



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen  
la voce dei consumatori*

## Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2

39100 Bozen

Tel. 0471 975597

info@verbraucherzentrale.it

---

## Gute Reise: Ihre Rechte bei Pauschalreisen

Stand

08/2016

Urlaub ist die schönste Zeit des Jahres, heißt es. Doch was, wenn der Traumurlaub 3 Stunden vor der Abfahrt vom Veranstalter abgesagt wird, oder dem gebuchten Hotel plötzlich ein paar Sterne fehlen?

Ihre Rechte im Rahmen einer Pauschalreise wurden vom italienischen Gesetzgeber im sogenannten „Tourismuskodex“ verbrieft: Das gesetzesvertretende Dekret Nr. 79/2011 regelt unter anderem fast alles rund um den Traumurlaub (Art. 34 – 51).

### Was ist eigentlich eine Pauschalreise?

Im Art. 34 des Tourismuskodex findet sich die Definition eines Pauschalpakets: Es handelt sich um eine Reise, einen Urlaub, ein All-inclusive Angebot oder um eine Kreuzfahrt, die zu einem Pauschalpreis verkauft oder angeboten wurde und zumindest zwei der folgenden Elemente beinhalten muss

- Beförderung;
- Unterbringung;
- andere touristische Dienstleistungen, die nicht direkt mit der Beförderung oder der Unterkunft zusammenhängen, jedoch einen wesentlichen Teil des Paketes bilden (z.B. Leihwagen, Ausflüge vor Ort).

### Was muss ein Pauschalreisevertrag beinhalten?

Der Pauschalreisevertrag muss schriftlich und in verständlicher Form abgefasst sein. Der Reisende erhält eine vom Reiseveranstalter oder Verkäufer gegengezeichnete Kopie. Der Tourismuskodex beschreibt ausführlich jene Elemente, die der Vertrag enthalten muss.

- Reiseziel, Reisedauer, Reisedatum;

- genaue Daten des Reiseveranstalters oder des Vermittlers, der den Vertrag unterzeichnet;
- Preis und Bedingungen möglicher Änderungen, genaue Angaben über Beförderungskosten, insbesondere zu den Flughafengebühren oder Anlagegebühren in den Häfen;
- Ausmaß der Anzahlung im Höchstausmaß von 25% des Preises und Angaben der Zahlungsfrist für den Restbetrag;
- Angaben zur obligatorischen Versicherungsdeckung und anderen Versicherungsleistungen, die vertraglich vereinbart werden;
- genaue Informationen zur Beförderung (Transportmittel, Abfahrts- und Ankunftsdatum- und ort, Art des zugeteilten Platzes)
- bei einer Flugreise: Angabe der Fluggesellschaft, sowie Angaben zu deren eventueller Nichteinhaltung von EU-Vorschriften
- genaue Informationen über die Unterbringung (Lage, Kategorie, Komfort, Verpflegung usw.)
- Wegverlauf, Ausflüge, Besichtigungen und andere in Paket enthaltene Leistungen, Anwesenheit von Begleitern und Reiseführern;
- Frist innerhalb welcher, der Reisende über die Absage der Reise aufgrund des Nichterreichens der Mindestzahl von Teilnehmern informiert werden muss;
- Spezifische Absprachen zwischen Verbraucher und Reiseveranstalter;
- eventuelle Kosten zu Lasten des Verbrauchers bei Abtretung des Vertrages an einen Dritten;
- Reklamationsfristen
- Frist, innerhalb welcher der Verbraucher bei Veränderungen der Pauschalreise seinen möglichen Rücktritt bekannt zu geben hat.

## **Welche Informationen müssen zusätzlich gegeben werden?**

### **Vor Vertragsabschluss:**

- Visa- und Passbestimmungen für EU-Bürger und
- Gesundheitsbestimmungen (Pflichtimpfungen usw.)

### **Vor Reisebeginn:**

- Fahrpläne und Orte von Zwischenaufhalten und Anschlüssen
- ausführliche Angaben über die Art der Unterbringung während der Reise
- Daten der örtlichen Vertretungen der Veranstalter und des Vermittlers
- Angaben über Möglichkeiten Reiseversicherungen abzuschließen.

Unabhängig vom Medium, durch welches der Verbraucher informiert wird, ist es auf jeden Fall verboten, irreführende Informationen zu den gebotenen Leistungen, Preisen und anderen Vertragselementen zu geben.

## **Kann der Preis der gebuchten Reise geändert werden?**

Die im Reisevertrag festgelegten Preise dürfen nicht geändert werden, es sei denn, die Treibstoff- und Transportpreise, die Flughafen oder Hafengebühren oder der Wechselkurs ändern sich zwischenzeitlich. Die Preisrevision darf die 10%-Grenze nicht übersteigen, widrigenfalls kann der Verbraucher vom Vertrag zurücktreten. Auf keinen Fall darf der Preis ab dem 20. Tag vor dem Reiseternin erhöht werden, auch nicht aus den vorhin genannten Gründen. Die Zusatzkosten müssen vom Vermittler bewiesen werden.

## **Wer haftet schlussendlich bei Nichterfüllung des Vertrages?**

Verantwortlich bei Nichterfüllung sind sowohl der Reiseveranstalter als auch der Vermittler, im Rahmen der jeweiligen Haftung, wenn sie nicht beweisen, dass die Teil- oder Nichterfüllung der Leistung aus Gründen, die ihnen nicht zugeschrieben werden können, unmöglich geworden ist.

## **Welche Garantien hat man, wenn der Veranstalter in Konkurs geht?**

Nachdem eine Fristverlängerung gewährt worden ist, gilt der nationale Garantiefonds mit 1. Juli 2016 nun endgültig als abgeschafft. Das für den ehemaligen Fonds zuständige Ministerium (MiBACT – Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo) garantiert jedoch all jenen, die ihre Reise bis zum 30. Juni gebucht haben - auch wenn die Reise erst zu einem späteren Zeitpunkt angetreten wird - die Deckung durch den Fonds im Falle von Zahlungsunfähigkeit und Konkurs.

Alle Pauschalreiseverträge, die nach dem 1. Juli abgeschlossen werden, müssen durch private Versicherungen abgedeckt werden.

Im Grunde haben Reisebüros und Veranstalter nun die Wahl entweder einen individuellen Versicherungsvertrag abzuschließen oder einem Fonds beizutreten, um zusätzlich zu den bereits verpflichtenden Haftpflichtversicherungen auch die Risiken im Falle von Zahlungsunfähigkeit und Konkurs abzudecken. Die größten Interessengemeinschaften haben einen solchen Beitritt bereits unterzeichnet und sind somit durch private Fonds abgedeckt.

## **Was ist bei Reisereklamationen zu beachten?**

Finden Sie am Urlaubsort etwas anderes vor, als im Katalog versprochen wurde, müssen Sie ohne zu zögern möglichst schriftlich reklamieren. Nur so kann der Veranstalter den Mangel eventuell vor Ort beheben. Erst wenn die Mängel innerhalb einer zumutbaren Zeit nicht behoben wurden, können Sie selbst für Abhilfe sorgen – das Hotel verlassen - und die entstandenen Mehrkosten dem Reiseveranstalter anlasten.

Weichen die erbrachten Leistungen in erheblichen Maße vom Inhalt des Reisevertrages ab, so dass die Reise für Sie wertlos ist, können Sie den Urlaub abrechnen und später einen Teil oder den gesamten

Preis zurückverlangen. Vom Reisepreis können dann seitens des Reiseveranstalters nur die Kosten der beanspruchten Leistungen einbehalten werden. Aber auch hier gilt: Die Mängel müssen angezeigt worden sein und es darf keine Abhilfe erfolgt sein.

Nach Ihrer Rückkehr müssen Sie schriftlich (mittels Einschreiben mit Rückantwort oder einem anderen Kommunikationsmittel, mit welchem sich der Empfang der Reklamation beweisen lässt) innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Rückkehr reklamieren. Beschreiben Sie die Mängel und beziffern Sie den Schaden. Für eine erfolgreiche Reklamation ist es hilfreich, wenn man vorher Beweise gesammelt hat, also Fotos, Filmaufnahmen, Zeugenaussagen oder andere Dokumente.

Wenn Sie mehr zum Thema Pauschalreisen erfahren möchten, können Sie unsere Broschüre zu diesem Thema hier herunterladen.

Weitere Infos auch hier.