

Newsletter 03-2021

Tipps für Reisende

- **Reiseveranstalter - Reisevermittler**

Der **Reisevermittler** ("Reisebüro") vermittelt die Buchung von Einzelleistungen (Flug, Hotel, Mietwagen) oder von Pauschalreisen (siehe unten). Er kassiert auch die Anzahlung (aber im fremden Namen für den Reiseveranstalter) und haftet selbst nur für Beratungsfehler. Geht ein Reisevermittler in Insolvenz, dann muss sich der Reiseveranstalter die Zahlungen an seinen Vermittler zurechnen lassen, egal ob diese der Vermittler weitergeleitet hat oder nicht. Bei Problemen mit der Reise kann der Vermittler dem Reisenden helfen, Ansprüche gegen den Veranstalter geltend zu machen. Er haftet aber nicht für die ordnungsgemäße Erbringung der Reiseleistung.

Der **Reiseveranstalter** wird der Vertragspartner des Reisenden und trägt die Verantwortung für alle gebuchten Leistungen - auch für seine Leistungsträger vor Ort. Ihm gegenüber kann man Ansprüche aus der Gewährleistung (bei Reismängeln) oder auch aus Schadenersatz (zB für entgangene Urlaubsfreude) geltend machen.

Der Reiseveranstalter für Pauschalreisen (siehe unten) muss gegen Insolvenz abgesichert sein. Ob er das ist, kann man im [Gewerbe-Informationssystem-Austria \(GISA\)](#) kostenlos unter Angabe des Firmennamens abfragen.

Falls man die Reise nicht antreten kann, muss man gegenüber dem Reiseveranstalter "stornieren" (und idR eine Stornogebühr bezahlen).

Falls man von einer Reise wegen unvorhersehbarer außergewöhnlicher Umstände vor Ort, die die Reise erheblich beeinträchtigen, kostenlos zurücktreten will, macht man das auch gegenüber dem Reiseveranstalter.

- **Pauschalreise - Buchung von Einzelleistungen**

Von einer **Pauschalreise** spricht man bei der gemeinsamen Buchung von mindestens zwei Reiseleistungen (zB Flug und Hotel). Pauschalreisen sind durch die EU Pauschalreise Richtlinie bzw deren Umsetzung im [Pauschalreisegesetz \(PRG\)](#) besonders geschützt.

Reiseveranstalter von Pauschalreisen müssen gegen Insolvenz abgesichert sein und bei Pauschalreisen gibt es bei groben Mängeln neben Gewährleistungsbehelfen (Preisminderung, Verbesserung, Rücktritt) auch Schadenersatz für entgangene Urlaubsfreude.

Dagegen sind **einzelne Buchungen**, die man idR selbst via Internet vornimmt, keine Pauschalreisen und es fehlt deren besonderer Schutz. Aber natürlich hat man auch dabei Rechte, wenn die Leistung nicht passt oder der Preis erhöht wird.

- **Storno - Rücktritt - Absage - Covid 19**

Wenn manetwa vor Reiseantritt erkrankt und die Reise nicht antreten kann, dann muss man **stornieren** und man muss mit Zahlung einer Stornogebühr rechnen. Diese ist desto höher, je knapper vor Reiseantritt man das Storno erklärt. Gegen diese Kosten kann man sich durch eine Reisesstornoversicherung absichern. Diese übernimmt (mit oder ohne Selbstbehalt) die Stornokosten.

Wenn dagegen äußere außergewöhnliche Umstände zu einem - wie die Juristen sagen - Wegfall der Geschäftsgrundlage führt, dann kann man von der Reisebuchung **kostenlos zurücktreten**. Das war etwa bei vor der Pandemie gebuchten Reisen im Jahr 2020 der Fall, wenn die Reise durch die Bekämpfung der Pandemie oder durch Reisewarnungen unzumutbar wurde.

Im Jahr 2020 mussten Veranstalter bzw Fluglinien wegen der Covid-19 Beschränkungen auch von sich aus **Reisen absagen**. Auch da hat man das Recht, den Reisepreis umgehend (beim Flug binnen 7 Tagen, bei der Pauschalreise binnen 14 Tagen) zurückbezahlt zu bekommen.

Wer allerdings mitten **in der Pandemie eine Reise gebucht** hat, kann sich nicht auf unvorhergesehene Umstände berufen und kostenlos den Rücktritt erklären. Es sei denn man hätte - oft gegen Aufpreis - sich vom Veranstalter ein kostenloses Storno bis 14 Tage vor Reiseantritt zusichern lassen.

Falls die **Covid-19 Pandemie am Urlaubsort** während des Aufenthaltes wieder aufflammt, hat der Pauschalreiseveranstalter eine Fürsorgepflicht, aus der heraus er uU die vorzeitige Rückreise organisieren muss. Wenn sich der Aufenthalt in einem Hotel oder auf einem Kreuzfahrtschiff wegen Quarantäne verlängert, hat der Pauschalreiseveranstalter für höchstens drei Nächte für eine gleichwertige Unterkunft vor Ort zu sorgen. Ab dann muss man selbst zahlen.

- **Gewährleistung - Schadenersatz**

Wenn die - im Katalog oder der Beratung - zugesagten Eigenschaften der Reiseleistung mangelhaft sind (Felsstrand statt Sandstrand, Verspätungen, Mängel im Zimmer), dann hat man - ohne dass den Veranstalter ein Verschulden treffen muss - Ansprüche auf **Gewährleistung**. Man sollte diese Mängel (nachweisbar) vor Ort bereits rügen und kann dann nach der Rückkehr Preisminderungsansprüche geltend machen. Ein Anhaltspunkt für deren Höhe ist die (unverbindliche) [Frankfurter Liste](#). In schweren Fällen könnte man aber auch die Reise abbrechen und die Rückerstattung des Reisepreises verlangen.

Trifft den Veranstalter oder seine Leistungsträger vor Ort sogar ein Verschulden an den Mängeln (Verdorbene Buffet, Trinkwasser), dann kann man zusätzlich auf **Schadenersatz für entgangene Urlaubsfreude** geltend machen. Natürlich haftet der Veranstalter auch für Körperschäden, wenn er diese verschuldet hat.

- **Insolvenzabsicherung**

Pauschalreiseveranstalter sind verpflichtet sich gegen eine Insolvenz abzusichern. Der Kunde bekommt dann:

- bezahlte Reisepreise von der Versicherung zurück
- Kosten für eine selbst organisierte Heimreise erstattet
- und hat mit dem Abwickler eine Stelle, die in solchen Fällen 24-Stunden erreichbar sein muss und Hilfestellung gibt.

- **Fluggastrechte**

Bei Flügen in und aus Europa gilt die [EU Fluggastrechte Verordnung](#).

Diese sieht bei Überbuchungen, Annullierungen und Verspätungen Unterstützungsleistungen und in vielen Fällen auch eine Ausgleichsleistung in Geld vor. Es gibt eine Reihe von Anbietern, die solche Ansprüche - gegen Erfolgsprovision - gegen die Fluglinien durchsetzen. Der VSV arbeitet diesbezüglich mit [TicketRefund](#) zusammen.

Soweit grundlegende Hinweise für Ihre Reisen im Sommer 2021.

Mfg

Peter Kolba

Obmann des VSV

Verbraucherschutzverein (VSV) / 1060 Wien, Mittelgasse 6/5 /
office@verbraucherschutzverein.at / www.verbraucherschutzverein.at