



Auf  
**Pauschalreise**  
durch Europa

Ihre Rechte  
kurz und knapp  
ab 1.7.18

Kakerlaken im Zimmer?

Baustelle statt Pool?

Flug oder Zug verspätet?

Rat und Hilfe  
für Verbraucher  
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland



**Dublin,  
Stockholm,**

**Sofia  
oder Palma de  
Mallorca**

***Dank der EU haben Sie Rechte, wenn  
Sie eine Pauschalreise gebucht haben.***

***Für Buchungen ab dem 1. Juli 2018  
gibt es wichtige rechtliche Änderungen.***

***Wir erklären Ihnen die Rechtslage.***

## Was ist eine Pauschalreise?

### DER BESONDERE SCHUTZ DER PAUSCHALREISE GILT, WENN SIE ...

- ✓ eine Reise gebucht haben, die als **Pauschalreise** beworben wurde.
- ✓ eine **Kreuzfahrt** unternehmen.
- ✓ ein vorgefertigtes **Gesamtpaket aus mindestens zwei Reiseleistungen** zu einem Gesamtpreis erworben haben, z. B. eine Musicalreise mit Bahnfahrt, Hotel und Eintrittskarte.
- ✓ eine **Tagesreise** mit einem Wert von mehr als 500 Euro gebucht haben.
- ✓ mindestens zwei Reiseleistungen getrennt voneinander ausgewählt haben und das **Reisebüro** diese zu einem **Gesamtpaket** mit Gesamtpreis **zusammenfasst**, z. B. Flug und Hotel („Bausteinreise“).



- ✓ im Internet auf einem **Buchungsportal** mindestens zwei Reiseleistungen individuell ausgewählt haben und diese **online** in Echtzeit zu einem **Gesamtpaket** mit Gesamtpreis **zusammenfassen** („Dynamic Packaging“).
- ✓ auf einer **Internetseite** eine Reiseleistung buchen, z. B. den Flug, dann über einen Link auf die Seite eines anderen Anbieters gelangen, bei dem Sie die nächste Leistung buchen, z. B. das Hotel.

Die Buchungen müssen innerhalb von 24 Stunden erfolgen. Das erste Unternehmen muss Ihre Daten binnen 24 Stunden an das zweite weiterleiten („Click-Through-Buchung“).

Bei Problemen ist das erste Unternehmen Ihr Ansprechpartner.



### Beispiele für Reiseleistungen

- ✓ *Beherbergung (Hotel, Pension ...)*
- ✓ *Beförderung (Flug, Bahn, Bus ...)*
- ✓ *Vermietung Pkw oder Motorrad*
- ✓ *touristische Leistungen (Ausflüge, Eintrittskarten ...), die mind. 25 % des Reisepreises ausmachen oder ein wichtiger Bestandteil der Reise sind.*

## WISSENSWERTES ZUR PAUSCHALREISE



- ✓ *Sie sind gegen die **Zahlungsunfähigkeit** des Reiseveranstalters geschützt. Haben Sie die Reise noch nicht angetreten, erhalten Sie Ihr Geld zurück. Sind Sie bereits vor Ort, ist Ihre Heimreise gesichert.*
- ✓ *Bei **Zahlungsunfähigkeit der Airline / des Hotels** muss Sie der Reiseveranstalter auf seine Kosten auf einen anderen Flug / ein anderes Hotel umbuchen.*
- ✓ *Der Reiseveranstalter muss die Kosten für bis zu drei Übernachtungen tragen, wenn er Sie wegen **unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände** nicht nach Hause zurückbefördern kann.*



*Der Preis darf bis 20 Tage vor Reisebeginn um 8 % erhöht werden, wenn eine Preiserhöhung vertraglich vorgesehen ist und z. B. erhöhte Treibstoffkosten, Steuern, Wechselkurse dies erfordern. Der Reisende hat im Gegenzug das Recht auf eine Preissenkung, wenn o. g. Preise fallen.*

## DER BESONDERE SCHUTZ DER PAUSCHALREISE GILT NICHT, WENN ...

- ✓ Sie selbst die **Leistungen unabhängig voneinander, bei unterschiedlichen Anbietern** buchen und bezahlen, z. B. den Flug bei der Airline, den Mietwagen beim Vermieter. In diesem Fall sind Sie **nicht** gegen die Insolvenz der Airline oder des Vermieters abgesichert.
- ✓ es sich um die „**Vermittlung einer verbundenen Reiseleistung**“ handelt. Sie gehen z. B. ins Reisebüro, wählen die Leistungen einzeln aus, erhalten pro Leistung eine separate Rechnung. Wenn Sie direkt ans Reisebüro zahlen, sind Sie gegen dessen Insolvenz geschützt, aber nicht gegen die der Airline oder des Autovermieters. Das gilt auch für Buchungen auf Online-Portalen.
- ✓ Sie **ein Ferienhaus** oder eine Ferienwohnung bei einem Reiseveranstalter buchen. Es gilt das Mietrecht des jeweiligen Landes.
- ✓ Sie nur **eine Reiseleistung** buchen.



- ✓ *Haben Sie keine Pauschalreise gebucht, müssen Sie sich bei Mängeln immer an das Unternehmen wenden, das die Leistung erbracht hat.*

## Wenn Sie Ihre Pauschalreise nicht antreten können, ...

haben Sie das Recht ...

- ✓ die Buchung bis zum Abreisetag zu stornieren. Meist werden Stornokosten fällig. Das gilt auch für Internet-Buchungen, denn das kostenlose, 14-tägige Widerrufsrecht für Online-Verträge greift hier nicht.
- ✓ die Reise auf eine andere Person zu übertragen. Sie müssen dies dem Veranstalter spätestens 7 Tage vor Reisebeginn mitteilen. Im Einzelfall kann die Frist auch kürzer sein. Der Reiseveranstalter darf Ihnen die ihm entstandenen Mehrkosten berechnen.



*Bei teuren Reisen lohnt sich oft eine Reiserücktrittsversicherung, die vor allem im Krankheitsfall hilft.*



*Bei unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen, z. B. Naturkatastrophen, können Sie die Reise kostenlos stornieren.*

## Wenn der Reiseveranstalter absagt, weil ...

- ✓ die **Mindestteilnehmerzahl** nicht erreicht wurde, muss er Ihnen das vor Reisebeginn mitteilen. Die Fristen: 20 Tage bei einer Reisedauer von mehr als 6 Tagen, 7 Tage bei einer Reisedauer von 2 bis 6 Tagen, 2 Tage bei einer Reisedauer von weniger als 2 Tagen. Der Veranstalter muss Ihnen den Reisepreis innerhalb von 14 Tagen zurückerstatten.
- ✓ **unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände** wie z. B. eine Naturkatastrophe dazu führen, dass die Reise nicht durchgeführt werden kann, muss er Ihnen das mitteilen und Ihnen den Reisepreis zurückerstatten.



# Wenn es bei der Anreise Probleme gibt

## Zugverspätung

Falls die Bahnfahrt ...

- ✓ **Teil** Ihrer Pauschalreise ist, der Zug Verspätung hat und Sie den Flug verpassen, muss der Reiseveranstalter Sie auf seine Kosten auf einen anderen Flug umbuchen.
- ✓ **nicht** Teil der Pauschalreise ist, der Zug Verspätung hat und Sie den Flug verpassen, haften weder Bahn noch Reiseveranstalter für den verpassten Flug.

Egal, ob Pauschalreise oder nicht, Sie können bei **Verspätungen** ab 60 Minuten 25 %, ab 120 Minuten 50 % des Fahrpreises Ihres Einfach-Fahrscheines vom **Bahnunternehmen\*** als Entschädigung verlangen.



*Prüfen Sie anhand Ihrer Reiseunterlagen, ob bei „Rail & Fly“ oder „Zug zum Flug“ die Bahnfahrt Teil der Pauschalreise ist.*

\* Bahngastrechte-Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23.10.2007.

## Flugverspätung

Wenn Sie ...

- ✓ mit einer Verspätung von mindestens 3 Stunden am Zielflughafen ankommen oder Ihr Flug gestrichen wurde, können Sie von der **Airline\*** eine Entschädigung verlangen. Die Höhe ist von der Flugstrecke abhängig. Dies gilt nicht bei außergewöhnlichen Umständen, z. B. Unwetter.
- ✓ mit mehr als vier Stunden Verspätung abfliegen, können Sie i. d. R. ab der fünften Stunde 5 % des Tagesreisepreises pro Stunde Verspätung vom **Reiseveranstalter** verlangen. Dies gilt auch bei außergewöhnlichen Umständen.



*Wenden Sie sich an die Airline **und** an den Reiseveranstalter, um Ihre Ansprüche geltend zu machen. Die Airline und der Reiseveranstalter können dann an Sie bezahlte Entschädigungen gegeneinander aufrechnen.*

\* Fluggastrechte-Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11.02.2004

## Entschädigung bei Verspätung

Ihr Flug kommt mit mindestens 3 Stunden Verspätung an?



bis 1500 km

250 €

Flüge innerhalb der EU  
> 1500 km

400 €

Alle anderen Flüge  
zwischen 1500 - 3500 km

Alle  
anderen Flüge

3-4 Std.

> 4 Std.

300 €

600 €

## Wenn es am Urlaubsort Probleme gibt

Ein **Reisemangel** liegt vor, wenn die vertraglich vereinbarte Leistung gar nicht, unvollständig oder schlecht erbracht wurde. Beispiele: Statt des gebuchten Zimmers mit Meerblick erhalten Sie eines mit Blick auf den Hinterhof. Im Bad tummeln sich Kakerlaken. Das Buffet ist in kürzester Zeit leer gegessen, wird aber nicht mehr aufgefüllt.



*Nicht jede Unannehmlichkeit, z. B. Warteschlangen am Buffet, ist ein Reisemangel. Unannehmlichkeiten berechtigen nicht zu einer Entschädigung.*



*Wenn Sie den Mangel nicht **unverzüglich** reklamiert haben, können Sie später meist keine Entschädigung verlangen. Ist der Reiseveranstalter nicht erreichbar, reklamieren Sie sofort per Mail oder Fax. Nicht per Telefon, weil Sie die Beschwerde ggfs. nachweisen müssen.*

## Sie können vom Reiseveranstalter die Beseitigung des Mangels verlangen:

- ✓ Dokumentieren Sie das Problem, z. B. mit Fotos.
- ✓ Tauschen Sie Adressen mit Mitreisenden aus, die Ihre Aussage bestätigen können.
- ✓ Wenden Sie sich **sofort** an den Reiseveranstalter (Reiseleitung vor Ort). Verlangen Sie die Beseitigung des Problems. Sie können sich auch beim **Reisevermittler**, z. B. beim Reisebüro oder beim Internetportal beschweren, der Ihre Reklamation an den Veranstalter weiterleitet.
- ✓ Lassen Sie sich den Mangel schriftlich bestätigen.



## Wenn die Reiseleitung das Problem nicht behebt, beheben kann oder nicht erreichbar ist:

- ✓ Schreiben Sie **nach dem Ende der Reise so schnell wie möglich**, auch wenn die Frist 2 Jahre beträgt, an den **Reiseveranstalter**.
- ✓ Schildern Sie den Sachverhalt genau. Legen Sie Beweise bei. Weisen Sie darauf hin, dass Sie schon vor Ort reklamiert haben.
- ✓ Verlangen Sie eine Entschädigung. Die sogenannte „Frankfurter-Tabelle“ gibt Anhaltspunkte, wie hoch diese ausfallen könnte, ist aber nicht verbindlich. Setzen Sie für die Zahlung der Entschädigung eine Frist. 2 Wochen sollten reichen.



*Die Entschädigung steht Ihnen als Geldbetrag zu. Akzeptieren Sie einen Gutschein nur, wenn dies für Sie von besonderem Vorteil ist.*

## Weitere Hilfe erhalten Sie hier

Sollten Sie mit der Entscheidung des Pauschalreiseveranstalters nicht einverstanden sein, helfen folgende Stellen weiter:

### Bei Problemen mit einem Reiseveranstalter ...

- ✓ aus einem anderen EU-Land, Island oder Norwegen

**Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland**

[www.evz.de](http://www.evz.de)

- ✓ aus Deutschland

**Die Verbraucherzentralen der Bundesländer**

Die Kontaktdaten finden Sie unter:

[www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)



Rat und Hilfe  
für Verbraucher  
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

## Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland



Bahnofsplatz 3  
77694 Kehl



+49 (0) 78 51 / 99 14 80



info@cec-zev.eu

*Wir sind für Sie telefonisch und vor Ort  
erreichbar. Dienstags bis donnerstags  
von 9 bis 12 und von 13 bis 17 Uhr.*

[www.evz.de](http://www.evz.de)

This publication is part of the action 670506 — ECC-Net DE FPA which has received funding under a grant for an ECC action from the European Union's Consumer Programme (2014-2020). The content of this publication represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.



Centre Européen de la Consommation

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Unter dem Dach des



Finanziell unterstützt durch  
die Europäische Union

### Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Bahnofsplatz 3 | 77694 Kehl • Tel.: + 49 (0) 78 51 / 99 14 80 • Fax: + 49 (0) 78 51 / 99 14 81 11  
E-Mail: [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu) • Web: [www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu) • Druck: WIRmachenDRUCK GmbH | Mühlbachstr. 7 | 71522 Backnang • Stand: Mai 2018

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern gibt einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder. Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Verinsregister des Amtsgerichts Freiburg unter VR 370391; Vorstand: Dr. Martine Mériqeau