

Ratgeber Reisen

Damit Ihre Rechte
nicht Urlaub machen



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. +39-06-44238090 - 06-44290734

Fax +39-06-44118348

www.ecc-netitalia.it

info@ecc-net.it

Das Europäische Verbraucherzentrum Italien wird mitgefördert durch die Generaldirektion für den Markt, den Wettbewerb, den Verbraucher, die Aufsicht und die technische Regelung 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.

Stand: Mai 2010

INHALTSVERZEICHNIS:

Vorwort	4
Pauschalreisen	5
Die Reiseversicherungen	8
Nichterfüllung des Vertrages	10
Unsichere Lage, Terroranschläge oder Naturkatastrophen	12
Der Garantiefonds	13
Flugreisen	14
Annullierung, große Verspätung und Nichtbeförderung	15
Verspätung, Verlust oder Beschädigung bei der Beförderung von Reisegepäck	18
Teilzeiteigentum – Timesharing	19
Mietwagen	21
Bahnreisen	22
Mietverträge für Ferienwohnungen	23
Sanitätsdienstleistungen im Ausland	24
Zollbestimmungen	25
Verreisen mit Tieren	26
Nützliche Links	27

Vorwort

Palmenstrände auf Hochglanzbroschüren, schmucke Hotelfotos und verlockende Angebote im Internet oder auf Prospekten täuschen über die Tatsache hinweg, dass die „schönste Zeit im Jahr“ – die Urlaubs- und Reisezeit – nicht selten mit Ärgernissen verbunden ist. Gefahren lauern um jede Ecke: angefangen von der Auswahl des Reiseziels über die Unterkunft und die diversen Verkehrsmittel bis hin zu bösen Überraschungen vor Ort. Wer in den Urlaub fährt, hat hohe Erwartungen, die leider oft nicht erfüllt werden. Viele Unannehmlichkeiten könnten jedoch vermieden werden, wenn man schon vorab über die richtigen Informationen verfügt.

Daheim ist es leicht, sich wohl zu fühlen, aber im Urlaub... da sind wir weit weg von zu Hause. Im Urlaub können wir nicht verlangen, die gleichen Standards in punkto Sauberkeit, Speisen und Service vorzufinden. Man verreist ja gerade um neue Kulturen, Sitten und Essgewohnheiten kennenzulernen. Trotzdem gilt: Informiert, können wir uns besser schützen! Deshalb ist es wichtig, sich alle Informationen, vor allem jene, die uns besonders am Herzen liegen, möglichst auch schriftlich geben zu lassen. Wer auf Vorbereitung setzt, gewinnt und kann seinen Urlaub in vollen Zügen genießen, anstatt sich zu ärgern.

Als Faustregel gilt: immer mehrere Angebote einholen, diese vergleichen, gründlich die allgemeinen Vertragsbedingungen studieren, eventuell nachfragen und dann erst unterschreiben.

Gute Lektüre und gute Reise!

Pauschalreisen

Unter den verschiedenen Formen des Reisens zählen die Pauschalreisen derzeit zu den beliebtesten, weil sie ein „all inclusive“ – Paket darstellen. Im folgenden Abschnitt werden die wichtigsten Aspekte dieses Reisetyps behandelt, und zwar jene, die am reklamationsanfälligsten sind. Wer sich darüber hinaus informieren möchte, kann auf der Webseite des Europäischen Verbraucherzentrums kostenlos die Broschüre zu den Pauschalreisen herunterladen:

www.euroconsumatori.org/download/16952v16952d56892.pdf

Die **Pauschalreisen** werden durch den Verbraucherkodex (gesetzesvertretendes Dekret Nr. 206 vom 6. September 2005, Art. 82-100) gesetzlich geregelt.

Es handelt sich dabei um eine Reise, einen Urlaub oder beides zusammen, bestehend aus zumindest zwei der folgenden Elemente: Transport, Unterkunft, Serviceleistungen, die nicht mit dem Transport oder der Unterkunft zusammenhängen (Autoverleih, Exkursionen usw.). 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.

Der Veranstalter der Reise, der sogenannte *Tour Operator*, ist derjenige, der die Pauschalreisen organisiert und sie entweder direkt oder über einen Verkäufer (meist Reisebüro oder Online-Vertrieb) verkauft oder zum Verkauf anbietet.

Bei Pauschalreisen stellt die **Buchung** den entscheidenden Moment dar. Bevor man bucht, sollte man deshalb 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. Im Katalog sollte man sich mit den Detailbeschreibungen beschäftigen und sie 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 Anfahrtstrecken zum Hotel hat, es kann aber auch bedeuten, dass das Hotel mitten in der Einflugschneise liegt. Und „Zimmer auf der Meereseite“ heißt noch lange nicht, dass man das Meer auch wirklich sieht.

In den letzten Jahren sind **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 in Hinblick auf die bürokratischen Erfordernisse, die vom Urlaubsland vorgeschrieben sind. Es ist wichtig zu wissen, dass für Online-Buchungen von Pauschalreisen **kein Rücktrittsrecht gilt**, obwohl es sich bei diesen Verträgen um Fernabsatzverträge

handelt¹. Ist der Pauschalreisevertrag erst einmal abgeschlossen, kann der Reisende nur noch zurücktreten, indem er die vorgesehene Stornogegebühr bezahlt. (zum Thema Stornogegebühr bei Vertragsrücktritt siehe Seite 8).

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 zudem bestimmte Elemente enthalten (diese können online unter folgendem Link abgerufen werden:

<http://www.euroconsumatori.org/download/16952v16952d56892.pdf>).

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 das Informationsblatt („Depliant“) verwiesen wird. Das bedeutet, dass man auch den Katalog einschließlich der Vertragsbedingungen gründlich durchlesen muss und sich eine Kopie davon aufbewahren sollte.

Neben den Angaben, die im Pauschalreisevertrag enthalten sein müssen, gibt es eine Reihe von Informationen, die der Reiseveranstalter ebenfalls schriftlich liefern muss: **Informationen zu Pass und Visum**, den Gesundheitsvorschriften und sämtliche Formalitäten, die sowohl die Reise als auch den Aufenthalt betreffen.

Leider kommen viele Reisebüros (oder Reiseveranstalter) ihrer **Informationspflicht** gegenüber ihren Kunden nicht nach. Daher ist es ratsam, sich beispielsweise über die Botschaft oder die Quästur schon vorab detaillierte Informationen über das Reiseland zu beschaffen, um nicht zu riskieren, zu Hause bleiben zu müssen.

Soweit im Vertrag vorgesehen, kann der Reiseveranstalter die Reise absagen, wenn innerhalb der im Vertrag angegebenen Frist nicht die geforderte **Mindestteilnehmerzahl** zustande kommt. In diesem Fall hat das Reiseunternehmen die Pflicht, dem Konsumenten eventuell bereits angezahlte Summen rückzuerstatten.

Sollte der Konsument die Reise aus irgendeinem Grund nicht antreten können, so hat er die Möglichkeit, den Pauschalreisevertrag an einen Dritten abzutreten, und muss somit die bereits erwähnten Stornogegebühren für den Rücktritt nicht bezahlen. 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 Person dieser Voraussetzung ent-

¹ 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.

sprechen. Die Abtretung des Vertrages ist nur innerhalb von 4 Arbeitstagen vor der Abreise möglich. Außerdem könnte die Abtretung mit Kosten verbunden sein z.B. für die Umbuchung des Flugtickets.

Es ist durchaus möglich, dass der **Preis** für eine Pauschalreise **vor der Abreise** noch **angehoben wird** (vorausgesetzt, dies 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 Preiszuschlag darf jedenfalls 10% nicht übersteigen (sollte diese Grenze überschritten werden, ist es möglich, vom Vertrag zurückzutreten und sich bereits getätigte Anzahlungen auszahlen zu lassen) und nicht später als 20 Tage vor Abreisedatum erfolgen. Der Reisende hat in jedem Fall das Recht, die Gründe für die Preisanhebung belegt zu bekommen.

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

Änderungen, die der Reiseveranstalter vor der Reise vornimmt: Der Konsument muss schriftlich über die Änderung und über deren Auswirkung auf den Preis informiert werden. Innerhalb von 2 Tagen nach Erhalt dieser Mitteilung muss der Konsument den Reiseveranstalter wissen lassen, ob er vom Vertrag zurücktreten will. In diesem Fall zahlt er keine Pönale. 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 von geringerem Wert mit Rückzahlung der Preisdifferenz, andernfalls müssen ihm alle Anzahlungen innerhalb von 7 Arbeitstagen ab dem Datum des Rücktritts zurückerstattet werden. Es muss sich aber auf alle Fälle um einschneidende Änderungen von einem oder mehreren Elementen des Reisevertrages handeln.

Änderungen, die der Reiseveranstalter nach der Abreise vornimmt: In diesem Fall muss der Reiseveranstalter angemessene Alternativlösungen vorschlagen und 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 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 akzeptieren, dann hat er das Recht, die Heimreise anzutreten und die Rückzahlung der nicht in Anspruch genommenen Leistungen zu fordern².

Wenn die **Annullierung der Reise vor Reiseantritt** nicht vom Konsumenten verschuldet wird, so hat dieser das Recht, eine Pauschalreise derselben oder einer höheren Qualität in Anspruch zu nehmen, ohne irgendeinen Aufpreis zu bezahlen (es handelt sich hier um denselben Schutz, wie er im Fall des Rücktritts des Konsumenten aufgrund einer Preiserhöhung um mehr als 10% oder aufgrund von einschneidenden Vertragsänderungen vonseiten des Reiseveranstalters vorgesehen ist).

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. Der Betrag, der im Moment der Buchung als **Anzahlung** verlangt wird, gilt aber weder als Angeld zur Bestätigung noch als Reugeld³, sondern nur als **Vorauszahlung auf den Gesamtbetrag**. Tatsächlich ist es so, dass im Falle eines **Rücktrittes** vom Vertrag **vonseiten des Verbrauchers**, 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 man den gesamten Preis bezahlen muss. Es ist deshalb empfehlenswert abzuwägen, ob sich der Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung lohnt, welche mögliche Stornogebühren abdeckt (siehe nächstes Kapitel).

Die Reiseversicherungen

a) Reiserücktrittsversicherung: Zugleich mit dem Pauschalreisevertrag kann man auch einen Vertrag für eine Reiserücktrittsversicherung abschließen, die häufig auch schon im Preis inbegriffen ist⁴. 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

² Achtung: Der Konsument darf das Alternativangebot nur ablehnen, wenn er einen triftigen Grund dafür hat.

³ Reugeld: Wird bei Vertragsabschluss eine Anzahlung in Form eines Reugeldes bezahlt, so behält der Unternehmer, im Falle eines Rücktrittes vom Vertrag, diese Summe ein und es liegt kein Anrecht auf Schadensersatz vor.

Angeld zur Bestätigung: Ist hingegen ein Angeld zur Bestätigung geleistet worden, so kann der Unternehmer darüber hinaus auch noch Schadensersatz verlangen.

⁴ Achtung: Reiserücktrittsversicherungen, die bereits im Pauschalpaket inbegriffen sind, kosten wenig, ihre Leistungen sind aber entsprechend gering.

vorgesehen sind. Normalerweise ist eine Selbstbeteiligung vonseiten des Versicherten vorgesehen. Es ist ungedingt erforderlich, sich die Vertragsbedingungen der Reiserücktrittversicherung genau anzuschauen, um darüber informiert zu sein, welches die Gründe sind, die einen Vertragsrücktritt rechtfertigen, und welche Bedingungen erfüllt sein müssen, um in den Genuss des Versicherungsschutzes zu kommen. Die Gründe, welche es den Konsumenten normalerweise erlauben, ohne Stornogebühren vom Vertrag zurückzutreten (diese übernimmt die Versicherung) 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 eine Schwangerschaft gilt meistens nicht als Rücktrittsgrund, weil sie nicht als Krankheit gilt.

b) Gepäcksversicherung

Die Gepäcksversicherung deckt Schäden, welche während der Reise am Gepäck entstehen. Die Versicherungssumme variiert von Gesellschaft zu Gesellschaft, selten 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, Kassenbelege 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 oder vorsätzlichem Verhalten des Konsumenten entstanden sind, z.B. wenn Gegenstände vergessen werden oder unbeaufsichtigt bleiben. Ebenfalls nicht vergütet werden Schäden durch Verderben oder Verschleiß, die aufgrund unsachgemäßer Verpackung oder schlampigen Verschließens entstehen.

Tipp: Manchmal beinhalten die Verträge für Kreditkarten auch eine Gepäcksversicherung; dies sollten Sie vorab klären.

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-EU-Länder, welche das entsprechende Abkommen mit Italien über die Sanitätsdienst-

leistungen nicht abgeschlossen haben⁵. Ohne eine solche Versicherung könnte Reisende wegen einer Einlieferung ins Spital aufgrund einer Blinddarmpoperation oder einer Knöchelfraktur eine sehr hohe Arztrechnung erwarten. Normalerweise deckt eine Reiseunfall- oder Krankenversicherung folgende Leistungen ab: medizinische Betreuung, Krankentransport, Medikamente, chirurgische Eingriffe, allgemeine Krankenhauskosten, Verlängerung des Aufenthaltes (wenn notwendig), Rücktransport des Versicherten und Transfer von Verwandten. Normalerweise sind chronische und psychische Krankheiten, weiters Krankheiten, die nach Tabletten- 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.



Achtung:

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

Nichterfüllung des Vertrages

a) 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 enthoben sind sie nur, wenn der Nachweis erbracht wird, dass die Erfüllung des Vertrages aufgrund von Gründen, die ihnen nicht angelastet werden können, unmöglich geworden ist.

Jeder der beiden Auftragnehmer haftet für seinen Bereich. Für alle Probleme, die mit der Qualität der Dienstleistungen 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. Die

⁵ In den europäischen Mitgliedsstaaten kann man hingegen die europäische Krankenversicherungskarte (EKVK) verwenden, die alle notwendigen ärztlichen und medikamentösen Behandlungen abdeckt. Weitergehende Informationen über die EKVK und Arztspesen im Ausland finden Sie auf Seite 24.

Beschreibung und die Bebilderung im Katalog sind für den Reiseveranstalter verbindlich; er muss auch unter diesem Gesichtspunkt jede Nichterfüllung und/oder jeden Schaden verantworten⁶. **Das Reisebüro** als Verkäufer ist hingegen nur für die korrekte Ausführung der Verkaufshandlungen, die Buchung und die 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.

Achtung:

Nicht immer ist das, was der Konsument als Nichterfüllung empfindet, auch 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. Zudem bedeutet jede Reise ein gewisses Maß an Anpassung an die örtlichen Gegebenheiten, Offenheit für andere Kulturen, Bräuche und Essgewohnheiten. Wenn man in die Ferne reist, muss man sich im Klaren sein, dass man nicht damit rechnen kann, dieselben Verhältnisse vorzufinden, wie zu Hause. Daher müssen auch die Leistungen 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 (Einschreiben 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 Unterlagen. Ohne dieses Material wird es hinterher schwierig, die Missstände zu belegen.

Unter folgendem Link kann ein Musterbrief für Reklamationen abgerufen werden:
http://www.provincia.bz.it/consulenza%2Dconsumatori/Detail_i.aspx?CASE_ID=479.

⁶ 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 die sog. **Frankfurter Tabelle**, welche für jede Form von Nichterfüllung einen prozentuellen Preisnachlass vorsieht.

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, 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 Nicht- oder nur Teilerfüllung 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 wiederzubeleben und die Lebensqualität zu steigern“⁷. Aus diesem Grunde erkennt der Gesetzgeber auch einen Schaden durch die sogenannten „entgangenen Urlaubsfreuden“ 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. 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.

Unsichere Lage, Terroranschläge oder Naturkatastrophen

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, er muss aber die vorgesehene Pönale bezahlen: mit dem Abschluss des Pauschalreisevertrages verpflichtet sich der Konsument zwar, 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 erbringen

⁷ Friedensgericht Syrakus 26. März 1999.

kann, 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 Stornogebühr bezahlen und er erhält die angezahlten Beträge zurück.

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 Warnung des italienischen Außenministeriums ist in diesem Fall bedeutungslos.

Um mehr Informationen über die Sicherheit in dem Land zu haben, welches man zum Reiseziel erkoren hat, ist es empfehlenswert, die Internetseite „Viaggiare sicuri“ des italienischen Außenministeriums zu konsultieren: <http://www.viaggiaresicuri.mae.aci.it/>. Hier findet man stets aktualisierte Informationen und eventuelle Warnungen vor Reisen in bestimmte Länder.

Der Garantiefonds

Es kann vorkommen, dass ein Reiseveranstalter in Konkurs geht oder zahlungsunfähig ist, bevor die Konsumenten, die eine Pauschalreise gebucht haben, diese Reise überhaupt antreten konnten oder aber während sie sich auf der Reise befinden. Um die betroffenen Verbraucher zu schützen, wurde 1999 ein nationaler Garantiefonds ins Leben gerufen, welcher derzeit beim Präsidium des Ministerrates (*Presidenza del Consiglio dei Ministri*) angesiedelt ist. Der Fonds garantiert dem Konsumenten einen doppelten Schutz. Zum einen garantiert er bei Konkurs oder Zahlungsunfähigkeit die Rückzahlung aller angezahlten Beträge, sollte die Reise noch nicht angetreten worden sein sowie den Rücktransport jener Verbraucher, die sich bereits auf Reisen befinden. Zum anderen bietet er bei Notfällen finanzielle Hilfe für den Rücktransport aus außereuropäischen Ländern. In Notfällen 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.

Der Fonds kann nur für Pauschalreiseverträge aktiviert werden, die in Italien abgeschlossen wurden und zwar von einem Reisebüro oder einem Verkäufer, der über eine reguläre Lizenz verfügt. Der Fonds deckt keine Schäden, welche durch die Nichterfüllung des Vertrages durch den Reiseveranstalter oder den Verkäufer verursacht wurden. Um sicherzugehen, sollte man vor der Buchung prüfen, ob der Anbieter über die vorgeschriebene Lizenz und über eine Versicherungspolizze verfügt, die den Konkursfall abdeckt.

Flugreisen

Noch vor wenigen Jahren fuhren die meisten Konsumenten mit dem Zug oder dem Auto in den Urlaub. Heute ist das beliebteste Transportmittel für Urlauber aus aller Welt das Flugzeug, was hauptsächlich an den preiswerten Angeboten für die Tickets liegt. Doch nicht selten beginnen die Probleme schon beim Erwerb des Flugtickets.

Das **Flugticket** ist jenes Dokument, das den Passagier zum Flug auf einer bestimmten Strecke berechtigt. Im Unterschied zu Bahnfahrkarten ist das Flugticket auf den Namen des Passagiers ausgestellt, und kann nur von diesem verwendet werden. Auf jedem Flugticket scheinen u.a. folgende Informationen auf: die ausstellende Fluglinie, die ausstellende Agentur (Reisebüro usw.), der Name des Passagiers, die Strecke, der Buchungscode, die Flugzeiten, die Buchungsklasse und der Preis. Das klassische Papierticket wurde vom sog. **E-Ticket** (elektronisches Ticket) ersetzt, mit welchem man vorab nur eine bezahlte Buchungsbestätigung erhält. Am Flughafen wird am Check-in die Bordkarte ausgestellt, welche zum Betreten des Flugzeugs berechtigt und auf welcher die Sitznummer sowie das Flughafengate und die Einstiegsuhrzeit aufscheinen.

Fluglinien verwenden für die Ausstellung der Tickets Buchungsklassen, die sich von den hauptsächlich bekannten „Economy, Business und First Class“ unterscheiden: während sich diese auf Sitzplatz und Service im Flugzeug beziehen, sagen die anderen **Buchungsklassen** aus, welcher Tarif bei der Ausstellung des Tickets angewandt wurde. Von dieser Buchungsklasse ist es meist auch abhängig, ob und wie das unbenutzte Ticket storniert, umgebucht oder rückerstattet werden kann. Es ist daher immer ratsam, bei der Buchung des Tickets nach Möglichkeiten und Kosten für Umbuchung und Stornierung zu fragen.

Nur wenige Konsumenten wissen, dass sie den Ticketpreis, wenigstens zum Teil, immer zurückfordern können, auch wenn sie freiwillig auf den Flug verzichten. So hat der Konsument bei einigen Posten (der Gesamtpreis des Tickets umfasst verschiedene Gebühren) das Recht auf deren Rückerstattung, selbst wenn es sich um Tickets

mit Spezialtarif handelt und auch wenn er das Ticket freiwillig nicht benutzt hat. Im Einzelnen hat der Konsument das Recht auf Rückerstattung jener Beträge, die nicht direkt die Spesen der Fluglinie abdecken (wie beispielsweise der Ministerialtarif für die Sicherheitskontrollen des aufgegebenen Gepäcks, die Beförderungsgebühr). Eine detaillierte Auflistung dieser Posten ist auf der Internetseite der italienischen Zivilluftfahrtbehörde (ENAC) unter der sog. „*Carta dei Servizi del Passeggero*“ verfügbar: http://enac-italia.it/1_Diritti_dei_Passeggeri/La_Carta_dei_Diritti_del_Passeggero/index.html.

Annullierung, große Verspätung und Nichtbeförderung

Sie waren pünktlich am Flughafen und Ihre Fluggesellschaft hat Sie dennoch sitzen gelassen? Trotz gültiger Reservierung wurden Sie nicht an Bord gelassen, weil der Flug überbucht war? Die **Verordnung (EG) Nr. 261/2004** hat die Rechte von Konsumenten, die sich in solch unangenehmen Situationen wiederfinden, deutlich gestärkt. Die Verordnung ist dabei auf Linien- und Charterflüge anwendbar, die in einem EU-Land starten oder aus dem nicht europäischen Ausland kommend in der EU landen, sofern die Fluggesellschaft über eine von einem Mitgliedsstaat erlassene Zulassung verfügt. Zudem muss der geschädigte Fluggast im Besitz eines gültigen Flugtickets mit bestätigter Buchung für den betreffenden Flug sein und sich rechtzeitig - innerhalb der von der Fluggesellschaft festgesetzten Zeit für das Einchecken - am Abfertigungsschalter (Check-in) gemeldet haben. Dieser Schutz gilt nicht, wenn Sie gratis oder zu einem reduzierten Tarif (welcher der Öffentlichkeit nicht zugänglich ist) reisen.

Nichtbeförderung (Overbooking): Wörtlich bedeutet „Overbooking“ Überbuchung. Leider geschieht es recht häufig, dass Fluggesellschaften, um ihre Flüge vollständig auszulasten, mehr Buchungen annehmen, als auf den Flugzeugen Plätze zur Verfügung stehen. In einigen Fällen passiert es aber, dass sich alle Passagiere, die ein Ticket gekauft haben, am Check-in einfinden. In diesen Fällen ist die Fluggesellschaft zunächst verpflichtet, nach Freiwilligen zu suchen, die, gegen eine vereinbarte Entschädigung, auf ihren Flug verzichten wollen. Gibt es nicht genügend Freiwillige und muss daher manchen Fluggästen die Beförderung verweigert werden, haben diese folgende Rechte:

- 1) die Wahl **zwischen der vollständigen Erstattung des Flugticketpreises** (falls die Reise zwecklos geworden ist, gegebenenfalls in Verbindung mit einem Rückflug zum ersten Abflugort) und einem **Alternativflug** zum Endziel zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder einem Alternativflug zu einem späteren Zeitpunkt ihrer Wahl;

2) auf eine **Ausgleichzahlung** in Höhe von:

- a) 250 Euro bei Flügen bis zu 1500 km;
- b) 400 Euro bei allen innergemeinschaftlichen Flügen von mehr als 1500 km und für Flüge in Drittstaaten zw. 1500 und 3500 km;
- c) 600 Euro für alle anderen Flüge.

Diese pauschale Entschädigung kann um 50% gekürzt werden, wenn der Alternativflug nicht später als 2 (im Fall von Punkt 2a), 3 (Punkt 2b) bzw. 4 (Punkt 2c) Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglichen Fluges ankommt;

3) auf **Betreuungsleistungen**: Mahlzeiten und Getränke in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, Hotelunterbringung und Transfer zum Hotel, falls eine oder mehrere Übernachtungen erforderlich sind, 2 Telefongespräche oder 2 Mitteilungen mittels Telex, Fax oder E-Mail.

Bei **Annullierung des Flugs** haben die Konsumenten das Recht auf:

1) die **Rückerstattung** des Ticketpreises binnen 7 Tagen, wenn der Flug zwecklos geworden ist, und, falls notwendig, einen Rückflug zum ursprünglichen Abflugort.

2) dieselbe **Entschädigung** wie im Falle einer Nichtbeförderung, außer der Passagier wurde:

- 2 Wochen vor Abreise informiert;
- zwischen 2 Wochen und 7 Tagen vor Antritt der Reise informiert, und es wurde ihm ein Alternativflug mit Abflug höchstens 2 Stunden früher oder mit einer Verspätung bei der Ankunft von höchstens 4 Stunden angeboten;
- weniger als 7 Tage vor dem Abflug informiert und erhielt das Angebot zur anderweitigen Beförderung, die es ihm ermöglicht, sein Endziel höchstens 2 Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen.

Ausgleichzahlungen sind nicht zu zahlen, wenn die Annullierung des Fluges aufgrund höherer Gewalt erfolgt (für diesen Begriffe siehe auch Seite 17).

3) **Betreuungsleistungen**: wie im Fall von Overbooking.

Große Verspätungen: Wenn ein Flug bis 1500 km um 2 Stunden oder mehr verspätet ist, ein innergemeinschaftlicher Flug über 1500 km oder ein anderer Flug zwischen 1500 und 3500 km um 3 oder mehr Stunden und alle anderen Flüge um 4 oder mehr Stunden verspätet sind, hat der Passagier Anrecht auf die oben genannten Betreuungsleistungen. Bei **Verspätungen von mindestens 5 Stunden** sieht die EU Verordnung vor, dass der Fluggast außerdem Anspruch auf die Erstattung des Flugpreises hat, wenn der Flug aufgrund der Verspätung zwecklos geworden ist, bzw. auf einen Rückflug zum Abflugort.

In einem bahnbrechenden Urteil vom 19. November 2009 hat der europäische Gerichtshof entschieden, dass Fluggästen auch bei Verspätungen eine Entschädigung zusteht. Bislang war dies nur bei Annullierung und Überbuchung von Flügen der Fall. Das Gericht hat erklärt, dass die Lage der Fluggäste, die von einer Verspätung betroffen sind, sich kaum von jener der Passagiere annullierter Flüge unterscheidet, da beide einen Schaden in Form eines Zeitverlusts erleiden, welcher angesichts seines irreversiblen Charakters, nur mit einer Ausgleichszahlung ersetzt werden kann. Aus diesem Grunde können Fluggäste verspäteter Flüge den Anspruch auf eine Ausgleichszahlung geltend machen, wenn sie aufgrund von Verspätungen einen Zeitverlust von 3 Stunden oder mehr erleiden, d.h., wenn sie ihr Endziel nicht früher als 3 Stunden nach der von der Fluggesellschaft ursprünglich geplanten Ankunftszeit erreichen (die Ausgleichszahlung kann um 50% gekürzt werden, wenn die Verspätung unter 4 Stunden liegt). Ohne Zweifel erweitert dieses Urteil den Schutz der Fluggäste beträchtlich. Es bleibt jedoch abzuwarten, ob sich die Luftfahrtunternehmen in der Praxis tatsächlich dieser Entscheidung anpassen, da es bereits genügend Fälle gibt, in denen sich die Flugunternehmen gesträubt haben, die Rechte der Flugpassagiere anzuerkennen und den entsprechenden Schadenersatz zu leisten. So geschieht es nicht selten, dass die Luftfahrtunternehmen, um die Ausgleichszahlung nicht bezahlen zu müssen, behaupten, dass die Annullierung/Verspätung des Fluges auf einen **außergewöhnlichen Umstand** (z.B. schlechte Wetterbedingungen, Risiken für die Sicherheit, technische Gründe) zurückzuführen ist. Der Gerichtshof jedoch hat nun festgelegt, dass ein technisches Problem, das am Flugzeug auftritt, und die Annullierung oder Verspätung des Fluges verursacht, nicht als „außergewöhnlicher Umstand“ einzustufen ist, es sei denn, dass das Problem von Ereignissen herrührt, die aufgrund ihres Wesens oder ihrer Herkunft nicht innerhalb der normalen Tätigkeit des Beförderungsunternehmens liegen und sich somit der eigentlichen Kontrolle desselben entziehen.

In allen Mitgliedsstaaten wurden zum Zwecke der Umsetzung der Verordnung und deren Anwendung von Seiten der Fluggesellschaften sog. **NEB** (*national enforcement bodies*) geschaffen. In Italien erfüllt diese Funktion die **Zivilluftfahrtbehörde ENAC** (*Ente Nazionale per l'Aviazione Civile*). Die ENAC ist auch jene Stelle an die geschädigte Konsumenten ihre Beschwerden richten können, soweit der Vorfall auf einem Flughafen auf italienischem Staatsgebiet stattgefunden hat. Falls die Fluggesellschaft das Reklamations schreiben des Konsumenten nicht oder nicht ausreichend beantwortet, kann sich dieser an das zuständige NEB wenden, indem er das dafür vorgesehene Formular benutzt, welches von der Internetseite der Europäischen Kommission abgerufen werden kann (http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm#).

Von der Seite des EVZ kann ein Musterbrief für Beschwerden über Flugannullierung/Verspätung/Überbuchung heruntergeladen werden:
http://www.provincia.bz.it/consulenza%2Dconsumatori/index_i.aspx?PATH_ID=588.

Verspätung, Verlust oder Beschädigung bei der Beförderung von Reisegepäck

Das Flugzeug ist pünktlich gelandet aber von Ihrem Koffer keine Spur? Kaum jemand kann von sich behaupten, dass er nie mit Gepäck gekämpft hat, welches auf dem Förderband nicht auftauchte oder ihm erst am Ende des Urlaubs ausgehändigt wurde, möglicherweise auch noch beschädigt. Die **Verordnung (EG) Nr. 889/02** sieht präzise Rechte für Fluggäste vor:

Verspätungen bei der Beförderung von Reisegepäck: Verbraucher können die Rückerstattung der dadurch entstandenen Spesen bis höchstens 1000 SZR fordern⁸. Dem Fluggast steht es zu, bis zur Ankunft des Gepäcks vor Ort die notwendigsten Dinge zu besorgen (z.B. Zahnbürste und Zahnpasta, Unterwäsche). Damit diese Ausgaben von der Fluggesellschaft rückerstattet werden, sollten Sie unbedingt darauf achten, alle Kassenbons aufzubewahren. Sollte das Gepäck innerhalb von 21 Tagen nicht auftauchen, so handelt es sich nicht mehr um eine Verspätung, sondern um einen Gepäcksverlust.

Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Reisegepäck: Im Falle von Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Gepäcksstücken sieht der Gesetzgeber das Recht auf Schadenersatz in der Höhe von bis zu 1000 SZR vor. Ausgenommen davon sind allerdings Wertgegenstände wie Schmuck, Laptop, Bargeld, elektronische Geräte und andere Wertsachen, die sich nach der Auffassung der Flugunternehmen nicht im Gepäck befinden sollten. (Überprüfen Sie daher vorab die allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft).

Nicht vergessen: Die jeweilige Haftungsgrenze in Bezug auf Reisegepäck kann durch eine zusätzliche Erklärung am Check-in-Schalter (*excess value* Erklärung) und gegen Bezahlung eines Zuschlages angehoben werden. Konsumenten, die eine Versicherung für Ihr Gepäck (siehe Seite 9) abgeschlossen haben, sollten im Falle von Zerstörung, Verlust oder Beschädigung des Reisegepäcks nicht vergessen, die Versicherungsgesellschaft innerhalb der vorgesehenen Frist über den Vorfall zu informieren.

⁸ SZR – Sonderziehungsrechte: es handelt sich dabei um eine Rechnungseinheit des IWF (Internationalen Währungsfonds), deren Wert täglich neu festgesetzt wird. Auf der Homepage des IWF (www.imf.org) finden Sie unter dem Stichwort IMF Finances einen Link zu den aktuellen Umrechnungstabellen unter dem Punkt „SDR Valuation“. Im Mai 2010 lag der Euro-Gegenwert für 1.000 SZR bei Euro 1.134,71.

Beschwerdefristen: Die Verordnung legt im Hinblick auf die Fristen Folgendes fest: Bei **Beschädigung** von aufgegebenem Reisegepäck muss der Fluggast binnen **7 Tagen**, bei **verspätetem** Reisegepäck binnen **21 Tagen**, nachdem es ihm zur Verfügung gestellt wurde, schriftlich (mittels Einschreiben mit Rückantwort) die Forderung an das Flugunternehmen stellen. Die Fluggesellschaften sehen bei Gepäcksverlust, -beschädigung und -verspätung eine sofortige Anzeige am Reklamationsschalter am Flughafen und das Ausfüllen des entsprechenden **PIR-Formulars** (*Property Irregularity Report*) als Voraussetzung für Schadensersatzansprüche vor. Der Fluggast muss deshalb auch dies erfüllen! Unter folgendem Link können Sie Musterbriefe für Reklamationen bezüglich des Fluggepäcks herunterladen:

http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail_d.aspx?CASE_ID=519.

Anders als bei den bisher beschriebenen Haftungsfällen, gibt es bei **Tod oder Körperverletzung** von Fluggästen keinerlei festgelegte **Haftungsgrenze**. Nähere Informationen unter:

<http://www.euroconsumatori.org/16842v32762d19137.html>

Teilzeiteigentum – Timesharing

Beim Timesharing oder Teilzeiteigentum handelt es sich um den Erwerb des Rechts, für einen längeren Zeitraum (mindestens 3 Jahre) eine Ferienimmobilie für eine oder mehrere festgelegte Wochen im Jahr zu nutzen. Damit man die Ferien nicht immer am selben Ort und zur selben Zeit verbringen muss, gibt es eigene nationale und internationale Tauschbörsen, die den Austausch unter Teilzeiteigentümern organisieren, was natürlich mit zusätzlichen Kosten verbunden ist.

Überlegen Sie daher gründlich, bevor Sie einen Vertrag dieser Art unterzeichnen und bedenken Sie die zahlreichen Zusatzkosten und eventuellen Risiken, die mit der Unterzeichnung eines Timesharing-Vertrags anfallen. Dazu zählen beispielsweise jährliche Instandhaltungskosten, Kosten für die Mitgliedschaft in der Tauschbörse, hohe Reisekosten zum Urlaubsziel im Ausland und ein hohes Risiko, denn die Timesharing-Branche ist äußerst anfällig für Insolvenzen. Sollte es zu einem Streifall mit den meist ausländischen Verkäufern kommen, so müssen Sie mit hohen Anwalts- und Gerichtsspesen rechnen. Bevor ein solcher Vertrag abgeschlossen wird, ist der Verkäufer verpflichtet, dem Kunden eine **Informationsschrift** auszuhändigen, mit gesetzlich festgelegten Informationen zum Kauf. Der Vertrag der „den Erwerb eines Teilzeitwohnrechts“ zum Gegenstand hat, wird vom Verbraucherkodex genau geregelt. Was der Vertrag zum Inhalt haben muss, können Sie nachlesen unter:

<http://www.euroconsumatori.org/16842v24457d17029.html>.

In jedem Fall sollte sich der Konsument über einige Fakten im Klaren sein. So kann der Käufer innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Vertragsabschluss, ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurücktreten. Dies geschieht schriftlich mittels Einschreiben mit Rückantwort. **Fehlt im Vertrag** auch nur eine der **gesetzlich vorgesehenen Angaben**, wie z.B. der Hinweis auf das Rücktrittsrecht, genaue Angaben zur Identität und Adresse des Verkäufers, verlängert sich die Frist für die Ausübung des Rücktrittsrechts auf 3 Monate. In diesem Fall hat der Verkäufer kein Recht auf eine Spesenrückvergütung und auch kein Anrecht auf eine etwaige Vertragsstrafe. Um überhaupt Gültigkeit zu erlangen, muss der **Vertrag schriftlich verfasst** sein und zwar in der Sprache jenes Staates, in dem der Konsument ansässig ist oder in einer anderen europäischen Sprache seiner Wahl. Sollte ein Käufer von seinem Recht auf Rücktritt vom Kaufvertrag Gebrauch machen, so kann der Verkäufer nur die Rückerstattung der für den Abschluss des Vertrags entstandenen und **belegten Kosten** verlangen, wenn sie im Vertrag selbst vorgesehen wurden. Außerdem darf der Verkäufer vor Ablauf der Frist zur Ausübung des Rücktrittsrecht keine Anzahlung verlangen.

N.B. Alle Mitgliedsstaaten haben mittlerweile die EU-Richtlinie zum Timesharing umgesetzt. Auch wenn die obgenannten Rechte – wie beispielsweise das Rücktrittsrecht von 10 Tagen – in allen EU Mitgliedsstaaten garantiert sind, sollten Sie jedoch bedenken, dass in der Regel das Recht jenes Staates angewendet wird, in welchem die Immobilie steht oder in welchem Sie den Vertrag abgeschlossen haben. Das Gesetz sieht allerdings auch vor, dass im Fall eines Rechtsstreits jenes Gericht zuständig sind, wo der Verbraucher seinen Wohnsitz hat.

Ist ein Wiederverkauf von Timesharing-Quoten möglich?

Schwierigkeiten haben aber auch diejenigen, die bereits ein Timesharing-Recht erworben haben. Nach ein paar Jahren haben die meisten Besitzer von Timesharing-Quoten das Interesse an dieser Art von Urlaub gänzlich verloren: oft nutzen sie ihr Recht nicht mehr, während die Betriebskosten rasant ansteigen. Viele möchten daher ihre Quoten so schnell wie möglich wieder los werden, ohne jedoch Abnehmer dafür zu finden. Gerade auf diese Verbraucher lauert meist auch schon die nächste Gefahr: Es gibt zahlreiche Unternehmen, die den Verbrauchern anbieten, ihnen problemlos einen Käufer der Timesharing-Wochen vermitteln zu können (ohne konkrete Erfolgsgarantie) oder die Timesharing-Wochen in Urlaubspunkte umzuwandeln (es handelt sich dabei um langfristige Urlaubsprodukte, mit welchen Verbraucher, als Gegenleistung für ihre Quote und die zusätzliche Zahlung einer Gebühr - manchmal sogar in Höhe von mehr als 1.000 Euro - ein Passwort und den Zugang auf eine Website erhalten, auf der - angeblich hohe - Preisnachlässe auf Angebote bekannter Veranstalter für die Buchung von Urlaubsaufenthalten, Flügen, Mietwagen und Hotels angeboten werden).

Da die beschriebenen Produkte und Verträge nicht in den Anwendungsbereich der geltenden Timesharing-Bestimmungen fallen, hat die Europäische Union eine neue Richtlinie (2008/122/EG) erlassen, die diese Gesetzeslücken schließen soll. Die Richtlinie bezieht sich auf Verträge mit einer Laufzeit von unter 3 Jahren, auf Nutzungsrechte an Wohnwagen, Kreuzfahrtschiffen, Hausbooten und Campern. Sie gilt ebenso für die erwähnten Urlaubspunkte, für den Wiederverkauf der Timesharing-Quoten und für die Tauschbörsen. Zudem sieht die neue EU-Richtlinie vor, dass Konsumenten nun ein 14-tägiges Rücktrittsrecht eingeräumt wird. Die Richtlinie muss von den Mitgliedstaaten innerhalb 23. Februar 2011 umgesetzt werden.

Mietwagen

Suchen Sie gerade Ihr nächstes Urlaubsziel aus? Überlegen Sie vielleicht, ein fremdes Land in einem Mietauto zu erkunden? Dann sollten Sie zu allererst entscheiden, ob Sie Ihren Mietwagen von zu Hause aus oder direkt am ausgewählten Urlaubsort buchen möchten. Die **Buchung von zu Hause** aus (online oder in einem Reisebüro) kann mehrere Vorteile haben, da die Buchung in Ihrer Muttersprache durchgeführt werden kann und Sie die Möglichkeit haben, die Preise der verschiedenen Anbieter in Ruhe zu vergleichen. Außerdem gibt es oft Rabatte für Online- und/oder Frühbuchungen. Wer lieber **vor Ort** bucht, sollte eventuelle Verständigungsschwierigkeiten in Kauf nehmen und damit rechnen, dass es, gerade in der Hochsaison, Engpässe bei der Verfügbarkeit von Leihautos geben kann und dass die Preise höher sind.

Vergessen Sie nicht, sich beim Vergleich der Preise der verschiedenen Anbieter über den **effektiven Preis**, inklusive aller Mehrkosten, zu informieren! Beachten Sie zudem, dass für die Buchung und das Ausleihen des Wagens in den meisten Fällen eine auf den Fahrer ausgestellte, gültige **Kreditkarte** notwendig ist, denn bei eventuellen Schäden am Wagen ist oft eine Abbuchung von der Kreditkarte vorgesehen.

Bei der Buchung eines Mietwagens können Sie meist zwischen verschiedenen Leistungen wählen. Dabei ist es wichtig, schon vorab Informationen über eventuelle Mehrkosten einzuholen, die beispielsweise folgende Leistungen betreffen können: die Übernahme oder Rückgabe außerhalb der Bürozeiten oder am Flughafen, eine verspätete Übernahme oder Rückgabe, die Rückgabe des Wagens an einem anderen Ort als dem der Übernahme, Kindersitze, Zweifahrer, Kilometerbegrenzung, Rückgabe mit vollem oder leerem Tank.

Ein weiterer wichtiger Punkt, den Sie vorab klären sollten, betrifft die **Versicherungspolize** für den Leihwagen. In vielen Fällen decken die im Preis einbegriffenen Polizen keine hohen Schadenssummen oder die Insassen sind gar nicht versichert. Zudem

sind die Haftungshöchstgrenzen von Land zu Land unterschiedlich und bestimmte Schäden (z.B. solche, die in Urlaubsorten, mit engen und verkehrsreichen Straßen oft vorkommen) werden von der Versicherung ausgenommen (z.B. kaputte Außenspiegel usw.). Es ist daher ratsam, sich über den Nutzen und die Kosten einer eventuellen Zusatzversicherung zu informieren. Sollten Sie planen im Zuge ihrer Reise **Staatsgrenzen** zu überqueren, ist es unabdinglich, sich über eventuelle Zusatzgebühren zu informieren.

Beachten Sie auch, dass die meisten Mietwagenanbieter für das Leihen eines Autos ein **Mindestalter** vorsehen (gewöhnlich 25 Jahre); oft ist auch ein **Höchstalter** vorgesehen (meist 65 Jahre). Diese Altersbegrenzungen können nur durch Zusatzzahlungen über- bzw. unterschritten werden. Auch wenn keine Altersbegrenzung vorgesehen ist, könnte es sein, dass Sie, um das Auto überhaupt ausleihen zu können, seit mindestens einem Jahr im Besitz des Führerscheins sein müssen.

Die häufigsten Schwierigkeiten, mit denen Konsumenten beim Mietwagenverleih konfrontiert werden, sind mit der **Rückgabe des Autos** verbunden, da die Mietwagenfirmen sehr oft versuchen, dem Konsumenten angebliche Schäden anzulasten. Um unangenehme Zwischenfälle zu vermeiden, ist es wichtig, das Auto bei der Übernahme und der Rückgabe genauestens zu überprüfen: Kontrollieren Sie das Auto auf bereits vorhandene Kratzer, Blechschäden, usw. und halten Sie diese schriftlich im **Übernahme-** bzw. **Rückgabeprotokoll** fest. Lassen Sie sich dieses auch vom Verleiher unterzeichnen.

Ihr **Führerschein**, in einem Mitgliedsstaat der EU ausgestellt, gibt Ihnen das Recht, innerhalb der EU jedes Fahrzeug zu fahren, welches Sie auch im Ausstellungsland des Führerscheins fahren können, ohne dass Sie eine Gebühr dafür zahlen müssen, dass Sie dort nicht wohnhaft sind. Im **Falle eines Unfalls** denken Sie daran, dass in jedem EU-Staat die einheitliche europäische **Notrufnummer 1-1-2** aktiv ist. Natürlich müssen Sie den **Unfall sofort dem Autoverleih melden**. Dieser wird Ihnen dann die zur Schadensabwicklung notwendigen Informationen übermitteln.

Bahnreisen

Mit dem Inkrafttreten der **Verordnung (EG) Nr. 1371/2007** am 3. Dezember 2009 gelten nun EU-weit **neue Rechte für Fahrgäste im Bahnverkehr**. Die neuen Rechte für Bahnreisende sind vielfältig. So ist für den Fall des **Verlusts oder der Beschädigung des Reisegepäcks** das Recht auf eine Entschädigung (bis ca. 1.285 Euro je Gepäckstück) festgeschrieben. Für **Personen mit Behinderungen und mit eingeschränkter Mobilität** muss ein möglichst problemloser Zugang zu Zügen und Hilfeleistungen gewährleistet werden. Besonders interessant für alle Bahnreisenden

sind die vorgesehenen **Fahrpreisschädigungen bei Zugverspätungen**. Die Mindestentschädigung beträgt 25% des Fahrkartenpreises bei Verspätungen zwischen einer und 2 Stunden bzw. 50% ab einer Verspätung von 2 Stunden und mehr. Auch Hilfeleistungen, wie kostenlose Mahlzeiten und Erfrischungen, sind bei Verspätungen über einer Stunde vorgesehen. Ist auf Grund einer Verspätung ein Aufenthalt über Nacht in einer Stadt notwendig, muss auch die Unterbringung in einem Hotel und die Beförderung dorthin vom Bahnunternehmen übernommen werden. Die Bahnunternehmen müssen zudem ein **Verfahren zur Bearbeitung der Reklamationen**, welche die Nichteinhaltung dieser neuen Regeln betreffen, einrichten.

Mietverträge für Ferienwohnungen

Ferienwohnungen werden, besonders bei Familien mit Kleinkindern, immer beliebter, denn sie bieten mehr Freiheit und sind unter Umständen auch günstiger als Hotels. Der Mietvertrag für eine Ferienwohnung wird vom italienischen Zivilgesetzbuch geregelt (Art. 1571 ff.). Der Mietvertrag für eine Ferienwohnung muss auf jeden Fall **schriftlich abgeschlossen** werden, sonst ist der Vertrag nichtig. Falls die Mietdauer unter 30 Tagen liegt, muss der Vertrag allerdings nicht registriert werden. Die **Dauer** des Vertrags kann von den Vertragspartnern frei festgelegt werden, wichtig ist jedoch, dass die Wohnung zum Zweck der Erholung und in der Freizeit genutzt wird.

Rechtlich gesehen ist zwar keine **Anzahlungspflicht** vorgesehen, aber in der Regel wird eine Anzahlung verlangt. Es gibt zwei sehr unterschiedliche Formen der Anzahlung, die „*caparra penitenziale*“ (**Reugeld**) und die „*caparra confirmatoria*“ (**Angeld zur Bestätigung**). Wird bei Vertragsabschluss eine Anzahlung in Form eines Reugeldes bezahlt, so behält der Vermieter, im Falle eines **Rücktrittes vom Vertrag**, diese Summe ein und es liegt kein Anrecht auf Schadensersatz vor. Ist hingegen ein Angeld zur Bestätigung geleistet worden, so kann der Vermieter darüber hinaus auch noch Schadensersatz verlangen. Es gibt keine gesetzliche Regelung über die **Höhe der Anzahlung**; es steht den Vertragspartnern frei, diese festzulegen. Manchmal gibt es lokale Regelungen der Handelskammern, die einen bestimmten Prozentsatz vorsehen, ansonsten können auch beispielsweise 10% genügen. Die **Restsumme** wird in der Regel bei der Übergabe der Wohnung beglichen. Es gibt keine gesetzliche Vorschrift, eine Kautions hinterlegen, in der Regel verlangt der Vermieter jedoch zum Zeitpunkt der Übergabe der Wohnung eine **Kautions**, die vor allem die laufenden Kosten (Strom, Gas und Telefon) sowie mögliche Schäden an der Wohnung oder an den Möbeln abdecken soll. Es gelten entweder die von den Vertragsparteien festgelegten Prozentsätze oder die Regelungen der örtlichen Handelskammern.

Sanitätsdienstleistungen im Ausland

Bei einem Auslandsurlaub werden Sie in einen Unfall verwickelt und brechen sich das Handgelenk. Sie werden ins Krankenhaus eingeliefert und behandelt. Müssen Sie die Kosten aus der eigenen Tasche bezahlen? Wer aus Urlaubs-, Arbeits- oder Studiengründen in eines der **EU-Mitgliedsländer** fährt, sollte stets die **Europäische Krankenversicherungskarte (EKVK)** dabei haben. Die Karte ermöglicht es, all jene Sanitätsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen, für die früher die Vordrucke E 110, E 111, E 119 und E 128 notwendig waren und sie berechtigt zur Inanspruchnahme von notwendigen medizinischen Behandlungen im Ausland. Im Bedarfsfall können Sie sich daher direkt an die Gesundheitseinrichtungen im jeweiligen Aufenthaltsland wenden.

Sollten Sie also für eine medizinische Behandlung etwas bezahlen müssen, lassen Sie sich eine Rechnung, Quittung oder Empfangsbestätigung der entsprechenden Einrichtung ausstellen, damit Sie nach Ihrer Rückkehr nach Italien bei Ihrem Sanitätsbetrieb die Rückerstattung beantragen können. Sollte eine **Selbstbeteiligung** („Ticket“) vorgesehen sein, kann diese allerdings bei der Rückkehr nicht rückerstattet werden, sondern muss vom Betreuten selbst getragen werden. Ähnliches gilt auch für Länder, die nicht EU-Mitglieder sind, mit denen Italien jedoch bilaterale Abkommen im Gesundheitsbereich abgeschlossen hat (überprüfen Sie die Länderliste bei Ihrem Sanitätsbetrieb).

! **Achtung:** die Rückerstattung erfolgt gemäß Gebührenordnung des besuchten Landes!

Sollte Ihr Reiseziel ein **Nicht-EU-Mitgliedsland** sein, **mit dem Italien kein bilaterales Abkommen für medizinische Behandlung geschlossen hat**, gilt die EKVK nicht und Sie müssen die Kosten selbst übernehmen; normalerweise die gesamten Arzt- und Krankenhauskosten ohne die Möglichkeit einer Rückvergütung bei Ihrer Rückkehr nach Italien. Erkundigen Sie sich daher, ob es sich nicht empfiehlt, vor der Abreise, eine entsprechende Versicherung abzuschließen (siehe Seite 9). Im Rahmen der vorliegenden Broschüre kann das umfangreiche Thema der Sanitätsdienstleistungen im Ausland nur angeschnitten werden. Daher empfiehlt es sich, für detailliertere Informationen auf die Internetseite des Gesundheitsministeriums zurückzugreifen (<http://www.salute.gov.it/assistenzaSanitaria/assistenzaSanitaria.jsp>) und sich direkt bei dem für Sie zuständigen Sanitätsbetrieb zu informieren.

Zollbestimmungen

Die Staatsgebiete der EU-Mitgliedsstaaten stellen nunmehr ein einheitliches Territorium dar, innerhalb welchem Personen, Waren und Kapital freizügig verkehren können. Trotzdem gelten für gewisse Produktkategorien, die einer Herstellungs- oder Verbrauchssteuer unterliegen (wie z.B. Alkohol und alkoholische Getränke, verarbeitete Tabakwaren), gewisse Höchstgrenzen für den freizügigen Verkehr. Bei einem Überschreiten dieser Höchstgrenzen wird davon ausgegangen, dass es sich um einen Kauf aus kommerziellen Gründen handelt; der Transport darf nur mit entsprechenden Transport- und Begleitdokumenten erfolgen. Die vollständige Tabelle der Waren und der erlaubten Importmenge ist unter <http://www.euroconsumatori.org/16842v32762d17066.html> abrufbar. Für die **Ausfuhr von Waren in Nicht-EU-Länder** sind keine Höchstgrenzen vorgesehen, wohl aber können Einfuhrbegrenzungen in den Bestimmungsländern bestehen. Für die **Einfuhr von Waren aus Nicht-EU-Ländern** besteht ein Freibetrag von 300 Euro für die zollfreie Einfuhr von Konsumgütern, vorausgesetzt, dass die Einfuhr nicht aus kommerziellen Gründen erfolgt. Für diejenigen, welche mit dem Flugzeug oder auf dem Schiff in die EU einreisen, gilt ein Freibetrag von 430 Euro. Für die Einfuhr von Tabakwaren, Alkohol und Treibstoff gelten hingegen Beschränkungen, die ebenfalls in tabellarischer Form unter <http://www.euroconsumatori.org/16842v32762d17066.html> eingesehen werden können. Reisende, die jünger als 17 Jahre sind, kommen nicht in den Genuss der Zollbefreiung für Tabakwaren und alkoholische Produkte. Reisende, die aus Nicht-EU-Ländern einreisen und in ihrem Gepäck Konsumgüter mit einem höheren Wert als dem in den Freibeträgen vorgesehenen mitführen, ohne die Güter verzollt zu haben, müssen, zusätzlich zur Bezahlung der Zollgebühren, mit verwaltungs- oder strafrechtlichen Folgen rechnen, die, je nach Schwere der Verletzung, unterschiedlich hoch sind.

Für die endgültige oder zeitweilige Ausfuhr von Kulturgütern ist es ratsam, die sogenannte „**Carta doganale del viaggiatore**“ – **Zollkarte für Reisende** auf der Internetseite der Zollbehörde zu konsultieren:

<http://www.agenziadogane.it/wps/wcm/connect/ed/Comunicare/Pubblicazioni/carta%20doganale>.

Verreisen mit Tieren

Seit 1. Oktober 2004 müssen Herrchen und Frauchen beim Verreisen mit ihrem Liebling den **europäischen Heimtierpass** mit sich führen. Mit der Verordnung (EG) Nr. 998/2003 wurden nämlich die innerstaatlichen Regelungen bezüglich der Ausreise von Haustieren vereinheitlicht, um auch Waldi und Co. das Reisen in der EU zu vereinfachen. Aufgrund obgenannter Verordnung ist nun für Reisen in der EU für Hunde, Katzen und Frettchen ein sog. Heimtierpass verpflichtend vorgesehen. Für andere Haustiere wie Kaninchen, Meerschweinchen oder Vögel gilt der Pass nicht. Wer ohne diesen Pass unterwegs ist, riskiert, dass sein Tier in Quarantäne gestellt wird und er für die entsprechenden Kosten aufkommen muss. Die Voraussetzungen für die Ausstellung des Passes erfahren Sie unter <http://www.euroconsumatori.org/16842v16916d17027.html>.

Für manche EU-Staaten gelten besondere Bestimmungen. Die Botschaft oder das Konsulat des **EU-Mitgliedstaates**, den Sie bereisen möchten, erteilt alle nützlichen Informationen über die notwendigen Formalitäten. Für die Einfuhr von Haustieren in Nicht-EU-Staaten gibt es keine allgemein gültigen Bestimmungen, sie sind je nach Staat unterschiedlich. Es ist daher erforderlich, sich bei den entsprechenden Botschaften und Konsulaten zu informieren.

Weitere Informationen bietet die Internetseite des Gesundheitsministeriums: <http://www.salute.gov.it/caniGatti/paginaMenuCani.jsp?menu=viaggiare&lingua=italiano>.

Hier finden Sie u.a. Informationen zur Einfuhr von Hunden und Katzen, sowie von exotischen oder geschützten Tierarten aus nicht EU-Ländern.

Nützliche Links

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

www.euroconsumatori.org

Nützliche Informationen zu verschiedenen Reisezielen (Dokumente, Gesundheit, Sicherheit, Verkehr)

<http://www.viaggiasesicuri.mae.aci.it/>

Zivillufffahrtbehörde

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

Gesundheitsministerium – Sanitätsdienstleistungen im Ausland

<http://www.salute.gov.it/assistenzaSanitaria/assistenzaSanitaria.jsp>

Reisen, Gesundheit und Sicherheit

<http://www.viaggiesalute.org/>

Italienische Staatsbahn (Ferrovie dello Stato)

<http://www.ferroviedellostato.it/>

Zugfahrpläne weltweit

http://www.pro-bahn.de/sub_index.php?ziel=italiano.htm

ENIT – Nationale Tourismusagentur

<http://www.enit.it/default.asp?Lang=IT>

Touristen auf vier Pfoten

<http://www.turistia4zampe.it/index.php/it>

Nationaler Garantiefonds für Pauschalreisen

http://www.governo.it/Presidenza/DSCT/fondo_nazionale_garanzia.html

Musterbriefe für Pauschalreisen

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

Musterbriefe für Flugreisen

http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/index_i.aspx?PATH_ID=588



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. +39-06-44238090
+39-06-44290734
Fax +39-06-44118348
www.ecc-netitalia.it
info@ecc-net.it



Ministerium für die
Wirtschaftliche Entwicklung
DGAMTC



DG SANCO



Autonome Provinz Bozen