

GUTE REISE!

DAS KONSUMENT-BUCH FÜR SORGENFREIEN URLAUB

Individualreisen
Pauschalreisen
Planung und Buchung
Flug, Bahn, Bus, Schiff
Auto und Mietwagen
Reiseversicherungen
Ansprüche durchsetzen
Tipps für den Notfall



Individualreisen

Pauschalreisen

Planung
und Buchung

Flug, Bahn,
Bus, Schiff

Auto und
Mietwagen

Reise-
versicherungen

Ansprüche
durchsetzen

Tipps für
den Notfall

Verein für Konsumenteninformation
Manfred Lappe

GUTE REISE!

**Das KONSUMENT-Buch
für sorgenfreien Urlaub**

Impressum

Herausgeber

Verein für Konsumenteninformation (VKI)

Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien

ZVR-Zahl 389759993

Tel. 01 588 77-0, Fax 01 588 77-73, E-Mail: konsument@vki.at

www.vki.at | www.konsument.at

Geschäftsführer

Mag.(FH) Wolfgang Hermann

Stand

April 2024

Autor

Dipl.-Kfm. Manfred Lappe

Checklisten, Formulare und Musterbriefe stellen wir auf konsument.at/gute-reise zur Verfügung.

Produktion/Grafik

Günter Hoy

Bestellungen

KONSUMENT, Kundenservice

Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien

Tel. 01 588 774, Fax 01 588 77-72

E-Mail: kundenservice@konsument.at

Foto Umschlag

Atstock Productions/Shutterstock.com

Druck

Gerin Druck GmbH, 2120 Wolkersdorf

© 2024 Verein für Konsumenteninformation, Wien

Printed in Austria

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.

Alle dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Bearbeitung, der Übersetzung, des Nachdruckes, der Entnahme von Abbildungen, der Funksendung, der Wiedergabe auf fotomechanischem oder ähnlichem Wege und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Verlages (auch bei nur auszugsweiser Verwertung) vorbehalten. Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Buch sind auch ohne besondere Kennzeichnung im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung nicht als frei zu betrachten. Produkthaftung: Sämtliche Angaben in diesem Fachbuch erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung und Kontrolle ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Verlages aus dem Inhalt dieses Werkes ist ausgeschlossen.

Wir sind bemüht, so weit wie möglich geschlechtsneutrale Formulierungen zu verwenden. Wo uns dies nicht gelingt, gelten die entsprechenden Begriffe im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Urlaub! Zeit und Muße zum Entspannen, zum Auftanken, zum Erleben. Ob Städte-, Abenteuer-, Bildungs- oder einfach Erholungsreise – in der Regel sind es wenige Wochen, für die wir das restliche Jahr über Geld zurücklegen, um uns diese Reise(n) auch leisten zu können. Wenige, aber kostbare Wochen, in denen dann nichts schiefgehen sollte, in denen uns möglichst keine Widrigkeiten die Erholung und Entspannung rauben sollten. Dabei spielt es keine Rolle, ob uns die Reise ins Salzkammergut oder in die Wachau führt, ob wir uns innerhalb Europas aufhalten oder uns auf andere Kontinente begeben. Freilich lassen sich nicht alle Probleme vorhersehen und verhindern, manches kann man allerdings durch umsichtige Planung abfedern. Wir setzen in diesem Buch deshalb zwei Themenschwerpunkte: Einerseits geht es um die richtige Reisevorbereitung, andererseits um den Umgang mit unerwarteten Problemen.

Zur Reisevorbereitung gehören z. B. Tipps zur bestmöglichen Information über die Reiseländer, zum Sparen beim Geldwechseln, zum Vermeiden von Wartezeiten bei Sehenswürdigkeiten, zum Reisepass etc. Aber auch das Alleinreisen von Kindern und Jugendlichen sowie das Reisen mit Haustieren sind Themen. In der Folge kann die Reisedurchführung zwar unerwartete und/oder unabwendbare Ereignisse mit sich bringen – wenn Sie aber wissen, wie Sie hierauf am besten reagieren können, verläuft Ihr Urlaub von Beginn an wesentlich unbeschwerter! Wichtig ist dabei natürlich die Kenntnis Ihrer Rechte: Worauf haben Sie einen gesetzlichen Anspruch und wann sind Sie auf die Kulanz Ihrer Vertragspartner angewiesen?

Je nach Urlaubsregion und den verwendeten Transportmitteln sind Ihre Rechte zum Teil unterschiedlich. Wir erklären Ihnen im Detail, worauf Sie achten sollten, was Ihnen zusteht und wer Ihnen in besonderen Situationen wie Krankheit oder Reiseabbruch helfen kann. Wir greifen dabei auf die Expertise unseres Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) Österreich zurück, das sich schwerpunktmäßig mit dem Reiserecht befasst.

Wir wollen Ihnen jedenfalls helfen, Ihren nächsten Urlaub und Ihre nächste Reise noch entspannter vorbereiten und genießen zu können. Dabei hilft übrigens im Zweifelsfall das „Entkatastrophisieren“, das heißt, die Fragestellung, was im schlimmsten Fall passieren könnte. Zumeist ist dies nicht mehr sehr bedrohlich, wenn man auf die Situationen vorbereitet ist. So wird aus einem ungewollten Erlebnis oftmals eine erzählenswerte Geschichte.

Auffallen wird Ihnen die umfangreiche und detaillierte Gliederung des Buches. Damit möchten wir Ihnen den Direktzugriff auf Ihre Fragestellungen erleichtern. Und auch das Stichwortverzeichnis ist sehr umfangreich, um Ihnen auch so den Quereinstieg in dieses Buch zu ermöglichen. Es handelt sich nicht um ein typisches „Lesebuch“, sondern es ist nicht zuletzt ein Nachschlagewerk, das Sie anlassbezogen gut gebrauchen können.

9	Reisevorbereitungen
11	Informationen zu Ein- und Ausreise sowie Aufenthalt
12	Reisehinweise und -warnungen: Was bedeutet dies?
14	Elektronische Reisegenehmigungen
15	Impfschutz vor der Reise
16	Vor Reiseantritt registrieren lassen?
17	Reiseversicherung: Sinnvoll oder teuer?
24	Getränke und Essen: Inklusiv oder teuer?
25	Wartezeit bei Sehenswürdigkeiten vermeiden
27	Was nehme ich mit?
32	Hilfe, der Reisepass ist abgelaufen
34	Trauung und Scheidung: Was tun bei Namenswechsel?
36	Koffer oder Handgepäck: Was wo transportieren?
38	Betrugsversuche früh genug erkennen
40	Reisen mit und für Kinder oder Jugendliche
44	Reisen mit Haustieren
48	Kosten bei der Reiseplanung vermeiden
49	Zahlungsmittel auf Reisen
51	Geldwechseln: Wo am besten?
53	Spesen beim Geldabheben und -wechseln im Urlaub
59	GeoControl im Ausland
60	Falschgeld erkennen
62	Kreditkartenabbuchung widerrufen
63	Reisen: Pauschal, verbunden oder individuell?
65	Was ist eine Pauschalreise und welche Rechte beinhaltet sie?
72	Was ist eine verbundene Reise und welche Rechte beinhaltet sie?
75	Reisen mit dem Flugzeug
77	Ärger mit Reiseportalen meiden
78	Vermeiden Sie den Jetlag
80	Bequemlichkeiten einplanen
87	Ist mein Flug durch die EU-Fluggastrechteverordnung geschützt?
90	Flugverspätung: Was steht mir zu?
93	Airline hat den Flug abgesagt: Was steht mir zu?
97	Flugvorverlegung: Was ist zumutbar?
97	Flugstreik: Was sind meine Rechte?
98	Boarding verweigert: Was steht mir zu?
101	An wen meine Forderung als Fluggast richten?
102	Flug verpasst, gibt es Geld zurück?
103	Probleme mit dem Fluggepäck

Reisen mit dem eigenen Auto	107
Pkw-Unfall im Ausland: Was tun?	109
Wohnmobil-Einbrüche vermeiden	111
Maut in Nachbarländern	112
Winterreifenpflicht?	113
Welche Verkehrsstrafen gelten im Ausland?	114
Reisen mit dem Mietauto	117
Ihre Rechte bei einer Mietwagenbuchung	119
ABC im Mietwagenvertrag	120
Mietwagen günstig online buchen	127
Kostenfallen und andere Fallen vermeiden	128
Die Fahrzeugübernahme richtig handhaben	130
Die Fahrzeugrückgabe richtig handhaben	131
Wohnmobil oder Wohnwagen mieten	133
Kreditkarte	134
Reisen mit der Bahn	137
Die Bahngastrechteverordnung	139
Informationspflichten des Bahnunternehmens	140
Verspätungen: Was steht mir zu?	141
Zugausfall vor Fahrtantritt: Was steht mir zu?	142
Umgang mit höherer Gewalt	144
Beschädigtes oder verlorenes Gepäck	145
Recht auf Rückgabe von unbenutzten Tickets	146
Gutschein oder Bargeld	147
Verpflichtung zu Schienenersatzverkehr	148
Erweiterte Rechte für Personen mit Behinderungen	148
Rechte über Schlichtungsstellen geltend machen	149
Reisen mit dem (Fern-)Bus	151
Für welche Busreisen gilt die Busgastrechteverordnung?	153
Verspätung, Überbuchung und Annullierung	154
Informations- und Betreuungsleistungen	155
Probleme mit dem Gepäck	156
Panne oder Unfall unterwegs	157
Eingeschränkte Mobilität und Behinderung	158
Reisen mit dem Schiff	161
Wann gelten die EU-Fahrgastrechte?	163
Verspätete Ankunft am Zielhafen: Anspruch auf Entschädigung	164
Annullierung und Verspätung der Schiffsfahrt: Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises	165

165	So machen Sie Ihre Rechte geltend
166	Was gilt bei außergewöhnlichen Umständen?
167	Ihre Rechte auf Kreuzfahrten
167	Kreuzfahrt: Barrierefrei reisen
167	Kostenlose Mobilitätshilfen
169	<u>Am Urlaubsort</u>
171	Überraschende Kosten vermeiden
172	Schnelle Finanzhilfe aus der Heimat
173	Wer hilft bei verlorenen Dokumenten?
175	Wen bei Krankheit im Ausland ansprechen?
176	Reiseabbruch bei „Gefahr am Urlaubsort“
181	Wer hilft beim Reiseabbruch und Rücktransport?
182	Todesfall im (fernen) Ausland
183	Quarantäne im Urlaub
185	Reisemängel: Die Frankfurter und Wiener Liste
187	Dienstleister für Reisemängel
187	Ärger ablassen auf Social Media?
189	Teures Schnäppchen: Produktpiraterie und Produktfälschungen
190	Festnahme und Verhaftung im Ausland
191	Regresszahlung für Schutz und Hilfestellungen möglich
192	Abzocke im Urlaubsland vermeiden
194	Warnpflicht des Veranstalters bei Schmuck- und Teppichkäufen?
197	<u>Wieder daheim</u>
199	Was darf zollfrei eingeführt werden?
200	Was ist an Einfuhrzoll bei Waren zu beachten?
201	Den CO ₂ -Abdruck ausgleichen
205	<u>Service</u>
207	Adressen/Links
209	Glossar
212	Literatur
217	Stichwortverzeichnis
221	Anhang: Checklisten, Formulare und Musterbriefe



Reisevorbereitungen

- Aktuelle und umfangreiche Reiseinformationen
- Kosten sparen
- Reisen mit Kindern und Jugendlichen
- Reisen mit Haustieren

Reisen beginnen sinnvollerweise nicht erst am Abreisetag und auch nicht bei der Reisebuchung. Bereits zeitlich weit im Vorfeld gilt es zu überlegen, wohin die Reise gehen soll und was sich mit dem Reiseziel verbindet. Insbesondere bei erstmaligen Reisen in ferne Länder bedeutet dies, sich aktuelle Informationen über das Reiseland, seine Besonderheiten und auch die speziellen gesetzlichen Voraussetzungen zu Einreise und Aufenthalt zu besorgen. Und möglicherweise auch Vorsorge gegen mögliche Gefahren wie Krankheiten zu treffen. Dann können Sie entspannt und freudig erregt dem Abreisetag entgegenblicken.

Informationen zu Ein- und Ausreise sowie Aufenthalt

Das österreichische Außenministerium veröffentlicht neben den übergreifenden Einschätzungen der Risikolage auch eine detaillierte und aktuelle Hilfestellung für Reisende in andere Länder (www.bmeia.gv.at/reise-services/laender-a-bis-z). Diese ist zwar je nach Reiseland unterschiedlich ausführlich, in jedem Fall aber sehr hilfreich. In der Regel erhalten Sie hier:

- aktuelle Hinweise zum Reiseland
- Informationen zu Sicherheit und Kriminalität
- Ein- und Ausreise
- Einfuhr und Ausfuhr
- Gesundheit und Impfungen
- Verkehr und Klima
- besondere Bestimmungen
- ausländische Vertretungen in Österreich

Und zusätzlich folgende Informationen, die Sie im Notfall sehr schätzen werden:

- österreichische Vertretungen im Reiseland
- Vertrauensärzt:innen
- Vertrauensanwält:innen

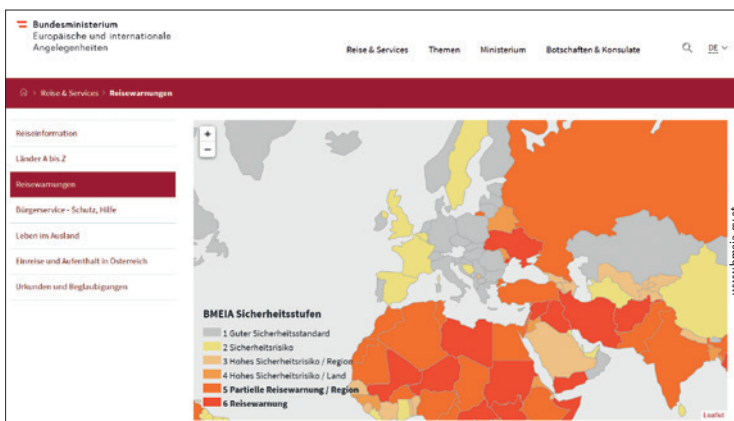
VKI-TIPP

Möchten Sie „eine zweite Meinung“ zur Sicherheitslage in Ihrem Reisezielland erhalten? Dann können Sie auch die entsprechenden Reiseinformationen des Auswärtigen Amtes von Deutschland aufrufen unter www.auswaertiges-amt.de/de/ReiseUndSicherheit/reise-und-sicherheitshinweise

Reisehinweise und -warnungen: Was bedeutet dies?

Das österreichische Außenministerium hat ein System von insgesamt sechs Sicherheitsstufen, mit dem andere Länder in Bezug auf sicheres Reisen für österreichische Bürger:innen eingestuft werden (www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reisewarnungen). Bei der Reiseplanung sollte daher auch ein Blick auf die Sicherheitslage des gewünschten Reiseziels geworfen werden, um die Gefährdungslage

durch eine Einschätzung von Expert:innen besser beurteilen zu können. Dies insbesondere dann, wenn Sie nicht „nur“ in ein europäisches Nachbarland reisen und sich auch außerhalb von geschlossenen Tourist:inneneinrichtungen aufhalten.



VKI-TIPP

Reisewarnungen der Stufe 6 und zum Teil der Stufe 5 berechtigen dazu, von einer gebuchten Reise kostenlos zurückzutreten. Dies aber natürlich nur dann, wenn diese Warnstufe nicht bereits bei der Buchung bestanden hat. Reist man trotz Reisewarnung z. B. der Stufe 6 in ein Land, so kann dies Konsequenzen u. a. für die Lohnfortzahlung bei urlaubsbedingter Krankheit oder Quarantäne haben. Aber auch für eine Regressforderung von Rettungskosten (► Seite 191).

Sicherheitsstufen und Reisewarnungen in Österreich

1	Guter Sicherheitsstandard	keine Reiseeinschränkung	
2	Sicherheitsrisiko	„bei Reisen nach /in das Gebiet wird auf das Sicherheitsrisiko hingewiesen“	Ursachen. Straßenraub, Überfälle auch tagsüber, vermehrt gewalttätige Demonstrationen, Naturkatastrophen (Vulkanausbruch, Erdbeben, Überschwemmungen) sowie Industrieunfälle mit daraus resultierenden Personen- und Sachschäden, Risiko von Terroranschlägen, Epidemien
3	Hohes Sicherheitsrisiko in einem bestimmten Gebiet	„von nicht unbedingt notwendigen Reisen in das Gebiet wird abgeraten“	Ursachen. Gewalttätige Auseinandersetzungen mit Todesopfern, hohes Risiko von Terroranschlägen; Naturkatastrophen (Vulkanausbruch, Erdbeben, Überschwemmungen) sowie Industrieunfälle mit daraus resultierenden Personen- und Sachschäden, Epidemien
4	Hohes Sicherheitsrisiko in einem Land	„von nicht unbedingt notwendigen Reisen in das Land wird abgeraten“	Ursachen. Gewalttätige Auseinandersetzungen mit Todesopfern, hohes Risiko von Terroranschlägen, Naturkatastrophen (Vulkanausbruch, Erdbeben, Überschwemmungen) sowie Industrieunfälle mit daraus resultierenden Personen- und Sachschäden, Epidemien
5	Partielle Reisewarnung für ein bestimmtes Gebiet	„vor Reisen in dieses Gebiet wird gewarnt“ „Österreicherinnen und Österreicher, die sich derzeit in diesem Gebiet aufhalten, werden dringend ersucht, sich unverzüglich mit der zuständigen österreichischen Vertretungsbehörde bzw. der nächstgelegenen Vertretung eines EU-Mitgliedstaates in Verbindung zu setzen“ „Den in diesem Gebiet lebenden Österreicherinnen und Österreichern wird dringend empfohlen, das Land zu verlassen“	Ursachen. (Bürger-)kriegsähnliche Zustände, verhängtes Kriegsrecht, Krieg, Bürgerkrieg, Epidemien
6	Reisewarnung	„vor Reisen in dieses Land wird gewarnt“ „Österreicherinnen und Österreicher, die sich derzeit in diesem Land aufhalten, werden dringend ersucht, sich unverzüglich mit der zuständigen österreichischen Vertretungsbehörde bzw. der nächstgelegenen Vertretung eines EU-Mitgliedstaates in Verbindung zu setzen“ „Den in diesem Land lebenden Österreicherinnen und Österreichern wird dringend empfohlen, das Land zu verlassen“	Ursachen. (Bürger-)kriegsähnliche Zustände, verhängtes Kriegsrecht, Krieg, Bürgerkrieg, Epidemien

Quelle: www.bmeia.gv.at/reise-aufenthaltsreisewarnungen

Elektronische Reisegenehmigungen

Elektronische Reisegenehmigungen bzw. Reiseanmeldungen gab es bereits vor der Coronavirus-Pandemie. Am bekanntesten ist das elektronische Visum der USA: ESTA. ESTA ist eine elektronische Einreisegenehmigung, die ausgeschrieben Electronic System for Travel Authorization heißt, und kann online beantragt werden. Wird sie verweigert, z. B. wegen früherer Aufenthalte im Sudan oder Nordkorea, muss ein normales Zehn-Jahres-Visum in der US-amerikanischen Botschaft beantragt werden. Das elektronische Visum ESTA hat eine Gültigkeit von zwei Jahren und wird als Reisegenehmigung bezeichnet, jedoch können die Beamten der Grenzkontrolle den Reisenden noch bei der Einreise zurückweisen. Das elektronische Visum ESTA ist bei der Einreise per Flugzeug oder Schiff in die USA erforderlich, nicht jedoch bei einem Grenzübergang an Land.

Auch Kanada kennt eine elektronische Reisegenehmigung, sie heißt eTA. Diese wird für bis zu fünf Jahre ausgestellt und berechtigt zu mehrfachen Reisen von bis zu sechs Monaten. Wichtig zu wissen ist, dass Reisende die Reisegenehmigung eTA nicht nur für die Einreise, sondern auch für den Transfer benötigen. Fliegen Sie also von Wien über Toronto nach z. B. Mexiko, benötigen Sie dennoch eine eTA, auch wenn Sie den Transit-Bereich des Flughafens in Toronto nicht verlassen.

Während der Coronavirus-Pandemie mussten sich Reisende in vielen Ländern, auch in Österreich, vor der Einreise elektronisch registrieren. Geschah dies nicht, so konnten sie an der Grenze zurückgewiesen werden oder mussten im besten Fall am Flughafen die Registrierung nachholen. Zu beachten ist, dass es für die Registrierung oft ein Zeitfenster gibt, welches je nach Land und Zeitpunkt unterschiedlich sein kann. Beispielsweise war bei Flügen auf die Malediven ursprünglich ein Zeitfenster von 24 Stunden vor Abflug genannt, welches dann auf 24 Stunden vor Ankunft geändert wurde. Bei einer Zeitverschiebung von 4 Stunden und einer

VKI-TIPP

Erkundigen Sie sich immer frühzeitig vor Ihrer Reise, ob Sie bei Ihrem Zielland oder den Transferländern eine elektronische Einreisegenehmigung bzw. anmeldung benötigen. Informationen hierzu finden Sie zumeist auf der Webseite des österreichischen Außenministeriums unter „Informationen zu Ein- und Ausreise sowie Aufenthalt“, ► Seite 11.

Flugzeit von 9 Stunden nicht ganz unerheblich. Zusätzlich war und ist in diesem Land auch eine Registrierung der Ausreise erforderlich.

Impfschutz vor der Reise

Wahrscheinlich jede:r Bürger:in von Österreich hat im Leben eine ganze Reihe von Impfungen erhalten: gegen Keuchhusten, Diphtherie und Wundstarrkrampf (Tetanus) und natürlich gegen Pocken. Daneben gibt es in ländlichen Gebieten die Notwendigkeit der FSME-Impfung. Gibt es bei so vielen Impfungen den Bedarf für zusätzliche Stiche vor der Reise?

Nun, das hängt sowohl von Ihrem Reiseziel wie auch von Ihrer Reiseart ab. Ein Aufenthalt in einem österreichischen Thermenhotel oder auf dem Bauernhof in Österreich mag gerade noch für eine Auffrischung der FSME-Impfung sprechen, der Bedarf darüber hinaus ist jedoch beschränkt. Reisen Sie aber in tropische Länder, möglicherweise auch nicht in ein Luxushotel, sondern sind unterwegs mit Rucksack, Fahrrad oder auch Auto, sollten Sie sich zumindest über potenzielle Risiken informieren.

VKI-TIPP

Einige Länder schreiben vor der Einreise einen Impfschutz gegen besondere Krankheiten vor. Dies betrifft derzeit vor allem eine Gelbfieber-Impfung und im Fall von Saudi Arabien die Meningokokken-Meningitis-Impfung. Diese Impfungen sind dann Pflicht. Informationen finden Sie auf der Webseite des österreichischen Außenministeriums unter „Informationen zu Ein- und Ausreise sowie Aufenthalt“, ► Seite 11. Über andere sinnvolle Impfungen sollten Sie mit Ärzt:innen bzw. Tropenärzt:innen in Ihrer Nähe (in Suchmaschine „Tropenmedizin“ eingeben) sprechen. Diese sollten Sie nicht nur über Ihr Reiseziel und den Reiseweg, sondern auch über die Reiseart im Land befragen. Sofern aufgrund dieser Informationen eine Impfung angezeigt ist, sollten die Ärzt:innen überprüfen, ob eine solche Impfung bei Ihnen bereits erfolgt ist. Dies geschieht über Ihren Impfpass. Es kann aber auch sinnvoll sein, vor einer erneuten Impfung zuerst die Antikörper in Ihrem Blut zu prüfen. Besteht noch ein ausreichender Impfschutz, so können Sie auf die erneute Impfung verzichten. Eine Tetanus-Impfung gegen Wundstarrkrampf gehört zur „Grundausstattung“, wenn Sie in tropischen Ländern unterwegs sind. Diese sollte alle zehn Jahre aufgefrischt werden, ab dem sechzigsten Lebensjahr alle fünf Jahre.

Vor Reiseantritt registrieren lassen?

Das österreichische Außenministerium stellt die Reiseregistrierung als eine Serviceleistung für alle Bürger:innen kostenfrei zur Verfügung. Durch die Registrierung kann das Ministerium Sie in einer Krisensituation, z. B. bei politischen Unruhen oder bei einer Naturkatastrophe, rascher kontaktieren, informieren und gegebenenfalls unterstützen. Hierzu ist es erforderlich, dass Sie neben Ihren Personendaten (Name, Geschlecht, Staatszugehörigkeit) auch Daten zu Ihrer Erreichbarkeit (E-Mail-Adresse, Handynummer) und Ihrem Reiseziel (evtl. auch Reiseroute) nebst Reisezeiten hinterlegen.

Die Reiseregistrierung ist für jede Auslandsreise möglich. Sie ist jedoch insbesondere dann empfehlenswert, wenn es sich um Länder mit einer hohen Sicherheitsgefährdung (siehe ► Seite 12) handelt. Die Reiseregistrierung ist online oder über die Auslandsservice-App möglich.



Wenn bei Ihrer Auslandsreise ein Notfall eintritt (Unruhen, Vulkanausbruch etc.), erreichen Sie den Bürgerservice des Außenministeriums rund um die Uhr unter der Rufnummer +43 1 90115 4411.

Für allgemeine Informationen zu Auslandsreisen und Visafragen steht Ihnen der Bürgerservice an Werktagen in der Zeit von 9:00 bis 17:00 Uhr unter der Rufnummer +43 1 90115 3775 zur Verfügung.

VKI-TIPP

Die Online-Reiseregistrierung für Auslandsreisen und kurze Auslandsaufenthalte können Sie unter www.bmeia.gv.at/reise-services/auslandsservice vornehmen. Die sogenannte Auslandsregistrierung für längere Auslandsaufenthalte oder wenn Sie im Ausland leben, können Sie ebenfalls dort unter <https://ias.bmeia.gv.at/auslandsoesterreicherregistrierung> vornehmen. Sind Sie bei Ihrer Vertretungsbehörde als Auslandsösterreicher:in registriert, erhalten Sie neben allgemeinen Informationen, wie z. B. über Wahlen oder wichtige Gesetzesänderungen in Österreich, gegebenenfalls auch Einladungen zu Veranstaltungen Ihrer Vertretungsbehörde.

Reiseversicherung: Sinnvoll oder teuer?

Urlaube und Reisen kosten Geld, das in vielen Monaten davor angespart wird. Und natürlich macht es dann Sinn, sich um die finanzielle Absicherung der oft recht erheblichen Reisekosten Gedanken zu machen. Das Angebot an Versicherungen gegen unterschiedliche Risiken ist beachtlich. Aber benötigen Sie diese auch wirklich? Und können Sie durch Tipps nicht auch Geld sparen, das Sie besser in Urlaubsfreuden investieren?

Reisegepäckversicherung

Die Reisegepäckversicherung gehört mit zu den beliebtesten Versicherungen. Abgedeckt von dieser Versicherungsart sind:

- Beschädigung des Gepäcks
- Verlust des Gepäcks
- verspätete Ankunft des Reisegepäcks

Vor einem Abschluss sollten Sie sich genau die Versicherungsbedingungen durchlesen. Sehen Sie sich hierbei Ihre „Sorgfaltspflichten“ an und fragen nach, was der Versicherer z. B. unter „sicherer Verwahrung“ versteht. Als Negativbeispiel ist der Diebstahl von Gepäck aus einem Auto zu nennen, welches auf einem öffentlichen bewachten Parkplatz abgestellt wird. Für den Versicherer nicht sicher genug. Ein Verstoß gegen die „sichere Verwahrung“ führt oft zu einer Verneinung der Leistungspflicht durch den Versicherer.

Bei Flugreisen haben Sie gemäß dem Montrealer Übereinkommen (siehe Punkt „Probleme mit dem Fluggepäck“, ► Seite 103) bereits eine Absicherung gegen

VKI-TIPP

Wir halten diese Versicherung für entbehrlich, da die geforderte „sichere Verwahrung“ insbesondere bei teuren Gegenständen einen Diebstahl schon fast unmöglich macht und gerne als Grund für eine Leistungsverweigerung genommen wird.

obig genannte Risiken, beim Diebstahl von Gepäck (hier: beweglicher Hausrat) aus dem versperrten Hotelzimmer kommt oft die eigene Hausratversicherung hierfür auf.

Reisekrankenversicherung

Die Reisekrankenversicherung umfasst die medizinische Versorgung im Ausland, zumeist in Kombination mit Heimtransport sowie Suche und Bergung. Eine Krankheit oder ein Unfall sind niemals angenehm, innerhalb der Europäischen Union, der EWR-Staaten und der Schweiz jedoch zumeist unproblematisch. Dies liegt daran, dass sich auf der Rückseite der österreichischen e-card die Europäische Krankenversicherungskarte (EKVK) befindet, die bei allen Vertragsärzt:innen und Vertragskrankenanstalten des öffentlichen Gesundheitssystems eines Landes die gleichen Rechte wie für einen Bürger dieses Staates garantiert. Allerdings gibt es auch in anderen Ländern die Situation wie in Österreich, dass Privatärzte die Europäische Krankenversicherungskarte nicht akzeptieren. Dies bedeutet dann, dass die Behandlung zuerst selbst bezahlt werden muss und die Rechnung danach bei der österreichischen Krankenkasse zwecks (Teil-)Erstattung eingereicht werden kann.

Bei Verlust der e-card oder wenn der Versicherte über keine gültige Europäische Krankenversicherungskarte verfügt (in diesem Fall sind die Datenfelder der Karte mit Sternen versehen), besteht die Möglichkeit, beim zuständigen Krankenversicherungsträger eine „Bescheinigung als provisorischen Ersatz für die EKVK“ zu beantragen.

Schwieriger kann es im außereuropäischen Ausland werden. Dies liegt daran, dass spätestens seit der Coronavirus-Pandemie einige Länder einen verpflicht-

VKI-TIPP

Die Rechnung sollte möglichst aussagekräftig sein und folgende Daten enthalten:

- Name
- Diagnose
- Art und Umfang der Behandlung
- Datum der Behandlung

VKI-TIPP

Informationen über das Gesundheitssystem des besuchten Landes erhalten Sie unter <https://ec.europa.eu/social/social-security-directory/pai/select-country/language/de>

tenden Nachweis darüber verlangen, dass man sich eine Krankenbehandlung bzw. einen Krankenhausaufenthalt in diesem Land auch leisten kann. Erschwerend kommt hier hinzu, dass einige Versicherer alle Kosten mit Pandemiebezug nicht übernehmen. Bei folgenden Ländern erhalten Sie Stand Januar 2024 das zur Einreise benötigte Touristenvisum nur, wenn Sie beim Visumantrag eine Reisekrankenversicherung nachweisen können:

- Thailand, China
- Russland, Belarus, Ukraine

Die folgenden Länder überprüfen das Vorhandensein einer Reisekrankenversicherung bei Einreise:

- Kuba, Ecuador (auch für Galapagosinseln), Dominikanische Republik, Venezuela
- Vereinigte Arabische Emirate, Iran

Für die Antragstellung bei Work-&-Travel-Visa ist eine Reisekrankenversicherung Voraussetzung in:

- USA, Kanada, Australien, Neuseeland

Ob Ihr Reiseziel zum Zeitpunkt der Reise auch betroffen ist, erfahren Sie z. B. auf der Webseite des österreichischen Außenministeriums (siehe „Informationen zu Ein- und Ausreise sowie Aufenthalt“, ► Seite 11). Bitte beachten Sie, dass Sie eine Bestätigung Ihrer Reisekrankenversicherung benötigen, aus welcher der Umfang des Schutzes (inkl. Corona, Überschreiten bestimmter Betragsgrenzen, Gültigkeit weltweit bzw. für das Reiseland) hervorgeht. Diese Bestätigung muss zumindest in englischer Sprache abgefasst sein.

VKI-TIPP

Um im außereuropäischen Ausland Ihre Krankenversicherung nachweisen zu können, benötigen Sie einen Urlaubskrankenschein, den Sie von Ihrem Krankenversicherungsträger erhalten. Für die Nutzung der Gesundheitseinrichtungen in der Türkei benötigen Sie einen internationalen Krankenschein. Diesen bekommen Sie auf Antrag von Ihrem Krankenversicherungsträger, zumeist auch online.

Reiseunfallversicherung

Eine Reiseunfallversicherung deckt die Risiken der bleibenden Invalidität oder des Todes durch einen Freizeitunfall auf der Reise ab. Auch sind zumeist die Kosten für die Suche und Bergung von vermissten Personen und die Rückholung aus dem Ausland umfasst. Der Umfang des Versicherungsschutzes kann jedoch je nach Versicherungsvertrag unterschiedlich sein. Wir raten daher, vor Abschluss der



Reiseunfallversicherung die Versicherungsbedingungen genau zu prüfen. Oftmals sind riskante(re) Hobbys und Freizeitaktivitäten wie Fallschirmspringen oder Presslufttauchen ausgeschlossen oder nur gegen Aufpreis versicherbar. Ebenfalls sollte geprüft werden, ob die maximalen Versicherungssummen ausreichend hoch sind. Ebenso, ob die Invaliditätskomponente erst bei einem hohen Invaliditätsgrad von z. B. 50 Prozent greift.

VKI-TIPP

Oftmals, insbesondere bei gefährlicheren Hobbys, ist eine Unfallversicherung mit weltweiter Geltung sinnvoller als eine Reiseunfallversicherung für nur eine Reise. Nicht nur reduzieren Sie damit den Prüfaufwand, sondern Sie sind rund um die Uhr, auch bei kurzfristigen und kurzzeitigen Trips gut abgesichert. Prüfen Sie ebenfalls, ob Sie nicht durch einen Automobilclub wie ARBÖ oder ÖAMTC oder durch eine Mitgliedschaft z. B. beim Alpenverein oder bei den Naturfreunden bereits eine Unfallversicherung mit weltweiter Geltung haben. Dann können Sie sich die zusätzlichen Ausgaben sparen.



Am Urlaubsort

icemanphotos/Shutterstock.com

- Schnelle Finanzhilfe aus der Heimat
- Wer hilft bei Reiseabbruch und Rücktransport?
- Reisemängel: Die Frankfurter und Wiener Liste
- Abzocke im Urlaubsland vermeiden

Endlich geschafft: Sie haben die oft lange und manchmal auch unbequeme Anreise gut hinter sich gebracht und freuen sich auf die schönsten Wochen des Jahres. Und diese Freude sollten Sie sich nicht durch ungeplante Abläufe und Probleme nehmen lassen. Einen Teil dieser Widernisse können Sie bei der Buchung bereits vermeiden, bei anderen helfen eine Kenntnis Ihrer gesetzlichen Rechte und das Wissen um mögliche Helfer und Hilfsangebote. So können Sie ungewollte Situationen im Sinne der Frage „Was könnte schlimmstenfalls passieren?“ entkatastrophisieren und sich so einen möglichst großen Teil der erwarteten Urlaubsfreude erhalten.

Überraschende Kosten vermeiden

Sie haben Ihren Urlaub gut geplant, die Urlaubskosten kalkuliert und in den Wochen und Monaten vor dem Urlaub ein Reisebudget angespart. Und häufig genug werden Sie dennoch überrascht von zusätzlichen Kosten wie:

- örtliche Fremdenverkehrsabgabe, z. B. in Deutschland, Österreich, Belgien, Bulgarien oder auch Malta
- Gebühren für das frühe Ein- oder späte Auschecken beim Hotel
- Kosten für den Hotelparkplatz
- zusätzliche Kosten für das Frühstück
- Kosten für Nutzung von Safe, WiFi oder Fernseher
- Gebühren für Gepäckaufbewahrung in Spanien
- Gebühr für Bademantel in Finnland oder Frankreich
- Gebühr für Haartrockner in den Niederlanden
- Endreinigung beim Mitbringen von Haustieren
- Transport von Flughafen oder Bahnhof zu Hotel und zurück
- Gebühren für Sonnenschirme und Liegen am hoteleigenen Badestrand
- Getränke oder Imbiss im Flugzeug
- Sitzplatzreservierung in Bahn und Flugzeug
- Kosten für Zusatzgepäck

Sie sehen, der Phantasie sind keine Grenzen gesetzt. Zwar nimmt nicht jeder der vielen Anbieter ein Zusatzgeld, jedoch inzwischen recht viele. Aber ist dies auch zulässig?

Generell gilt, dass der Urlauber vor Vertragsabschluss auf mögliche Zusatzkosten hingewiesen werden muss. Allerspätestens vor der Nutzung der kostenpflichtigen Zusatzdienste muss ein deutlicher Hinweis erfolgen. So soll der Urlauber zumindest nach europäischem Recht vor bösen Überraschungen geschützt werden.

Schnelle Finanzhilfe aus der Heimat

Sie oder ein Angehöriger sind/ist im fernen Ausland unterwegs. Infolge eines unerwarteten Ereignisses wird Geld benötigt, das der:die Reisende jedoch nicht (mehr) zur Verfügung hat. Die Gründe können sehr unterschiedlich sein: Kreditkarte überzogen, Debitkarte wegen GeoControl nicht nutzbar, Geld und Karten verloren oder gestohlen, kein Geldautomat im entlegenen Ort u. a. Alles mehr als unerfreulich, aber was kann man tun?

Zahlungsdienstleister

Es gibt Zahlungsdienstleister wie Western Union, mit denen man Geld ohne Bankverbindung überweisen und empfangen kann. Zwar nicht an jeden Ort der Welt, das Unternehmen wirbt jedoch mit zumindest 500.000 Standorten weltweit. Am Urlaubsort sollte der:die Reisende prüfen, ob es diesen oder einen anderen Zahlungsdienstleister vor Ort gibt und dessen Namen an die Angehörigen zu Hause weitergeben. Diese können dann von Österreich aus das Geld überweisen und mit einer Money Transfer Control Number (MTCN) nachverfolgen.

Allerdings werden diese Zahlungsdienstleister oft auch von Betrüger:innen genutzt: Ein Anruf „nach Hause“, „Habe Probleme, schick Geld, ...“, kann bei den besorgten Eltern oder Großeltern schnell zu einer voreiligen Überweisung führen, die sich nicht mehr stoppen lässt. Es empfiehlt sich daher, vor dem Urlaub ein Kennwort zwischen Urlauber:in und heimischer Kontaktperson zu vereinbaren

oder im Gespräch sehr persönliche und anderen Personen nicht bekannte Tatbestände abzufragen.

Diplomatische Vertretung

Durch eigene Überweisung oder durch einen Geldübertrag von Familie, Freund:innen oder Arbeitgeber:innen können österreichische Staatsbürger:innen beim Außenministerium ein Gelddepot anlegen, das der Auszahlung durch die diplomatische Vertretung im Ausland dient.

Sofern dies nicht möglich ist, kann die diplomatische Vertretung bei unverschuldeten Notlagen auch einen Vorschuss auszahlen, der nach Rückkehr natürlich zurückgezahlt werden muss. Dies nennt sich Heimsendungsdarlehen und dient der preisgünstigen Heimreise nach Österreich. Voraussetzung ist hierfür die polizeiliche Meldung in Österreich.

Nicht genutzt werden kann der Dienst Heimsendungsdarlehen des Außenministeriums für Urlaubsverlängerungen, Weiterreise oder gar Einkäufe. Das sollte aber ohnehin klar sein.

Wer hilft bei verlorenen Dokumenten?

Sie sind im In- oder Ausland unterwegs und haben je nach Reiseziel Ihren Führerschein, Ihren Personalausweis oder Reisepass als Reisedokument bei sich. Wobei nur der Reisepass auch zum Grenzübertritt berechtigt und der Führerschein nur in Österreich als offizielles Ausweisdokument anerkannt ist. Und dann passiert das nicht Erwartete: Ihre Tasche mit dem Reisedokument bleibt irgendwo stehen oder wird Ihnen gestohlen. Was können Sie machen?

Ein Reisepassverlust stellt Reisende in der Regel vor große Probleme. Österreichische Botschaften und manche Konsulate können Ihnen einen neuen Pass (Notpass) für die Heimreise ausstellen. Allerdings müssen Sie Ihre Identität und Ihre österreichische Staatsbürgerschaft nachweisen.

In Ländern, in denen sich keine österreichische Auslandsvertretung befindet, können Sie bei der Vertretung eines anderen EU-Mitgliedstaates anstatt eines

VKI-TIPP

Wenn Sie eine Fotokopie Ihres bisherigen Passes bei sich haben, kann Ihnen schneller geholfen werden. Darüber hinaus brauchen Sie eine Verlust- oder Diebstahlsanzeige der örtlichen Polizei und ein Passbild.

Notpasses einen EU-Rückkehrausweis zur Heimreise beantragen. Die Ausstellung eines solchen Ausweises kann aber unter Umständen längere Zeit in Anspruch nehmen.

Fahrzeugpapiere und Führerschein können nur in Österreich selbst ersetzt werden. Und die Verlustbescheinigung der Polizei reicht nicht in allen Ländern für die Rückreise nach Österreich aus. Hier kann Ihnen die Website Ihres Automobilclubs (ARBÖ oder ÖAMTC) mit den in Ihrem Reiseland geltenden Regelungen helfen. Auch bieten die Automobilclubs zum Teil einen Rückholservice an, d. h. ein:e andere:r Fahrer:in kann Sie trotz verlorenem Führerschein über die Grenze fahren. Bei der Nutzung von Mietwagen erhalten Sie diesen Rückholservice bzw. neue Fahrzeugpapiere in der Regel von Ihrer Mietwagenfirma.

VKI-TIPP

Nehmen Sie vorsichtshalber auch von Fahrzeugpapieren und Führerschein Kopien mit, die Sie an einem anderen Ort als dem, wo die Originale stecken, verwahren. Oder Sie stellen die Kopien in die Internet-Cloud, sodass Sie jederzeit an eine Kopie der Unterlagen kommen können.



Wen bei Krankheit im Ausland ansprechen?

Sie oder ein Familienmitglied ist im Urlaub krank geworden. Wer kann Ihnen hierbei helfen?

Hotelärzte

Sofern Ihr Hotel eigene Ärzt:innen hat oder mit Vertrauensärzt:innen zusammenarbeitet, sind diese die erste Anlaufstation. Zumeist handelt es sich hierbei jedoch „nur“ um Allgemeinärzt:innen, die Sie aber an Fachärzt:innen oder das entsprechende Krankenhaus weiterleiten können.

Reiseveranstalter

Bei Pauschalreisen gibt es meistens eine deutschsprachige Reisebetreuung, die nur für Ihr Hotel oder einige weitere Hotels zuständig ist. Sie kann Ihnen vertrauenswürdige Ärzt:innen vor Ort empfehlen und Sie möglicherweise auch beim Arztbesuch begleiten. Ebenso sind eine Begleitung ins Krankenhaus und eine Erklärung der lokalen Besonderheiten möglich. So gibt es in muslimischen Ländern separate Warteräume und Untersuchungsräume für Frauen und Männer. Auch muss das Behandlungsentgelt zum Teil vorab in bar bezahlt werden. Und auch dies gibt es, z. B. im Oman: Zum Teil erhalten Sie Ihr Geld zurück, wenn Ihnen die Ärzt:innen nicht helfen können.

Versicherer

Sofern es um einen längeren Krankenhausaufenthalt geht, sollten Sie Ihren Krankenversicherer informieren. Dies kann eine separate Auslandsrankenversicherung sein, der ÖAMTC-Schutzbrief oder die Krankenversicherung über die Kreditkarte. So kann die Frage der Kostenübernahme direkt zwischen Krankenhaus und Versicherer geklärt werden. Auch kann Ihnen der Versicherer bei einem möglichen und sinnvollen Rücktransport in ein Heimatspital helfen.



VKI-TIPP

Die wichtigsten Adressen bzw. E-Mail-Anschrift und Telefonnummer von Versicherer und österreichischer Vertretung im Urlaubsland sollten Sie immer mit sich führen, insbesondere bei Individualreisen außerhalb von größeren Städten und Tourismusgebieten. Bei Pauschalreisen erhalten Sie in den Reiseunterlagen auch eine Telefonnummer für Fragen und Hilfeforderungen. Bewahren Sie sie gut auf.

Botschaft

Sofern Sie keine Ansprechpartner haben, können Sie sich als Österreicher:in auch an die österreichische Botschaft oder das österreichische Konsulat wenden. Dieses kann Ihnen deutschsprachige Vertrauensärzt:innen benennen und Ihnen auch bei weiteren Fragen unterstützend zur Seite stehen.

Reiseabbruch bei „Gefahr am Urlaubsort“

Der Urlaub sollte eigentlich „die schönste Jahreszeit“ sein. Doch manchmal wird die Urlaubszeit getrübt, nicht durch individuelle Ereignisse wie Krankheit oder Knochenbrüche. Vielmehr durch Ereignisse am Urlaubsort: Hitzewellen, Erdbeben, Vulkanausbrüche, Waldbrände etc. Sie sehen schon, die Ereignisse sind gravierend, betreffen alle Urlauber an dem Ort und können als Gefahr für die Menschen angesehen werden. Es stellt sich die Frage: Unter welchen Umständen kann man die Reise abbrechen und einen Teil des Reisepreises retourniert bekommen?

Reiseabbruch bei Pauschalreisen

Gegen die Zahlung einer Stornogebühr können Sie jederzeit von einer Pauschalreise zurücktreten. Die Höhe der Gebühr ist üblicherweise in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) geregelt und steigt mit dem Nahen des Urlaubs an.

Kostenfrei können Sie gemäß § 10 Abs. 2 Pauschalreisegesetz (PRG) vor dem Urlaub vom Urlaub kostenlos zurücktreten,

- wenn am Urlaubsort oder in dessen unmittelbarer Nähe plötzlich Umstände auftreten, die außergewöhnlich und unvermeidbar sind,
- welche die Durchführung der Reise oder
- Ihre Beförderung an das Reiseziel erheblich beeinträchtigen.

Gemäß dem Pauschalreisegesetz kommt es auf objektive Kriterien der schweren Durchführbarkeit der Reise an. Subjektive Kriterien wie Atemprobleme bei rauchhaltiger Luft in der Nähe von Waldbränden können bei der Durchsetzung Ihres Anspruches hilfreich sein und sollten ebenfalls vorgebracht werden. Es empfiehlt sich ebenfalls, vor einem Reiseabbruch auch mit Ärzt:innen zu sprechen und entsprechende Atteste vorzulegen.

In Österreich spricht der Oberste Gerichtshof (OGH) dann von einem Rücktrittsgrund, wenn der Antritt oder die Weiterführung der Reise für durchschnittliche Reisende unzumutbar wird. Wenn die objektiven Umstände hierfür gegeben sind, können beide Geschäftspartner (sowohl Reisende als auch Veranstalter, sofern ein EU-Unternehmen) sofort eine Auflösung des Vertrages samt Rückerstattung des Reisepreises geltend machen. Auf eine Umbuchung auf eine Alternative müssen sich Reisende nicht einlassen.

In der Praxis kommt es bei erheblichen Beeinträchtigungen zumeist auf folgende Fragen an.

Zeitliche Entfernung

Ein kostenloser Reiserücktritt ist umso eher möglich, je zeitlich näher der Urlaub ist. Ein Waldbrand während der Urlaubszeit ist also stärker als Gefahr einzuschätzen als bei einem Urlaubsbeginn in zehn Wochen. Wie lange im Voraus der Rücktritt erklärt werden kann, ist gesetzlich im Pauschalreisegesetz nicht geregelt und derzeit (im Zusammenhang mit COVID-19) Gegenstand von Gerichtsverfahren.

Räumliche Entfernung

Ein Waldbrand unmittelbar bei der Ferienanlage ist anders einzuschätzen als ein Waldbrand in einer Entfernung von 60 Kilometern. Letzterer kann zwar auch für rauchige Luft sorgen, jedoch ist die Gefährdungslage wesentlich geringer.

Stärke der Beeinträchtigung

Für einen kostenlosen Rücktritt nach dem Pauschalreisegesetz muss die Durchführung der Reise oder die Beförderung zum Reiseziel erheblich beeinträchtigt sein. Kleinere Beeinträchtigungen wie z. B. der Ausfall von einzelnen Ausflügen können zwar zu Reisepreisminderungen führen, zum Abbruch der Reise berechnen sie nicht.

Überraschend und unvermeidbar

Die Beeinträchtigung muss überraschend und unvermeidbar sein. Überraschend ist eine Beeinträchtigung z. B. dann nicht, wenn Sie vor oder bei Abschluss der Reise durch Medienberichte oder durch Reisewarnungen hierüber informiert wurden.

Eine offizielle Reisewarnung des Außenministeriums ist ein klares Indiz für eine Gefahr und rechtfertigt den kostenlosen Reiserücktritt jedenfalls. Der Umkehrschluss (kein Reiserücktritt, wenn keine Reisewarnung vorliegt) wurde aber vom OGH ausdrücklich verneint. Es reicht aus, wenn diese Gefahr im Lichte seriöser Medienberichte als gegeben erscheint – auch ohne Reisewarnung kann man dann kostenlos zurücktreten.

Was tun, wenn Pauschalreisende bereits vor Ort sind?

Kann ein erheblicher Teil der Reiseleistungen nicht vertragsgemäß erbracht werden (z. B. infolge von Waldbränden ist bei einem geplanten Strandurlaub der Strand nicht nutzbar oder die Luft sehr rauchig), hat der Reiseveranstalter den Reisenden Alternativen zur Fortsetzung der Reise anzubieten; bei Qualitätsverlust haben die Reisenden Anspruch auf eine Preisminderung. Reisende können die vorgeschlagenen anderen Vorkehrungen nur dann ablehnen, wenn diese nicht mit den im Pauschalreisevertrag vereinbarten Leistungen vergleichbar sind oder die gewährte Preisminderung nicht angemessen ist (§ 11 Abs. 5 PRG).

Bei erheblichen Auswirkungen auf die Durchführung der Pauschalreise, die nicht durch den Reiseveranstalter (etwa durch die Unterbringung anderswo) innerhalb einer vom Reisenden gesetzten angemessenen Frist behoben werden,

können Reisende ohne Zahlung einer Entschädigung vom Pauschalreisevertrag zurücktreten und Preisminderung verlangen.

Ist die Beförderung Teil der Pauschalreise, muss der Veranstalter die durch eine verfrühte Abreise entstandenen Mehrkosten tragen. Dies bedeutet, die Reisenden haben einen Anspruch auf unverzüglichen Rücktransport zum Abreiseort ohne Mehrkosten und auf Preisminderung hinsichtlich der beeinträchtigten Reisetile.

Reisende haben allein infolge der Waldbrände aber keinen Anspruch auf einen zusätzlichen Schadenersatz (wegen entgangener Urlaubsfreude). Das Gesetz schließt nämlich einen solchen Schadenersatzanspruch des Reisenden aus, wenn die „Vertragswidrigkeit“ auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist.

Der Veranstalter hat den Reisenden in Schwierigkeiten Beistand zu leisten, und zwar unverzüglich und in angemessener Weise (§ 14 PRG); so muss er z. B. geeignete Informationen bereitstellen, den Reisenden bei der Evakuierung helfen und für eine Unterkunft sorgen.

Ist die im Pauschalreisevertrag vereinbarte Rückbeförderung des Reisenden infolge unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände nicht möglich, so hat der Reiseveranstalter die Kosten für die notwendige Unterbringung des Reisenden für einen Zeitraum von höchstens drei Nächten zu tragen (§ 11 Abs. 7 PRG).

Einen Musterbrief des Europäischen Verbraucherzentrums Österreich zum Rücktritt bei Pauschalreisen bei Gefahr im Verzug finden Sie im Serviceteil (► Seite 205) und im Download-Bereich.

Reiseabbruch bei Individualreisen

Individualreisen unterscheiden sich von Pauschalreisen in erster Linie dadurch, dass Sie die einzelnen Leistungen selbst bei unterschiedlichen Vertragspartnern gekauft haben. Sie haben also z. B. einen Linienflug bei der Fluggesellschaft A und einen Aufenthalt im Hotel B gebucht.

Der OGH hat die folgenden Grundsätze zum Rücktritt wegen Wegfalls der Geschäftsgrundlage entwickelt.

Ein kostenloses Rücktrittsrecht (wegen Wegfalls der Geschäftsgrundlage) besteht, wenn die Gefahr – auch im Lichte seriöser Medienberichte – so hoch erscheint, dass ein durchschnittlicher Reisender die Reise nicht antreten würde.

Service

Adressen/Links

Glossar

Literatur

Stichwortverzeichnis

Checklisten, Formulare und Musterbriefe

Allgemeiner Deutscher Automobil-Club e.V.
Hansastraße 19, 80686 München, Deutschland
Tel. +49 89 7676-0 E-Mail: adac@adac.de www.adac.de

Österreichischer Automobil-, Motorrad- und Touringclub
Baumgasse 129, 1030 Wien
Tel. +43 (0)1 711 99 0 E-Mail: office@oeamtc.at www.oeamtc.at

Auto-, Motor- und Radfahrerbund Österreichs (Bundesorganisation)
Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien
Tel. +43 1 891 21-0 Fax +43 1 891 21-236
E-Mail: info@arboe.at www.arboe.at

www.bmeia.gv.at/

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)
Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien
Bahn: Tel. +43 1 5050 707 710 | Bus: Tel. +43 1 5050 707 720
Schiff: Tel. +43 1 5050 707 730 | Flug: Tel. +43 1 5050 707 740
www.apf.gv.at/de/agentur-fuer-passagier-und-fahrgastrechte-apf-home.html
www.apf.gv.at/de/flug.html
www.apf.gv.at/de/bahn.html
www.apf.gv.at/de/bus.html
www.apf.gv.at/de/schiff.html

www.bmaw.gv.at/Themen/Investitionskontrolle/antidumping.html
[https://ec.europa.eu/taxation_customs/dds2/taric/taric_consultation.jsp?
Lang=de&Expand=true&SimDate=20210425](https://ec.europa.eu/taxation_customs/dds2/taric/taric_consultation.jsp?Lang=de&Expand=true&SimDate=20210425)

www.prioritypass.com/de/airport-lounges

<https://konsument.at/frankfurter-liste>

www.atmosfair.de
www.klima-kollekte.at
www.primaklima.org
www.myclimate.org

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien
als Büro der Bundesarbeitskammer
Prinz-Eugen-Straße 20-22, 1040 Wien
Tel. +43 1 501 65-0 E-Mail: akmailbox@akwien.at www.arbeiterkammer.at

Automobilclubs

ADAC

ÖAMTC

ARBÖ

Bundesministerium
für Europäische
und Internationale
Angelegenheiten

Dienstleister
Bahn- und
Fluggastrechte

Einfuhrzoll

Flughafenlounge

Frankfurter Liste

Kompensation CO₂

Konsumentenschutz

Arbeiterkammer

Verein für
Konsumenten-
information (VKI)

Linke Wienzeile 18, 1060 Wien
Tel. +43 1 588 77-0 Fax +43 1 588 77-73
E-Mail: konsument@vki.at www.vki.at, www.konsument.at

Europäisches
Verbraucherzentrum

Verein für Konsumenteninformation
Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien
Tel. +43 1 588 77 81
E-Mail info@europakonsument.at https://europakonsument.at

Zentrum für Europä-
ischen Verbraucher-
schutz e. V.

Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl, Deutschland
Fax +49 (0)7851 991 48 11
E-Mail: info@cec-zev.eu www.cec-zev.eu

**Notruf
Außenministerium**

+43 1 90115-4411

**Registrierung
Auslandsreisen**

www.bmeia.gv.at/reise-services/auslandsservice/

**Reiseinformation
Außenministerium**

www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reisewarnungen/
www.bmeia.gv.at/reise-services/laender-a-bis-z
www.auswaertiges-amt.de/de/ReiseUndSicherheit

**Schüler- und
Studentenausweis
international**

eduverify GmbH
Marxergasse 24/2, 1030 Wien
<https://isic.at>
www.isic.org/about-us/
www.isic.de/

**Verkehrsstrafen
Ausland**

www.oeamtc.at/thema/reiseplanung/verkehrsstrafen-im-ausland-18182343
www.arboe.at/infos/reisen-und-verkehr/reisen-und-recht/verkehrsstrafen-aus-dem-ausland/
www.rechtsanwaelte.at/buergerservice/servicecorner/rechtsanwalt-finden/

**Versicherungs-
vergleich**

www.durchblicker.at

**Vollmacht
für alleinreisende
Jugendliche**

www.oeamtc.at/thema/reiseplanung/vollmacht-fuer-allein-reisende-kinder-vorlagen-zum-download-16182598

A

Abschleppschutz 121
Abzocke 192
Additional Liability Insurance 121
Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte 149
Airbnb 39
Airport Access Fee 121
Airport Surcharge 121
Alleinreisende 41
Allgemeine Geschäftsbedingungen 176
All-inclusive 25
Alternativbeförderung 154f
Arzneimittel 27, 200
Ausgleichszahlung 91, 100
Auslandseinsatzgebühr 56
Auslandsösterreicherregistrierung 16
Auslandsservice-App 16
Auslieferung 191
Außenministerium 16, 173, 184
Ausstattungsmerkmale 131
Auto-Haftpflichtversicherung 21
Auto Tow Protection 121

B

baggage claim sticker 104
Bahn 139
BahnCard 32
BankCard 59
Bargeld 51ff
Bearbeitungsentgelt 77f
Bearbeitungsgebühr 113, 147
Beförderungsbedingungen 145
Beförderungsverweigerung 159
Behindertenausweis 149
Behinderungen 140, 148, 154, 158
Bequemlichkeit 80, 83
Bergrettung 192
Bergrettungsdienst 191
Besuchsslots 26
Betreuungsleistungen Bus 155
Betrugsversuche 38
Billig-Fluglinien 83
Blüten 60

Boarding 83, 86
–, verweigert 98, 102
Buchungsklasse 81, 85
Buchungsplattform 39, 77f, 127
Bus-Annullierung 154
Busbahnhof 156
Busfahrt, Linien- 153
Bus, Reise- 153
–, Fernbus 153
–, Busgastrechteverordnung 153
–, Panne 157
–, Überbuchung 154
–, Unfall 157
–, Verspätung 154

C

Campingplatz 111, 133
Chargeback 57, 62
Check-in-Zeit 99
City-Karte 26
CO₂-Abdruck 201
Collision Damage Waiver 122
Customer Facility Charge 122

D

Daheim 197
Debitkarten 53, 59, 172
–, Euro-Raum 54
Diebstahlversicherung 122
Diplomatische Vertretung 173, 176, 181f, 190f
Dokumente, verloren 173
Doppelstaatsbürgerschaft 190
Drittanbieter, Bankomat 54
Druckausgleich 27
Dynamic Currency Conversion 55

E

e-card 18
EC-Karte 53
Einbruch 111
Einchecken, Flughafen 83
–, online 83

Einfuhrbetrag 52
Einfuhrumsatzsteuer 201
Einfuhrverbote 200
Einfuhrzoll 200
Einreisedokumente 31
Einwegmiete 124
Einzelfahrkarten 147
Eisenbahnbeförderungsgesetz 142, 146
Eisenbahngesetz 139
Entfernung, räumlich 177
–, zeitlich 177
Entschädigung 155f, 158
Entschädigungshöhe 141
Entschädigungszahlung 144, 149
Ersatzbeförderung 148, 155, 157f
ESTA 14
eTA 14
EU-Heimtierausweis 45
EU-Passbildkriterien 33
Euro-Notrufnummer 109
EU-Rückkehrausweis 174
EWR 18, 45, 87, 90, 123

F

Fahrleistung 132
Fahrzeugcode 125
Fahrzeugpapiere 131, 174
Fahrzeugrückgabe 129, 131
Fahrzeug-Rückholung 181
Fahrzeugschein 31
Fahrzeugübernahme 130
Falschgeld 52, 60
Familienurlaub 40
Fast-Line 83
Ferienhausmiete.de 39
Fernbus 153
Fernreisen 80
Fernverkehr 139
Fernzüge 142, 148
Festnahme 190
Fluggastrechteverordnung 87, 98, 103
Flughafen-Lounge 31, 84
Flughafenzuschlag 121
Flugreisen 202
Flugstreik 97

Flugverspätungen 90
Flugzeug 77
Frankfurter Liste 185
Frei-Kilometer 130
Fremdenverkehrsabgabe 171
Führerschein 31, 134, 174
–, international 123, 128
Funktionscheck 131
Fußfreiheit 81

G

Gedeck 193
–, Zusatzkosten 193
Gefahr, am Urlaubsort 176
Gefahrensituation 70
Geldabheben 53
Gelddepot 173
Geldwechseln 51, 53
GeoControl 59, 172
Gepäck, beschädigt 105, 145
Gepäcksaufkleber 104
Gepäck, verloren 27, 105, 145
Gepäckversicherung 106, 124
Gepäck, verspätet 27, 104
Gepäckwagen 145
Gerichtsverfahren 190
Grace Period 123
Grenzgänger 200
Gruppenfahrkarten 147
Gutschein 70, 147

H

Haftpflichtversicherung 121
Haftungsregeln 103
Halbpension 24
Handgepäck 36
Haushaltsversicherung 21
Haustier 44, 47, 171
Heimsendungsdarlehen 173
Heimtiere 45
Hochinflationsländer 57
Höhere Gewalt 92, 96f, 144, 156
Hotelärzte 175

I

Impfpass 15, 31
Impfschutz 15
Impfung 15, 30
Individualreisen 111, 176, 179
Informationspflichten, Bus 155
Insassenunfallversicherung 119
Insolvenzschutz 66, 70, 73
Insolvenzversicherung 67
International Driving License 123
International Student Identify Card
40

J

Jahreskarten 142
Jetlag 78
Jugendliche 40

K

Kaskoversicherung 129
Kaution 128
Kinder 40, 43
Kindesentführung 41
Kleidung 29
Klimaschutz 202
Klimaticket 142
Klimawandel 201
Koffer 36
Konsulargebührengesetz 191
Konsumentenschutzorganisationen
71
Kontaktperson 183
Kopfschmerzen 43
Kosten, überraschende 171
Kranken-Rettung 181
Krankenschein, international 20
Krankenversicherungskarte,
Europäische 18
Krankheit 175
Kreditkarte 23, 56, 183
Kreditkartenabbuchung 62
Kreuzfahrtschiff 184
Kulanz 185

L

Last-Minute-Anmietungen 124
Leichentransportschein 182
Liability Insuranc 123
Loss Damage Waiver 122

M

Maturareisen 22
Maut 112
Mehrwertsteuer 194
Mietauto 117
Mietwagen 110, 114, 119, 127,
174
Mietwagenvertrag 120
Mindestdeckungssumme 121
Mitfahrbörse 153
Mobilitätshilfe 149, 154, 157, 159
Monatskarten 141
Money Transfer Control Number
172
Montrealer Übereinkommen
17, 103
Moskitonetz 30

N

Namenswechsel 34
Nebenplatz, freier 82
No-Show Fee 123
Notausgänge 81
Notlagen, unverschuldet 173
Notpass 173
Nullselbstbeteiligungsversicherung
122

O

ÖAMTC-Schutzbrief 110
One-Way Rentals 124

P

Pandemie-Klausel 184

Passagierrechte, Schiff 163
Pauschalangebote 23
Pauschalreise 24, 65, 70, 73, 155, 175f, 194
Pauschalreisegesetz 66, 177
Pauschalreiserecht 71
Pauschalreiserichtlinie 73
Personal Accident Insurance 123
Personal Effects Coverage 124
Personal Effects Protection 124
Pflanzen, Ein- und Ausfuhr 46
PIR-Formular 103
Pkw-Unfall 109
Polizeiprotokoll 109
Polizzen-Check 24
Pornografie 29, 190
POS-Kassen, kontaktlos 55
Preisanpassungsklausel 71
Preisvergleichsportale 24
Prepaidkarten 58
Priority Pass 85
Promillegrenze 114
Property Irregularity Report 103
Pünktlichkeitsstatistik 142

Q

Quarantäne 183
Quarantäneregeln 184

R

Rastplatz 111
Rechtshilfe 191
Regresszahlung 191
Reinigungsgeld 47
Reiseabbruch 176, 181
Reiseabbruchversicherung 22, 181, 184
Reiseapotheke 27, 36
Reisebudget 171
Reisedokument 34f, 173
Reisegenehmigungen, elektronische 14
Reisegepäck, beschädigt 156
–, verloren 156
Reisegepäckversicherung 17

Reisehaftpflichtversicherung 21
Reisekleidung 36
Reisekrankenversicherung 18
Reisekrankheit 43
Reiseleistungen, verbundene 72
Reisemängel 184f
Reisenerosität 79
Reisepass 30, 173
–, abgelaufen 32
–, Ein-Tages-Expresspass 33
–, Expresspass 33
–, Notpass 33
Reiseportale 77
Reisepreisminderung 178, 180, 185
Reiserecht 185
Reiseregistrierung 16
Reisestorno 70
Reisestornoversicherung 22
Reiseunfallversicherung 20
Reiseunterlagen 30, 36
Reiseveranstalter 175
Reise, verbundene 194
Reiseversicherung 17, 48, 180, 182
Reisevollmacht 41
Rental Agreement 125
Reparaturkosten 105
Rettungshubschrauber 192
Road Tax 125
Rückgabebox 122
Rückgabestation 131
Rückholservice 174
Rücktransport 181

S

Schadenersatzrecht 156
Schadenminderungspflicht 104
Schadenshöhe 106
Scheidung 34
Schienenersatzverkehr 148
Schlafrhythmus 79
Schlichtungsstelle, für Bahn-
fahrgastrechte 150
Schnäppchen 38
Schüler:innenausweis 40
Schulterfreiheit 81
Security Deposit 125
Sehenswürdigkeiten 25

Selbstbehalt 129
Servicegebühr 194
Sicherheitskontrolle 83
SIPP Code 125
Sitzplatzreservierung 171
Skimming 57, 59
Sonderziehungsrecht 106
Sorgerecht 42
Sorgfaltpflichten 17
Spenden 204
Sterbeurkunde 182
Stornogebühren 48
Stornokosten 70
Strafverfolgung 191
Straßenbenützungsabgabe 112
Studierendenausweis 40
SuperCover 119
Supplemental Liability Insurance 121, 125
SZR 106

T

Tankregelung 130, 132
Theft and Damage Protection 122
Thromboserisiko 28
Tiere, Ein- und Ausfuhr 46
Tierfreunde 44
Tiergesundheitsbescheinigung 45
Tierspension 44
Tiersitter 44
Todesfall 182
Tollwutimpfung 45
Touristen-Resorts 29
Trauung 34
Traveller-Police 21
Trinkgeld 194
Tropenmedizin 15

U

Übelkeit 43
Überführungskosten 182
Übernachtungen 91, 100
Übernahmeprotokoll 129
Umbuchung 70, 177, 180
Unfallbericht, Europäischer 31, 110

Unfallhaftpflichtversicherung 121
Unfallversicherung 183
Uninsured Motorist Protection
126
Unwohlsein 43
Urlaubsandenken 200
Urlaubskrankenschein 20
Urlaubsmitbringsel 199
Urlaubsort 169

V

Value Added Tax 126
VAT 126
Vehicle License Cost Recovery
Fee 126
Vehicle License Fee 125
Verbrauchssteuern 201
Verbundene Reise 72, 155
Vergleichsportale 127
Verhaftung 190
Verkehrsregeln 114
Verkehrsstrafen 114f
Verpflegung 90
Verschmutzungen 131f
Versicherung, Auslandskranken-
175

–, Auslandsreisekranken- 167
–, Familien- 24
–, Jahres- 23
Versicherungskarte, Grüne
31, 109
Versicherungsschutz 129
Versicherungsverträge 31
Versicherung, Vollkasko- 110,
127, 134
Vielfliegerstatus 84
Vollkasko 122
Vollkaskoversicherung 119
Vollpension 24
Vorausbuchungsfrist 26
Vorschäden 130, 132
Voucher 31, 35, 125

W

Währungskurs, Devisen- 52
–, Sorten- 52
Währungsumrechnung,
dynamische 55
Währungswechsel, Provision 51
Washingtoner Artenschutz-
abkommen 46
Wechselkurs 51

Wiener Liste 185
Wiener Übereinkommen 190
Wochenkarten 141
Wohnmobil 111, 114, 133
Wohnwagen 133
Work & Travel - Visa 19
WYSE Travel Confederation 40

X

XXL-Sitze 81

Z

Zahlungsdienstleister 172
Zahlungsmittel 36, 49
Zeitfahrkarten 147
Zollfrei 199
Zolltarif 201
Zugausfall 142
Zugverspätung 142
Zusatzkosten 48, 128

Endlich Urlaub! Entspannen, Kraft tanken, Neues sehen, Abenteuer erleben... Was auch immer der Zweck einer Reise ist, ein Wunsch ist allen Urlauber:innen gemeinsam: Es soll dabei möglichst nichts schiefgehen. Manches, wie zum Beispiel die Reisevorbereitungen, hat man selbst in der Hand – von Informationen zum Reiseland selbst, den Einreisebestimmungen, allfälligen Impfungen bis hin zur Beschaffung der geeigneten Zahlungsmittel. Auch sollte man sich auf allfällige Notsituationen vorbereiten, indem man Kopien von Dokumenten anfertigt und Notfalladressen zusammenstellt. Weiters ist es sinnvoll, sich vorab über seine Reiserechte zu informieren, damit man im Fall des Falles schnell und richtig reagiert. Vor Reisebeginn, während der Anreise sowie direkt am Urlaubsort können unerwartete Dinge passieren, auf die man vorbereitet sein sollte. Ein kompetenter Ansprechpartner ist hier das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich, das auch für dieses Buch viele Informationen bereitgestellt hat. Egal ob Individual- oder Pauschalreise, ob Auto, Flugzeug, Bus, Bahn oder Schiff – das Buch deckt das gesamte Thema Reisen auch in rechtlicher Hinsicht ab.

Verein für Konsumenteninformation, Wien
www.vki.at | www.konsument.at

ISBN 978-3-99013-124-4



€ 25.–

