“, so Helga Freund, Geschäftsführerin von Ruefa, der größten Reisebüroketten Österreichs. Ruefa beantwortet im Folgenden die aktuell wichtigsten Rechtsfragen.

Vorsorge lohnt sich – der passende Versicherungsschutz auf Reisen

Laut Studie der Europäischen Reiseversicherung gehen 86 Prozent der Bevölkerung davon aus, mit der E-Card innerhalb Europas ausreichend versichert zu sein – ein großer Irrtum, der Reisende teuer zu stehen kommen kann. Denn mit der E-Card gibt es keine Kostenübernahme für den Rücktransport. Zudem sind die Ambulanzen in vielen Touristenregionen privat und akzeptieren die E-Card nicht. „Hier lohnt sich wirklich grundsätzlich zu wissen, welcher Schutz tatsächlich bereits besteht, etwa durch Kreditkarten oder Autoclubmitgliedschaften“, sagt Helga Freund. Sie rät, die eigenen Bedürfnisse zu analysieren und eine umfangreiche Reiseversicherung zu buchen. Diese sollte einen 24-Stunden-Notruf, Storno-Schutz und Gepäck-Schutz mit Neuwert-Ersatz bieten sowie etwaige Such- und Bergungskosten und eventuell anfallende, zusätzliche Rückreisekosten decken. Wichtig sind die genauen Stornobedingungen und Leistungen sowie die Versicherungssumme. Diese wird oft viel zu gering angesetzt. Damit nicht vor jedem Urlaub erneut Recherche und Entscheidung anstehen, lohnt sich eine langfristige Strategie. Freund: „Nehmen Sie Ihr Reiseverhalten unter die Lupe: Die wenigsten reisen nur mehr einmal im Jahr, der Trend geht zu mehreren, unterschiedlich langen Urlauben. Dafür rechnen sich dann durchaus Versicherungen, die für ein ganzes Jahr abgeschlossen und zumeist automatisch verlängert werden. Einfach einen Reminder für den Check der Versicherung fürs nächste Jahr setzen.“

Flug verspätet oder gestrichen – welche Ansprüche habe ich?

„Flugverspätungen passieren oft im ungünstigsten Augenblick und sind in der Urlaubszeit besonders häufig. Gerade wenn man am Flughafen steht und der eigene Flug sich um Stunden verspätet, sind viele Reisende viel zu gestresst, um sich ihrer Rechte zu vergewissern“, schildert Helga Freund. „Wer sich erst im Nachhinein beschwert und eventuell wichtige Rechnungen nicht aufbewahrt hat, geht oft leer aus.“ Wichtig daher zu wissen: Bei Abflügen hat man bereits ab einer Verspätung von zwei bis vier Stunden (je nach Flugdistanz) ein Recht auf unentgeltliche Betreuungsleistungen. Hier geht es zunächst um Getränke und Snacks sowie Telefonie. Aber je nach Dauer und Zeitpunkt kann man auch

darauf bestehen, dass die Fluglinie Hotelübernachtungen und Verpflegungskosten übernimmt. Falls die Fluglinie sich weigert, müssen alle Rechnungen und Belege aufbewahrt werden, um danach eine Rückerstattung einzufordern. Kommt der Flug drei Stunden oder mehr verspätet an der Destination an, besteht ein Recht auf Ausgleichszahlungen zwischen 250 und 600 Euro (je nach Entfernung), es sei denn, die Fluglinie kann vorweisen, dass die Verspätung aufgrund von außergewöhnlichen Umständen geschehen ist.

Wird ein Flug komplett gestrichen, müssen Fluglinien ihren Passagieren die Wahl bieten: Erstattung der Flugkosten, alternative Beförderung oder Rückflug zum Ausgangsflughafen. Geschieht das nicht und müssen sich Passagiere selbst um eine alternative Beförderung kümmern, müssen die Fluglinien die Mehrkosten rückerstatten. Allerdings stehen die Chancen auf Refundierung nach der Rückkehr wesentlich besser, wenn eine schriftliche Bestätigung der Fluglinie über diese Vorgehensweise vorgelegt werden kann.

Details zu den gesetzlichen Regelungen gibt es auf der Website der Agentur für Passagier und Fahrgastrechte: www.apf.gv.at/de/flug.html

Koffer beschädigt oder verschwunden – was zahlt die Airline?

Grundsätzlich haftet die Fluglinie für Schäden bei der Beförderung des Reisegepäckes bzw. entstandene Kosten durch Gepäckverlust mit maximal 1.300 Euro. Bei Gepäckverlust ist gleich am Flughafen bei der Gepäckreklamation eine Meldung zu machen und ein PIR-Formular (Property Irregularity Report) auszufüllen. Für diese Meldung ist der Aufkleber mit der Gepäckregistrierungsnummer, den man bei der Gepäckaufgabe erhält, essenziell. Dieser sollte also bis Erhalt des Gepäcksstücks am Zielflughafen unbedingt aufbewahrt werden. Danach sollte eine schriftliche Anzeige des Verlusts an die Fluglinie erfolgen. Bei Gepäckverlust bekommt man nur den jeweiligen Zeitwert der Gegenstände ersetzt und nicht den Wert bei Neuanschaffung.

Wenn das Gepäck beim Flug in den Urlaub verspätet ankommt, geben Fluglinien entweder ein "Overnight-Kit" aus oder bieten teilweise Ersatz für die Anschaffung der notwendigsten Dinge wie Toiletteartikel und Kleidung. Die Höhe der Entschädigung variiert hier von Airline zu Airline.

Grundsätzlich sollte man wertvolle und dringend benötigte Gegenstände besser im Handgepäck mitnehmen. Möchte man trotzdem Wertgegenstände oder Luxusartikel im Koffer transportieren, dann empfiehlt es sich, eine zusätzliche Reisegepäckversicherung für den Zeitraum der Reise abzuschließen oder den wertvollen Inhalt im Vorfeld der Reise gegenüber der Airline zu deklarieren. Hierbei ist aber meist ein Aufpreis fällig.

Details zu den gesetzlichen Regelungen gibt es auf der Website von FairPlane: www.fairplane.de/gepaeck-entschaedigung

Im Fall des Falles - was tun bei Notfällen in EU-Drittstaaten?

In Staaten, wo Österreich nicht durch eine Botschaft oder ein Konsulat vertreten ist, war bisher vielen Reisenden nicht klar, wie sehr sie mit der Hilfe anderer EU-Vertretungen rechnen konnten. Prinzipiell bestanden bereits Kooperationen von EU-Staaten, doch jetzt werden die Rechte der Bürger gestärkt: Bereits seit 1. Mai ist eine neue EU-Richtlinie zum verbesserten Schutz von EU-Bürgern im Ausland in Kraft. Das heißt konkret, dass sich Urlauber dann, wenn Österreich ihnen keinen Schutz gewähren kann, an das gesamte Netz der europäischen Auslandsvertretungen wenden

können. Das ist vor allem bei schweren Erkrankungen, Verhaftung, Verlust oder Diebstahl von Reisepässen ein Thema, aber auch bei Naturkatastrophen.

Details gibt es auf der Website des Bundesministeriums für Europa, Integration und Äußeres:
www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/buergerservice-schutz-hilfe/

Das neue Pauschalreisegesetz ist da - verbesserter Schutz für Buchungen ab 1. Juli

Eine Pauschalreise ist laut neuem Gesetz eine Kombination aus zumindest zwei Reiseleistungen: Beförderung, Unterkunft, Autovermietung oder andere touristische Leistung. Andere touristische Leistungen sind beispielsweise Konzerttickets, Skipässe oder ein Thermeneintritt. Diese andere Leistung muss jedoch mindestens 25 Prozent des Gesamtpreises ausmachen oder sie wurde ausdrücklich als zentraler Bestandteil der Reise beworben.

Laut neuem Pauschalreisegesetz fallen nicht nur fertig geschnürte Pakete unter diese Definition, sondern auch selbstgewählte Kombinationen dieser Einzelleistungen. Dies trifft sowohl auf Buchungen im Reisebüro als auch auf online vorgenommene Buchungen zu, solange die einzelnen Reiseleistungen Bestandteil derselben Reise sind, innerhalb von 24 Stunden gebucht und gemeinsam in Rechnung gestellt wurden. Der Anbieter, mit dem der Vertrag für die Reiseleistungen abgeschlossen wird, wird automatisch zum Reiseveranstalter und haftet damit für die mangelhafte Durchführung der einzelnen Reisekomponenten. Auch Online-„Click-Through-Buchung“, bei denen Kundendaten automatisch weitergeleitet werden, gelten nun als Pauschalreisen.

Folgende Vorteile ergeben sich durch das neue Gesetz für Reisende:

- Das Reisebüro bzw. der Reiseveranstalter muss im Vorfeld umfangreich im Reisevertrag über die wesentlichen Reiseeigenschaften, wie Dauer, Ort, Transport, Mahlzeiten, mögliche Mehrkosten und über die Vorgehensweise bei Problemen auf der Reise informieren.
- Neben dem Veranstalter ist nun auch das Reisebüro Ansprechpartner bei Problemen.
- Bei Insolvenz eines Leistungserbringers ist das Kundengeld abgesichert.
- Der Reisevertrag kann leichter als bisher auf jemand anderen übertragen werden.
- Ist der Rücktransport wegen unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände nicht wie geplant möglich (beispielsweise bei Naturkatastrophen), muss sich nun der Reiseveranstalter ausdrücklich um die Reisenden kümmern und die Zusatzkosten übernehmen.
- Bei Änderungen wesentlicher Teile der Reise und bei einer Preiserhöhung um mehr als 8% des Gesamtpreises steht den Kunden nun ein kostenloses Rücktrittsrecht zu. Preiserhöhungen, die kürzer als 20 Tage vor Reisebeginn angekündigt werden, sind unzulässig.

Nähere Informationen zu den neuen gesetzlichen Regelungen gibt es unter verbraucherrecht.at. Das neue Gesetz kommt bei allen Buchungen seit 1. Juli 2018, die den Kriterien einer Pauschalreise entsprechen, zur Anwendung. Das heißt bei Last Minute Urlauben für den Sommer 2018 genießt man nun schon den verbesserten Schutz!

Presstext und druckfähiges Foto finden Sie unter:

www.verkehrsbuero.com/presse/presseinformation/rechte-im-sommerurlaub-tipps-von-ruefa

Alle Presseaussendungen der Verkehrsbüro Group finden Sie unter:

www.verkehrsbuero.com/presse

PRESSERÜCKFRAGEN

Andrea Hansal
Verkehrsbüro Group Konzernkommunikation
Lassallestraße 3, 1020 Wien
Tel.: 01/588 00-172
presse@verkehrsbuero.com www.verkehrsbuero.com

Verkehrsbüro Group

Die Verkehrsbüro Group ist Österreichs führender Tourismuskonzern mit den Geschäftsbereichen Leisure Touristik (Freizeitreisen), Hotellerie und Business Touristik. Der Jahresumsatz 2017 betrug 951 Mio. Euro. Unter dem Dach der Österreichisches Verkehrsbüro Aktiengesellschaft sind die operativen Geschäftsbereiche in Tochtergesellschaften organisiert.

Die Austria Trend Hotels sind der ideale Ausgangspunkt für City- und Geschäftsreisende mit 28 Hotels in Österreich, Slowenien und der Slowakei. Die führende österreichische Hotelgruppe bietet Veranstaltungsflächen für über 10.000 Gäste. Motel One, betrieben im Joint Venture, sind mit dem Konzept „Viel Design für wenig Geld“ im Segment Budget Design Hotels erfolgreich. Palais Events betreibt die historischen Locations Palais Ferstel, Palais Daun-Kinsky, die Wiener Börsensäle sowie das Café Central.

Der Konzern ist Marktführer im Bereich Leisure Touristik (Freizeitreisen) mit 108 Ruefa Reisebüros österreichweit; als Spezialreiseveranstalter bietet er hochwertige Fern-, Studien- und Schiffsreisen. Eurotours ist die größte Incoming-Agentur Zentraleuropas und führender heimischer Reiseveranstalter mit Standorten in Österreich und im Ausland.

Im Bereich Business Touristik sind Verkehrsbüro Business Travel und AX Travel Management führender Anbieter bei Geschäftsreisen. Verkehrsbüro MICE Services organisiert zudem Meetings, Events, Gruppen- sowie Incentive-Reisen. Austropa Interconvention steht für professionelles Kongress-Management. Mit BEasy, der Online-Lösung für KMUs, können Geschäftsreisen einfach und günstig gebucht werden. Weltweiter Service wird als Netzwerkpartner von American Express Global Business Travel in über 120 Ländern angeboten.