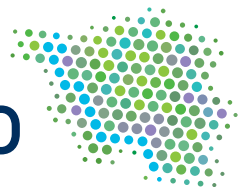


# Tipps rund ums Reisen

2020





Liebe Saarländerinnen und Saarländer,

die rückläufige Zahl der Corona-Infizierten macht Sommerreisen im In- und Ausland wieder möglich. Mit dem Anstieg der Temperaturen wächst bei vielen von Ihnen gerade mit Blick auf die Einschränkungen der zurück liegenden Monate die Lust auf einen Tapetenwechsel. Dabei hat die Anfang des Jahres eingetretene Krise so manche Urlaubsplanung durcheinandergeworfen.

Vor dem Hintergrund einer weiterhin gewissen Unsicherheit liegt es auf der Hand, dass viele von Ihnen sich in den anstehenden Urlaubsmonaten daran machen, das eigene Land zu bereisen. Frei nach Goethe: „Warum in die Ferne schweifen? Sieh, das Gute liegt so nah.“

Wie reizvoll und spannend kann es sein, das Lebensumfeld wieder neu für sich zu entdecken? Flexibel mit Bus, Bahn oder dem eigenen Auto zu verreisen, auf einem der wunderschönen Premiumwege im Saarland zu wandern oder mit der ganzen Familie entlang der Flusstäler zu radeln. Wenn weite Reisen in naher Zukunft wieder problemlos möglich sind, wird die Vorfreude umso größer sein.

Ob weit weg oder in der näheren Umgebung: Für eine ungetrübte Urlaubsfreude ist es sinnvoll, sich schon bei der Planung über ein paar Dinge Gedanken zu machen. Was sollte ich bei einer Buchung beachten? Welcher Versicherungsschutz ist sinnvoll? Welche Rechte habe ich bei Flugverspätung oder mangelhafter Leistung vor Ort? Und wer bietet zuverlässige Beratung bei rechtlichen Fragen?

Als saarländischer Verbraucherschutzminister ist es mir ein besonderes Anliegen, dass Sie Ihren Urlaub so verbringen können, wie Sie ihn sich vorgestellt haben – abgesichert und ohne böse Überraschungen. Deshalb möchten wir Ihnen in der folgenden Broschüre wichtige Tipps und Informationen zur Seite stellen, damit Sie mit Freunden, Familie oder den Liebsten einen sorgenfreien Urlaub verbringen können.

Ich wünsche Ihnen einen erholsamen Urlaub.  
Bleiben Sie gesund!

Ihr Reinhold Jost

A handwritten signature in dark ink that reads "Reinhold Jost".

Minister für Umwelt und Verbraucherschutz

# Inhalt:

|  |    |
|--|----|
| Vorwort des Ministers Reinhold Jost..... | 2  |
| 1 Vor der Reise.....                     | 4  |
| 1.1 Reisebuchung.....                    | 4  |
| 1.2 Versicherung.....                    | 7  |
| 1.3 Mietwagen .....                      | 7  |
| 1.4 Zahlungsmittel.....                  | 9  |
| 1.5 Geoblocking.....                     | 10 |
| 1.6 Mobilfunk.....                       | 11 |
| 2 Während der Reise.....                 | 12 |
| 2.1 Reisemängel.....                     | 12 |
| 2.2 Pandemie.....                        | 15 |
| 3 Nach der Reise.....                    | 16 |
| 3.1 Ansprüche.....                       | 16 |
| 3.2 Hilfestellung.....                   | 18 |
| 3.3 Links .....                          | 19 |

# 1 Vor der Reise

## 1.1 Reisebuchung

### Wie buche ich meine Reise?

Denken Sie immer daran: Bei Reisebuchungen haben Sie KEIN Widerrufsrecht! Anders als im Online-Handel in der Regel üblich, können Sie Ihren geschlossenen Reise- und Beförderungsvertrag nicht innerhalb von 14 Tagen rückgängig machen. Daher sollten Sie sich vor Ihrer endgültigen Buchung über das Urlaubsziel, den Zeitraum und die Kosten sicher sein.

Sie können entweder selbst im Internet Ihre Reise auswählen oder sich an ein Reisebüro wenden. Der Gang ins Reisebüro hat den Vorteil, dass Sie einen kompetenten Ansprechpartner vor Ort haben, der Sie zu allen Fragen rund um das Thema Reisen, auch hinsichtlich nötiger Impfungen und Visaregelungen, beraten kann und Ihnen beim Finden des für Sie richtigen Urlaubsziels hilft. Dies kann Ihnen viel Zeit und Aufwand sparen. Bei Problemen können Sie den Mitarbeiter im Reisebüro um die Ecke auch leicht erreichen.

Im Internet können Sie dagegen bequem vom Sofa aus den Urlaub buchen. Hier sollten Sie allerdings auf einige Punkte achten:

Wird die Reiseleistung genau beschrieben?

Achten Sie darauf, dass die angebotene Leistung möglichst keine Fragen offen lässt. Das genaue Reiseziel, die Unterbringung und Verpflegung, das Transportmittel und der Reisepreis sollten beispielsweise klar erkennbar sein und Sie sollten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) leicht und vollständig auf der Seite des Reiseportals finden können.

Je genauer das Angebot beschrieben ist, umso besser können Sie entscheiden, ob es Ihren Wünschen entspricht und es mit anderen Angeboten vergleichen.

**Tipp:**  Schauen Sie sich vor der Buchung die Bewertung anderer Reisender an und informieren Sie sich über Satellitenkarten über die genaue Lage Ihres Hotels.

Gibt es ein vollständiges Impressum auf der Internetseite?

Wagen Sie einen Blick ins Impressum. Dieses finden Sie meist ganz am Anfang oder am Ende einer Internetseite. Hier sollten mindestens der Name des Reiseanbieters, seine vollständige Postanschrift, E-Mail-Adresse und eine Telefonnummer angegeben sein. Fehlen diese Angaben oder ist lediglich eine Postfach-Adresse angegeben, sollten Sie einen anderen Anbieter wählen.

Wenn der Anbieter seinen Sitz im Ausland hat, kann es später bei Problemen schwieriger sein, seine Rechtsansprüche durchzusetzen.

## **Sind die Buchungsabläufe verständlich?**

Die einzelnen Buchungsschritte auf der Internetseite sollten als solche gekennzeichnet sein, damit Sie immer wissen, in welchem Stadium des Buchungsvorgangs Sie sich befinden. Kurz vor Abschluss der Buchung müssen Sie noch einmal über alle wesentlichen Vertragsbedingungen klar und verständlich informiert werden. Die Preise müssen transparent dargestellt sein und der Endpreis muss Mehrwertsteuer und Kosten für Nebenleistungen enthalten. Auf dem sich daran anschließenden „Bestellbutton“ muss „Zahlungspflichtig bestellen“, „Kaufen“ oder eine ähnlich deutliche Formulierung stehen. Nur so kommt ein wirksamer Vertrag zustande.

**Tipp:** Machen Sie sich zur späteren Beweissicherung von den einzelnen Buchungsschritten Screenshots.

## **Wie bezahle ich am besten?**

Sie sollten bei Online-Reisebuchungen die Wahl zwischen mindestens zwei Zahlungsmöglichkeiten haben, beispielsweise Überweisung und Lastschriftverfahren.

Das Lastschriftverfahren hat den Vorteil, dass man für einen gewissen Zeitraum bereits getätigte Anzahlungen auf die Reise im Zweifel wieder zurückbuchen kann.

Für die Zahlung mit der Kreditkarte dürfen keine gesonderten Gebühren verlangt werden.

## **Wer ist mein Ansprechpartner bei Problemen?**

Oft ist es nicht ganz klar, wer Ihr Vertragspartner ist und an wen Sie sich wenden müssen, wenn Reisemängel oder sonstige Probleme auftreten. Ist das Online-Reiseportal, über das Sie Ihre Leistung gebucht haben, Veranstalter oder schlicht Vermittler? Seit Juli 2018 gilt jeder Reiseanbieter, der mindestens zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise anbietet, als sogenannter Pauschalreiseveranstalter und nicht als Reisevermittler oder Anbieter einer Individualreise. D. h. in diesem Fall ist er auch Ihr Ansprechpartner.

## **Was ist der Unterschied zwischen Individual- und Pauschalreise?**

Bei der Individualreise schließen Sie einzelne Verträge selbstständig mit verschiedenen Vertragspartnern ab. Zum Beispiel buchen Sie den Flug bei der Fluggesellschaft und den Mietwagen direkt beim Autovermieter. Vorteil: Sie können Ihre Reisewünsche frei und ungebunden zusammenstellen. Nachteile: Fehlender Insolvenzschutz, wenn ein Vertragspartner beispielsweise pleitegeht, und im Streitfall müssen Sie sich mit jeder Vertragspartei selbst auseinandersetzen.

Dagegen sind Sie bei einer Pauschalreise besser rechtlich geschützt. Zum Beispiel können Sie bei Reisemängeln eine Preisminderung verlangen und Sie haben eine Insolvenzabsicherung des Veranstalters. Eine Pauschalreise besteht immer aus mindestens zwei Reiseleistungen, wie zum Beispiel aus Flug und Hotel.

## Haben Sie einen Sicherungsschein erhalten?

Pauschalreiseveranstalter müssen gegen Insolvenz und Zahlungsunfähigkeit versichert sein. Dies weisen sie durch einen so genannten Sicherungsschein nach, in dem der Versicherer und der bestehende Versicherungsumfang benannt sind. Bevor Sie diesen nicht in Händen halten, darf der Veranstalter keine Anzahlung auf den Reisepreis verlangen.

**Tipp:** Legen Sie den Sicherungsschein ins Handgepäck, damit Sie ihn im Notfall im Urlaub griffbereit haben.

## 1.2 Versicherung

### Welchen Versicherungsschutz benötige ich für meine Reise?

Bei Reisebuchung im Reisebüro oder auf Online-Buchungsportalen werden oft sog. „Rund-um-Sorglos Pakete“ mitverkauft. Diese Versicherungspolice setzen sich aus einer Vielzahl von Versicherungsleistungen zusammen. Unklar bleibt, ob tatsächlich alle angebotenen Versicherungsleistungen sinnvoll sind, da es teilweise zu überflüssigen Doppelversicherungen kommen kann. Zudem sind diese Versicherungspakete meist teurer als Vergleichsprodukte, beinhalten hohe Selbstbeteiligungen und die Verträge verlängern sich in vielen Fällen automatisch.

### Ist der Abschluss einer Auslandsreisekrankenversicherung ratsam?

Vor Reiseantritt sollten Sie unbedingt eine Auslandsreisekrankenversicherung abgeschlossen haben. Dies gilt insbesondere für Reisen, die in ein Nicht-EU Land unternommen werden, da hierfür die gesetzlichen Krankenkassen nicht aufkommen. Aber auch für Reisen innerhalb der EU ist eine Auslandsreisekrankenversicherung unverzichtbar. Gesetzlich Versicherten steht zwar in den meisten EU-Ländern durch die heimische Krankenversicherung eine Absicherung zu. Diese umfasst aber nur das Recht auf Behandlung nach dem jeweiligen Standard des Reiselandes. Zudem gehört der Rücktransport aus dem Urlaubsland nicht zum Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenversicherungen.

### Wie sieht es mit einer Reiserücktritts- und Reiseabbruchversicherung aus?

Eine Reiserücktritts- und Reiseabbruchversicherung kann sinnvoll sein, wenn Sie den Urlaub weit im Voraus buchen. Falls Ihre Urlaubspläne durchkreuzt werden, erstattet diese Versicherung anfallende Stornokosten. Bei sehr teuren Reisen mit hohen Stornokosten sowie beim Urlaub mit Kindern kann der Abschluss einer solchen Versicherung somit sinnvoll sein. Nicht alle Rücktrittsgründe werden aber vom Versicherungsschutz umfasst. In den Versicherungspolice sind oft nur unerwartete Krankheiten versichert. Vorerkrankungen können ein Ausschlusskriterium darstellen. Sie müssen daher genau prüfen, ob bei bestehenden Vorerkrankungen ein Abschluss für Sie sinnvoll ist. Bei Vertragsabschluss sollten Sie zudem darauf achten, dass neben dem Reiserücktritt auch der Reiseabbruch mitversichert ist, so dass in diesem Fall z.B. auch der Rückflug erstattet wird.



## Macht der Abschluss einer Reisegepäckversicherung Sinn?

Vom Abschluss einer Reisegepäckversicherung ist abzuraten. Für einen relativ hohen Beitrag bietet sie nur minimalen Schutz. Außerdem müssen Sie Ihr Gepäck stets im Auge behalten, da bei Mitverschulden der Wert des verlorengegangenen Gepäcks gar nicht oder nur teilweise ersetzt wird.

## Sollte ich auch eine Reisehaftpflicht- oder Reiseunfallversicherung abschließen?

Eine spezielle Reisehaftpflicht- oder Reiseunfallversicherung sollten Sie nicht abschließen. Insoweit bietet eine reiseunabhängige Haftpflicht- bzw. Unfallversicherung ausreichenden Schutz.

## Wie sieht es bei Urlaubsreisen mit dem Auto aus?

Planen Sie eine Urlaubsreise mit dem Auto, so bietet sich der Abschluss eines Schutzbriefes an. Im Falle einer Panne, eines Diebstahls oder eines Unfalls werden Ihnen durch die Versicherung Unterstützungsleistungen gewährt. Daneben sollten Sie auf ausreichenden Kfz- Haftpflichtversicherungsschutz achten, wenn Sie Ihre Reise außerhalb der Grenzen der Europäischen Union führt.

### Tipp:

- Kleingedrucktes aufmerksam lesen
- Tarife vergleichen
- prüfen, ob und in welcher Höhe eine Selbstbeteiligung besteht
- zur Reise hinzugebuchte Pakete auf Leistungsumfang und Laufzeit überprüfen

## 1.3 Mietwagen

### Worauf muss ich bei der Mietwagenbuchung achten?

Auch bei der Buchung eines Mietwagens können teure Fallstricke lauern. Sie sollten bei Abschluss des Mietvertrags daher stets das Kleingedruckte im Auge behalten.

### Muss ich mich um eine Kfz-Haftpflichtversicherung kümmern?

Unerlässlich ist eine Kfz-Haftpflichtversicherung. Diese ist bei der Anmietung des Mietwagens bereits enthalten. Sie müssen jedoch beachten, dass in einigen Ländern nur sehr niedrige Deckungssummen gelten, die besonders bei Personenschäden nicht ausreichen. Schäden am eigenen Mietwagen aufgrund selbstverschuldeten Unfalls sind genauso wenig von der Kfz-Haftpflichtversicherung abgedeckt, wie ein Diebstahl des Mietwagens. Es empfiehlt sich daher der Abschluss einer Vollkaskoversicherung. Vorzugsweise sollte diese Versicherung keine oder nur eine geringe Selbstbeteiligung vorsehen.

## Ist der Abschluss einer Insassenunfallversicherung zu empfehlen?

Der Abschluss einer Insassenunfallversicherung ist wenig sinnvoll. Die Schadensansprüche der Insassen werden im Falle eines Unfalls entweder durch die eigene Haftpflicht oder bei Fremdverschulden durch die gegnerische Versicherung abgesichert.

## Tankregelungen – wie kann ich Kosten sparen?

Unklarheiten bei der vereinbarten Tankregelung können Extrakosten verursachen. Empfehlenswert ist die Regelung, den Mietwagen vollgetankt entgegenzunehmen und in diesem Zustand auch wieder abzugeben. Meiden Sie eine Regelung, wonach Sie einen vollgetankten Wagen entgegennehmen und die Rückgabe ohne eigenes Nachtanken erfolgt. Bei einer solchen Regelung können neben überhöhten Spritpreisen auch Servicekosten anfallen.

## Lackschaden, was nun?

Größtes Streitthema bei Autovermietungen ist die Frage, ob ein Lackschaden oder eine Delle bereits bei Übernahme des Fahrzeugs vorhanden war oder aber erst durch das Verschulden des Mieters entstanden ist. Es ist daher sehr wichtig, dass Sie bei Übernahme des Fahrzeugs darauf achten, dass im Übergabeprotokoll alle Vorschäden aufgeführt sind und vom Vermieter durch Unterschrift bestätigt werden. Bestehen Sie zudem bei Abgabe des Mietwagens auf ein Abgabeprotokoll, damit es im Nachhinein nicht zu bösen Überraschungen kommt.

### Tipp:

- Vertrag ohne oder mit geringer Selbstbeteiligung wählen
- Abschluss einer Vollkaskoversicherung ist empfehlenswert
- Insassenunfallversicherung ist überflüssig
- auf faire Tankregelung achten
- Übernahme- sowie Abgabeprotokoll genau prüfen und eventuelle Fahrzeugmängel dokumentieren



## 1.4 Zahlungsmittel

### Bargeld oder Karte – Wie zahle ich im Urlaub?

Die Frage, welches Zahlungsmittel man im Urlaub wählen sollte, kann nicht eindeutig beantwortet werden. Sie sollten, um auf alle Eventualitäten vorbereitet zu sein, eine Kombination aus mehreren Zahlungsmitteln wählen.

### Bargeld - was ist zu beachten?

Bargeld wird weltweit akzeptiert. Es bietet sich daher an, kleinere Bargelddbeträge mit sich zu führen. Hierfür kann man bereits vor Reiseantritt Geld in fremde Währung umtauschen. Sie sollten aber berücksichtigen, dass es die besseren Wechselkurse im Zielland gibt. Daher ist es günstiger, wenn Sie nur für die unmittelbar nach Ankunft zu erwartenden Ausgaben etwas Bargeld mitnehmen. Zu denken ist insoweit beispielsweise an die Fahrtkosten zum Hotel, erste Lebensmitteleinkäufe oder aber Trinkgelder.

Sollten Sie planen, größere Mengen an eigener Währung in das Urlaubsland einzuführen, so erkundigen Sie sich vorher, ob es hierfür Einschränkungen gibt. Dasselbe gilt für das Ausführen der Landeswährung. Informationen hierzu stellt Ihnen das Auswärtige Amt auf seiner Homepage zur Verfügung.

### Worauf muss ich beim Einsatz meiner Girokarte achten?

Mit der Girokarte (früher EC-Karte) können Sie in den meisten Urlaubsländern Geld abheben und Einkäufe per Kartenzahlungen tätigen. Girokarten sind entweder mit dem Maestro-Logo oder mit dem V-Pay Zeichen ausgestattet. Das V-Pay Verfahren kann nur im europäischen Ausland, Maestro dagegen weltweit verwendet werden. Sie sollten sich daher bereits vor Reiseantritt informieren, welches Verfahren Ihre Girokarte nutzt. Zudem sollten Sie bei Ihrer Bank erfragen, welche Gebühren bei Abbuchungen von ausländischen Bankautomaten anfallen.

### Wie sieht es bei der Zahlung mittels Kreditkarte aus?

Kreditkarten sind ebenfalls beliebte Zahlungsmittel. Wie Girokarten können Sie diese nicht nur zum bargeldlosen Einkauf verwenden, sondern auch um am Bankautomaten Geld abzuheben. Für das Abheben am Automaten ist die Kenntnis Ihrer Kreditkarten-PIN allerdings unerlässlich. Informieren Sie sich außerdem vor Reiseantritt über die Auslandsgebühren Ihrer Bank. Beachten Sie auch, dass bei Kartenzahlung an der Ladenkasse in Ländern mit fremder Währung noch eine Umrechnungsgebühr hinzukommen kann.

## Lauern Fallstricke beim Abheben am ausländischen Geldautomaten?

An vielen ausländischen Geldautomaten ist Vorsicht geboten. Auf dem Display wird den Kunden die Option „Sofortumrechnung“ angeboten. Was auf den ersten Blick transparent und günstig erscheint, entpuppt sich im Nachhinein als Kostenfalle. Entscheiden Sie sich für die Sofortumrechnung, so ist der Wechselkurs in diesem Fall meist viel schlechter als der Kurs, mit dem Ihre Heimatbank abrechnet. Sie sollten daher immer die Abrechnung in Landeswährung wählen. Die Umrechnung erfolgt dann durch Ihre Heimatbank zu günstigeren Konditionen.

## Sollte ich Reiseschecks als Zahlungsmittel für meinen Urlaub wählen?

Früher war der Einsatz von Reiseschecks sehr beliebt. Mittlerweile werden Reiseschecks aber nicht mehr in allen Ländern akzeptiert und sind daher als Reisezahlungsmittel nicht mehr zu empfehlen. American Express hat zudem den Reisescheckverkauf bereits zum Jahresende 2015 eingestellt. Dies bedeutet allerdings nicht, dass vorhandene Checks generell nicht mehr einlösbar sind.

### Tipp:

- Zum Schutz vor Diebstahl sollten Sie keine größeren Bargeldmengen mit sich führen.
- Lassen Sie Ihre Karten bei Verlust sofort sperren.
- Vor dem Umtausch sollten Sie die Kurse von Wechselstuben und Banken vergleichen.
- Vor Reiseantritt am besten beim heimischen Kreditinstitut nachfragen, ob im Urlaubsland die Möglichkeit der kostenlosen Geldabhebung besteht.
- Achten Sie auf das Tageslimit Ihrer Karte.

## 1.5 Geoblocking

**Filme, Musik, E-Books – können bezahlte Onlinedienste auch auf Reisen genutzt werden?**

„Dieser Inhalt ist in Ihrem Land nicht verfügbar!“ Diesen Hinweis sollten Reisende, die Urlaub in einem der 27 EU-Mitgliedstaaten sowie in Liechtenstein, Norwegen und Island machen, nicht zu sehen bekommen. Auch im Urlaub in Großbritannien gilt dies vorläufig noch bis zum 31.12.2020. Stattdessen müssen Filme, Serien, Musik und Sportsendungen von Streaming-Diensten wie z. B. Netflix, Sky Go, Apple und Amazon Prime auch im EU-Ausland nutzbar sein. Es dürfen auch keine zusätzlichen Kosten entstehen. Wer seinen Urlaub außerhalb der EU, bspw. in den USA, der Schweiz oder der Türkei verbringt, kann sein Abonnement nicht nutzen.

## 1.6 Mobilfunk

**Worauf muss ich während meiner Reise achten, wenn ich im Ausland telefoniere oder im Internet surfe?**

Innerhalb der EU können Reisende das Telefon nutzen, als ob sie zu Hause wären („Roam like at Home“). Zusätzliche Kosten dürfen nicht anfallen. Diese EU-Roaming-Verordnung gilt in allen 27 EU-Mitgliedstaaten sowie Liechtenstein, Norwegen und Island. Auch in Großbritannien gilt sie vorläufig bis zum 31.12.2020 weiter. Aufgepasst also in der Schweiz oder in der Grenzregion zur Schweiz: Verbindet sich das Smartphone mit einem Schweizer Mobilfunknetz entstehen Roaminggebühren, ebenso in der Türkei.

**Tipp:** Denken Sie daran, dass zusätzliche Kosten immer dann anfallen, wenn Sie ins Ausland telefonieren. „Roam like at home“ bedeutet lediglich, dass Sie so behandelt werden, als wenn Sie Ihr Telefonat von Deutschland aus tätigen. Das Smartphone ist standardmäßig so eingestellt, dass es sich automatisch in das stärkste Mobilfunknetz einwählt, in der Grenznahe häufig das ausländische Netz. Durch das Ändern der Einstellungen auf „manuelle Netzwahl“ tapping Sie nicht in diese Kostenfalle.

**Was gilt bei Flügen?**

Vorsicht ist auch im Flugzeug geboten, selbst bei einem innereuropäischen Flug. Hier fallen Roaming-Kosten an, wenn die Internetverbindung per Satellit zustande kommt. Flugreisende können Zusatzkosten vermeiden, indem sie das WLAN-Angebot der Fluggesellschaft nutzen.

**Tipp:** Deaktivieren Sie auf ihrem Gerät Datenroaming. Sie können diese Änderung im Menü „Einstellungen“ vornehmen oder lassen Sie während des Flugs den Flug-modus eingeschaltet.

**Welche Kostenfallen lauern außerhalb der EU?**

Die Privilegien, die innerhalb der EU-Mitgliedstaaten gelten, gelten nicht für Reisen in Drittstaaten. Hier fallen immer zusätzliche Roaming-Entgelte an.

**Tipp:** Informieren Sie sich vor Ihrer Reise bei Ihrem Mobilfunkunternehmen, welche Kosten für internationales Roaming anfallen. Schließen Sie ggf. Tages- oder Wochenflats ab. Deaktivieren Sie Datenroaming, wenn Sie keine Datenflat abschließen, sondern nur über WLAN im Internet surfen wollen.  
Gut zu wissen: Für mobiles Internet gilt eine weltweite Kostenbremse. Beim Erreichen eines Betrags von 59,50 € wird die Internetverbindung getrennt.  
Wichtig: Dieser Kostenairbag gilt nicht im Flugzeug, wenn die Internetverbindung per Satellit zustande kommt!

Außerhalb der EU werden Sie gleich zweimal zur Kasse gebeten: Die Gespräche werden zunächst auf Ihre Kosten zu Ihnen ins Ausland weitergeleitet und von dort – ebenfalls zum teuren Roamingpreis – wieder zurück nach Deutschland auf Ihre Mailbox.

**Tipp: Schalten Sie Ihre Mailbox noch zu Hause ab!**

## **Worauf muss ich bei einer Schiffsreise achten?**

Auf hoher See gilt das Gleiche wie im Flugzeug: Reisende sind nicht automatisch vor hohen Kosten geschützt. Kostenfallen können Sie vermeiden, indem Sie mobile Daten und Datenroaming deaktivieren oder den Flugmodus einschalten. Wollen Sie Ihr Smartphone oder Tablet zum Surfen im Internet oder zum Verschicken von Fotos über Messenger-Dienste wie WhatsApp nutzen, achten Sie darauf, dass Sie dies über WLAN machen. Achtung: Die Datenkostenbremse gilt nicht auf hoher See!

**Tipp: Informieren Sie sich vor einer Schiffsreise (Fähre/ Kreuzfahrtschiff) beim Reiseanbieter, der Schiffsgesellschaft oder in Ihren Reiseunterlagen über die Nutzung von Mobilfunk und WLAN an Bord sowie die dafür geltenden Preise.**

**Wichtig im Notfall: Immer 112 wählen. Die Notfallnummer gilt in allen europäischen Mitgliedsstaaten sowie in Norwegen, Island und Lichtenstein. Auch für Reisende in Großbritannien bleibt sie trotz Brexit erhalten.**

## **2 Während der Reise**

### **2.1 Reisemängel**

Pauschalreisende dürfen erwarten, dass die Reise tatsächlich so stattfindet, wie dies vertraglich vereinbart wurde. Jedoch können sowohl bei der Anreise, am Urlaubsort oder bei der Abreise Probleme auftauchen.

#### **Darf der Reiseveranstalter die Abflugzeiten oder den Abflugort ändern?**

Grundsätzlich gilt: Verschiebt sich die Flugzeit am An- oder Abreisetag selbst, der nicht als echter Reisetag angesehen wird, um nicht mehr als vier Stunden nach vorne oder nach hinten, muss dies als bloße Unannehmlichkeit hingenommen werden.

Der Flughafenwechsel muss nicht hingenommen werden, wenn er als erhebliche Änderung des Reisevertrages einzustufen ist. Zusätzliche Kosten dürfen dem Reisenden nicht entstehen.

**Tipp: Widersprechen Sie, wenn es keinen triftigen Grund gibt. Ihr Ansprechpartner ist Ihr Reiseveranstalter, nicht die Fluggesellschaft!**

#### **Ich habe meinen Flug verpasst, da mein Zug-zum-Flug Verspätung hatte – was nun?**

Informieren Sie Ihren Reiseveranstalter. Wenn Ihr Zug-zum-Flug (Rail & Fly) Teil der Pauschalreise ist, muss Ihr Reiseveranstalter Sie auf seine Kosten auf einen anderen Flug umbuchen. Erreichen Sie Ihr Urlaubsziel mehr als vier Stunden später als geplant, können Sie den Reisepreis mindern.

Ist Ihr Zug-zum-Flug-Ticket nicht Teil der Pauschalreise, haftet weder der Reiseveranstalter noch die Bahn. In diesem Fall können Sie von der Bahn lediglich eine Entschädigung nach der Fahrgastverordnung verlangen. Diese beträgt bei Verspätungen ab 60 Minuten 25%, ab 120 Minuten 50% des Fahrpreises für eine einfache Fahrt.

**Tipp:** Kalkulieren Sie immer genügend Zeit ein. Wählen Sie den Zug so aus, dass Sie mindestens zwei Stunden vor dem geplanten Abflug am Flughafen sind.

### **Das Flugzeug startet später als geplant. Was steht mir zu?**

Sie können den Reisepreis gegenüber ihrem Reiseveranstalter mindern, wenn Sie mehr als vier Stunden warten müssen (5% gemessen am Tagesreisepreis pro angefangene Stunde). Erreichen Sie den Zielflughafen mehr als drei Stunden verspätet, stehen Ihnen Ansprüche gegen die Airline nach der Fluggastrechte-Verordnung zu.

**Tipp:** Nutzen Sie die Flugärger-App der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Mit der Flugärger-App lassen sich bequem die Ausgleichszahlungen berechnen, die je nach Flugstrecke zwischen 250,00 € und 600,00 € liegen. Ausgleichszahlungen erhalten Sie bei Ankunftsverspätungen über drei Stunden am Zielflughafen und bei Annullierungen, sofern sich die Fluggesellschaft nicht auf außergewöhnliche Umstände berufen kann. Außerdem können Sie auch durch die Verspätung verursachte Ausgaben wie Verpflegung am Flughafen oder Hotelzimmer mit Hilfe der App geltend machen. Die App kann kostenlos im Google Playstore oder im App-Store von Apple geladen werden.

### **Wie verhalte ich mich, wenn mein Gepäck nicht oder verspätet am Urlaubsort ankommt?**

Sie können im Rahmen einer Pauschalreise gegenüber dem Reiseveranstalter den Reisepreis für den Zeitraum mindern, in dem Ihnen das Gepäck am Reiseziel nicht zur Verfügung steht (zwischen 20 und 50 Prozent des Tagesreisepreises pro Tag ohne Gepäck)

Sie dürfen sich für die Zeit, in der Sie ohne Gepäck sind, notwendige Dinge kaufen und die Kosten später erstattet verlangen. Hierunter fallen Unterwäsche, Kleidung und Toilettenartikel. Was notwendig ist, hängt von der Art der Reise ab (etwa Strandurlaub oder Luxuskreuzfahrt). Die Kosten müssen Sie so gering wie möglich halten. Heben Sie die Belege auf, um später Ihre Ansprüche durchsetzen zu können.

Taucht Ihr Gepäck nicht mehr oder im beschädigten Zustand auf, haben Sie auch Ansprüche gegen die Fluggesellschaft nach dem Montrealer Übereinkommen (MÜ). Gehen Sie zum Lost-and-Found-Schalter des Flughafens und melden Sie den Verlust.

Nachdem Sie Ihr Gepäck erhalten haben, müssen Sie Beschädigungen und einen teilweisen Verlust innerhalb von sieben Tagen und eine Verspätung innerhalb von 21 Tagen, nachdem das Reisegepäck zur Verfügung gestellt worden ist, gegenüber der Airline und Ihrem Reiseveranstalter schriftlich anzeigen. Eine E-Mail genügt nicht!

Hinweis: Die Haftungshöchstgrenze für Zerstörung, Beschädigung oder Verspätung von Gepäck liegt derzeit bei etwa 1.400 Euro pro Person (nicht pro Gepäckstück). Sie müssen beweisen, welche Gegenstände verloren oder beschädigt wurden, z. B. indem Sie die Schäden genau beschreiben und Fotos machen.

**Tipp:** Fertigen Sie vor Ihrer Reise eine Liste der Dinge an, die Sie in Ihren Koffer gepackt haben! Kennzeichnen Sie Ihren Koffer mit Ihrem Namen und einer Telefonnummer, unter der Sie sofort erreichbar sind!

### **Besuch von Ameisen und Insekten im Hotelzimmer - was muss hingenommen werden?**

Je nach Urlaubsland und Unterkunft müssen Reisende Ungeziefer - selbst Kakerlaken (in Gran Canaria) - hinnehmen. Grundsätzlich gilt: In einfachen Unterkünften, insbesondere in südlichen Regionen, müssen Reisende mit vereinzelt auftretenden Ameisen und Insekten leben. Einen regelrechten Befall von Ungeziefer müssen Sie aber nicht dulden.

### **Wie viel Lärm muss ich akzeptieren?**

Das kommt immer auf den Einzelfall und die Beschreibung der Hotellage an.

Über Störungen durch Baulärm müssen Reiseveranstalter informieren.

Musik aus der Diskothek ist nicht ohne weiteres ein Reisemangel. Weist der Reiseveranstalter darauf hin, dass das Hotel eine eigene Diskothek bietet oder in deren unmittelbarer Nähe liegt, liegt kein Mangel vor.

**Tipp:** Lesen Sie bereits vor der Buchung das Prospekt des Reiseveranstalters und die Katalogbeschreibung genau durch und heben Sie sie zu Beweis Zwecken auf! Achten Sie auf Formulierungen wie „Lage im Zentrum“, „in lebhafter Lage“ oder „in Flughafennähe“; hier muss mit Lärm gerechnet werden.

### **Liegt ein Mangel vor, wenn Pool oder Freizeitanlagen nicht nutzbar sind?**

Reisende, die ein Hotel mit Pool oder mit bestimmten Freizeit- oder Sporteinrichtungen gebucht haben (z. B. Tennisplatz oder Tauchkurse), können den Reisepreis für die Tage mindern, an denen die versprochenen Angebote nicht zur Verfügung stehen.



Anders aber, wenn der Reiseveranstalter nur auf ein Sportangebot eines anderen Anbieters vor Ort hingewiesen hat (Beispiel: „Tauchbasis vor Ort“, „Tennisplätze in der Umgebung“). Hier hat er keinen Einfluss auf das tatsächliche Vorhandensein von Angeboten.

## Schöner Urlaub, aber Erholung schnell dahin - Rückflug in einer niedrigeren Klasse?

Wenn Sie Business-Class gebucht haben, haben Sie einen Anspruch darauf, auch in der Business-Class befördert zu werden. Wenn Sie gezwungenermaßen ein Downgrading - also eine Beförderung in einer tieferen Klasse - hinnehmen, können Sie Erstattungsansprüche gegen Ihren Reiseveranstalter geltend machen. Sie können auch nach der Fluggastrechte-Verordnung direkt von der Fluggesellschaft eine Erstattung verlangen. Diese kann je nach Entfernung bis zu 75 % des Preises des Flugscheins betragen.

## 2.2 Pandemie

### Pandemien, Vulkanausbruch & Co. – wie geht es weiter?

Grundsätzlich gilt: Sie können Ihren Reisevertrag jederzeit kündigen. Gewöhnlich fallen hierfür jedoch Erstattungskosten gegenüber dem Reiseveranstalter an, der eine Entschädigung für die gekündigte Reise verlangen kann.

Dies ist bei so genannten unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen anders: hier dürfen Sie den Reisevertrag kündigen und Ihre Reise vorzeitig abbrechen, ohne eine Entschädigung an den Reiseveranstalter zahlen zu müssen. Unvermeidbar, außergewöhnliche Umstände (ehemals „höhere Gewalt“) können beispielsweise bei Terrorismus, dem Ausbruch von Pandemien, Naturkatastrophen, wie Hochwasser oder Erdbeben, sowie bei Reisewarnungen des Auswärtigen Amtes angenommen werden. Letzten Endes ist dies jedoch eine Frage des Einzelfalls. Für den nicht genutzten Zeitraum können Sie anteilig eine Erstattung des Reisepreises verlangen. Ist die An- und Abreise Bestandteil Ihrer Pauschalreise, muss der Reiseveranstalter unverzüglich Ihre Rückbeförderung organisieren.

**Tipp:** Nehmen Sie zuerst Kontakt mit dem Reiseveranstalter auf und erkundigen Sie sich, welche Möglichkeiten er Ihnen anbietet. Eine Umbuchung müssen Sie nicht akzeptieren. Aber nicht immer ist es einfach zu beurteilen, ob tatsächlich unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände vorliegen. Im Zweifel kann es daher sinnvoll sein, Alternativangebote genauer zu prüfen.

### Welche Pflichten treffen meinen Reiseveranstalter?

Wenn Sie wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände länger als geplant am Urlaubsort bleiben müssen (z.B. wegen Quarantänemaßnahmen), muss der Reiseveranstalter die Kosten für den verlängerten Zeitraum von höchstens drei Nächten tragen. Was darüber hinaus geht, müssen Reisende selbst zahlen, sofern die Kosten nicht von einer anderen Stelle (z.B. Behörde) übernommen werden. Das kommt z. B. in Betracht, wenn Reisende am Urlaubsort unter Quarantäne gestellt werden. Maßgeblich ist dabei aber immer das am Urlaubsort geltende Recht.

Befinden Sie sich in Schwierigkeiten, hat Ihnen der Reiseveranstalter Beistand zu leisten und Sie zu unterstützen, z. B. Hilfe bei der Suche nach ärztlicher Unterstützung.

### 3 Nach der Reise

#### 3.1 Ansprüche

##### Wie gehe ich vor, wenn ein Mangel auftritt?

Oberstes Gebot: Sie müssen den Mangel unverzüglich (nachweisbar) anzeigen und den Reiseveranstalter auffordern, den Mangel zu beseitigen. Die Mängelanzeige ist grundsätzlich Voraussetzung dafür, dass Sie weitere Ansprüche geltend machen können. Wenden Sie sich hierzu an die Reiseleitung vor Ort und lassen Sie sich den Mangel schriftlich bestätigen. Sollte diese nicht erreichbar sein, wenden Sie sich direkt an den Reiseveranstalter. Einen Musterbrief finden Sie auf der Internetseite der Verbraucherzentrale des Saarlandes. Hilft der Reiseveranstalter dem Mangel nicht ab, dürfen Sie sich selbst helfen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen.

**Tipp:** Sichern Sie Beweise! Machen Sie Fotos und tauschen Sie Adressen und Telefonnummern mit Mitreisenden aus!

##### Kann ich den Reisepreis mindern?

Konnte der Mangel vor Ort nicht oder nur verspätet behoben werden, können Sie nachträglich den Reisepreis mindern.

Schauen Sie im Internet in der ADAC-Reisepreisminderungstabelle oder der Kemptener Reismängeltabelle nach, wie hoch die Minderung sein könnte und fordern Sie den Geldbetrag zurück. Einen Musterbrief finden Sie auf der Internetseite der Verbraucherzentrale des Saarlandes.

**Tipp:** Speziell zu Mängeln bei Kreuzfahrten dient auch die Würzburger Tabelle als Orientierungshilfe ([www.wuerzburger-tabelle.de](http://www.wuerzburger-tabelle.de)).

##### Steht mir ein Schadensersatz zu?

Ist Ihnen durch den Reismangel ein Schaden entstanden, steht Ihnen ein Schadensersatzanspruch zu. Es sei denn, Ihr Reiseveranstalter kann nachweisen, dass ihn kein Verschulden trifft. Im Falle einer erheblichen Beeinträchtigung, wenn eine Erholung nicht möglich ist, können Sie eine Entschädigung für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit verlangen, z. B. bei starker Lärmbelästigung vor Ort.

**Tipp:** Sichern Sie Beweise: Fertigen Sie Fotos und Videoaufnahmen an!

## Darf ich die Reise kündigen?

Ist der Mangel so gravierend, dass die Pauschalreise durch den Mangel erheblich beeinträchtigt ist, dürfen Sie den Reisevertrag kündigen und damit Ihren Urlaub vorzeitig beenden. Der Reiseveranstalter muss sich um die Rückbeförderung kümmern, falls der Vertrag auch die Beförderung (z. B. Hin- und Rückflug) umfasste. Etwaige Mehrkosten fallen dem Reiseveranstalter zur Last. Allerdings ist die Kündigung erst zulässig, wenn Sie Ihrem Reiseveranstalter eine angemessene Frist zur Behebung des Mangels gesetzt haben und er keine Abhilfe leistete.

Hinweis: Die Kündigung darf nur das letzte Mittel sein. Die Frage, wann ein Mangel die Reise erheblich beeinträchtigt, ist einzelfallabhängig. Sie tragen im Streitfall das Risiko, dass die Voraussetzungen tatsächlich vorlagen, die eine Kündigung rechtfertigten!

## Wieder zu Hause: Wie setze ich meine Ansprüche durch?

Richten Sie möglichst frühzeitig nach Ihrer Rückkehr ein Anspruchsschreiben an Ihren Anbieter und fordern Sie ihn unter Fristsetzung zur Zahlung auf. Achten Sie darauf, dass Sie den Zugang des Schreibens nachweisen können. Verschicken Sie es daher per Einschreiben mit Rückschein oder als Einwurf-Einschreiben und bewahren Sie den Einlieferungsbeleg auf. Auch eine E-Mail ist okay, wenn Ihnen der Eingang der E-Mail bestätigt wird.

**Tipp:** Die Musterbriefe der Verbraucherzentrale des Saarlandes können Ihnen wertvolle Hilfe bei der Formulierung der Schreiben bieten.

## Reiseveranstalter oder Airline – an wen soll ich mich wenden?

Das hängt davon ab, welche Mängel Ihre Reise beeinträchtigt haben.

Bei Mängeln, die nichts mit dem Transport zu tun haben, müssen Sie sich an den Reiseveranstalter wenden.

Werden Sie in einer niedrigeren Klasse befördert oder hat Ihr Flug Verspätung oder fällt er gar ganz aus, kommen auch Ansprüche gegen den Beförderer in Betracht. In diesem Fall haben Sie also zwei mögliche Anspruchsgegner.

**Tipp:** Wenden Sie sich an die Airline und den Reiseveranstalter. Die Airline und der Reiseveranstalter dürfen an Sie getätigte Zahlungen anrechnen.

**Tipp:** Die Flugärger-App der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen generiert Ihnen passend zu Ihrem Fall eine E-Mail, die Sie nur noch an die Fluggesellschaft abzusenden brauchen.

## Wie lange kann ich meine Ansprüche bei einer Pauschalreise geltend machen?

Die Verjährungsfrist beträgt zwei Jahre. Sie beginnt mit dem Tag, an dem die Pauschalreise enden sollte.

## Wie lange kann ich meine Ansprüche gegen die Fluggesellschaft geltend machen?

Hier beträgt die Verjährungsfrist drei Jahre. Sie beginnt mit Schluss des Jahres zu laufen.

Beispiel: Ihr Rückflug war für den 23.10.2020 geplant. Sie landeten vier Stunden später als geplant.

Ansprüche gegen die Fluggesellschaft können Sie bis zum Ablauf des 31.12.2023 geltend machen.

Sonderfall Gepäckverspätung, -beschädigung oder -verlust: Hier beträgt die Verjährungsfrist zwei Jahre.

Zur Erinnerung: Denken Sie bei Gepäckproblemen an die fristgerechte Schadensanzeige (siehe oben)!

## 3.2 Hilfestellung

### Verbraucherzentrale des Saarlandes

Sie können sich an die Verbraucherzentrale wenden, wenn Sie Probleme mit einem deutschen Reiseveranstalter, einer Fluggesellschaft oder der Deutschen Bahn haben. Die Kontaktdaten finden Sie unter: [www.vz-saar.de](http://www.vz-saar.de).

### Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ)

Bei Problemen mit einem Reiseveranstalter aus einem anderen EU-Land, Island oder Norwegen hilft Ihnen das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland weiter ([www.evz.de](http://www.evz.de)).

### Schlichtungsstelle SÖP

Eine kostenlose Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitbeilegung bietet die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP). Bevor Sie diese in Anspruch nehmen können, müssen Sie sich mit Ihrer Beschwerde zuvor an Ihren Anbieter gewandt und diesem ausreichend Zeit (einen Monat bzw. im Bereich Flug zwei Monate) für eine Stellungnahme eingeräumt haben.

Wichtig: Die Schlichtungsstelle ist nur zuständig, wenn Ihr Vertragspartner dort Mitglied ist. Ein Mitgliederverzeichnis finden Sie unter [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de).

### 3.3 Links

#### Auswärtiges Amt

Reisewarnungen des Auswärtigen Amtes und weitere Informationen finden Sie unter <https://www.auswaertiges-amt.de/de/>

#### Brexit

Aktuelle Informationen zu Reisen in Zeiten des Brexit finden sie unter:

<https://www.verbraucherzentrale-saarland.de/aktuelle-meldungen/geld-versicherungen/brexit-was-bedeutet-das-fuer-verbraucher-12812>

#### Zoll

Das Bundesfinanzministerium informiert mit einer Zoll- und Reise-App [www.bundesfinanzministerium.de](http://www.bundesfinanzministerium.de)

Weitere ausgewählte Verbraucherinformationen finden Sie unter:

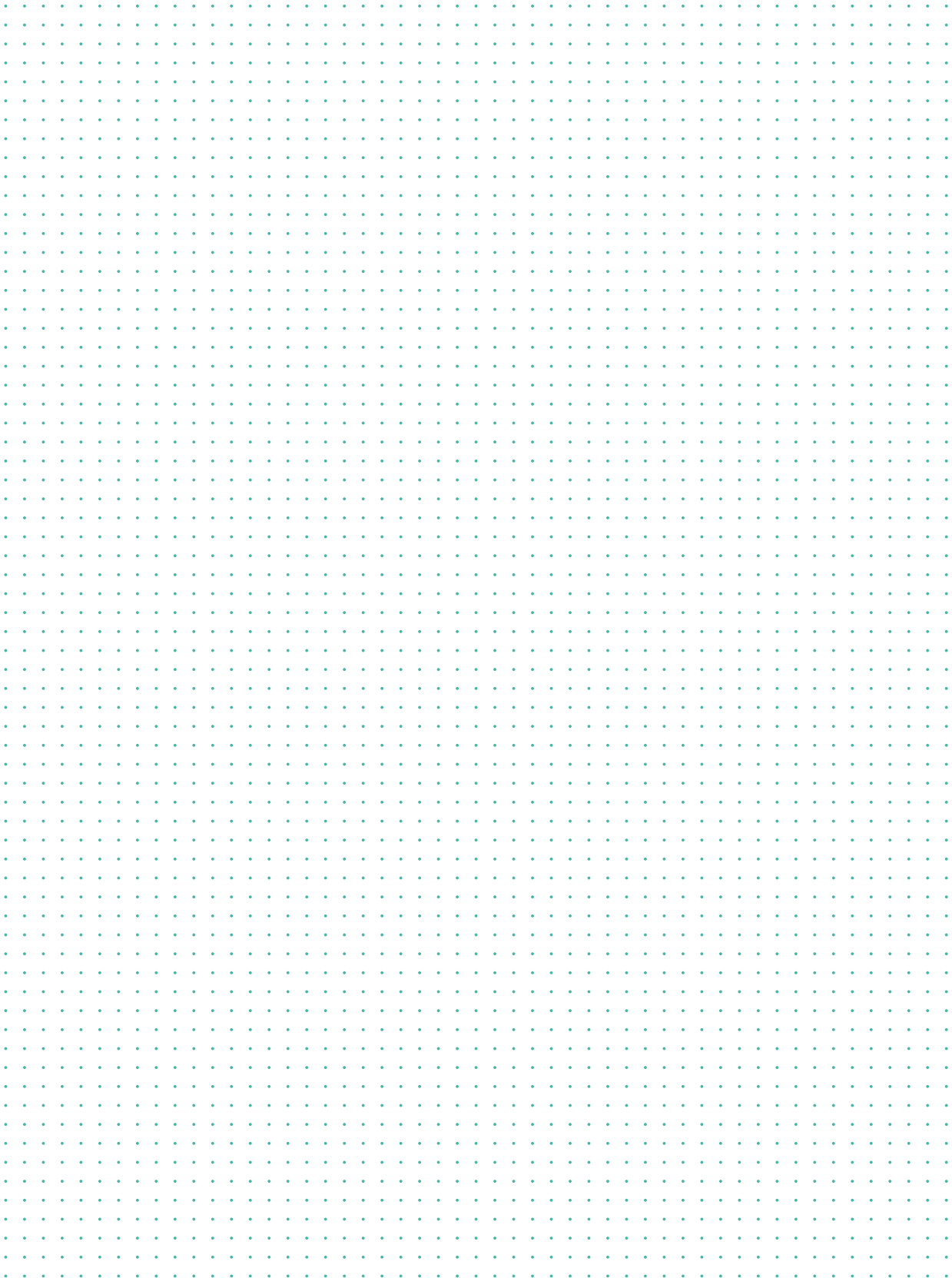
Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz des Saarlandes  
[www.umwelt.saarland.de](http://www.umwelt.saarland.de)

Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V.  
[www.vz-saar.de](http://www.vz-saar.de)



Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.  
[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.  
[www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)





Ministerium für Umwelt  
und Verbraucherschutz  
Keplerstraße 18  
66117 Saarbrücken

[www.umwelt.saarland.de](http://www.umwelt.saarland.de)

 [/umwelt.saarland.de](https://www.facebook.com/umwelt.saarland.de)

 [/umweltministerium\\_saarland](https://www.instagram.com/umweltministerium_saarland)

Saarbrücken, 2020

Titelfoto: am, AdobeStock

