



**Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz
Baden-Württemberg**

📅 20.07.2018

VERBRAUCHERSCHUTZ

Ab Juli 2018 gelten neue Verbraucherrechte bei Pauschalreisen

Verbraucherminister Peter Hauk MdL: „Tipps für die Urlaubsreise mit dem Flugzeug, der Bahn oder dem Auto“

„Seit wenigen Tagen gilt in Deutschland das neue europäische Pauschalreiserecht. Was hat sich geändert und welche Rechte habe ich als Passagier? Stehen mir Entschädigungen beim Ausfall oder bei der Verspätung des Flugzeugs oder Zuges und bei der Beschädigung meines Reisegepäckes zu? Was mache ich bei einer Autopanne im Ausland? Für die Vorbereitung der nächsten Urlaubsreise und zu Beginn der großen Ferien haben wir Antworten auf die wichtigsten Fragen und weitere Tipps zusammengestellt“, sagte der Minister für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz, Peter Hauk MdL, am Freitag (20. Juli) in Stuttgart.

Einheitliche Vorschriften regeln die Verbraucherrechte

„Europaweit einheitliche Vorschriften regeln die Verbraucherrechte bei Pauschalreisen. Neu ist bei der Buchung einer Pauschalreise ab dem 1. Juli 2018 zum Beispiel der Schutz der sogenannten ‚verbundenen Reiseleistungen‘ gegen Insolvenz. Das sind mindestens zwei Reisebausteine oder Einzelleistungen, die in einem Reisebüro oder auf einem Buchungsportal im Internet (innerhalb von 24 Stunden) für eine Reise individuell zusammengestellt und gebucht wurden. Auch Tagesreisen, die mehr als 500 Euro kosten, zählen nun als Pauschalreise“, erläuterte der Minister. Ferienhäuser oder Ferienwohnungen würden dagegen nicht mehr unter das Pauschalreiserecht fallen. Dafür seien jetzt die Reisevermittler, das Reisebüro oder das Buchungsportal die richtigen Ansprechpartner bei Beschwerden und nicht mehr nur die Veranstalter, Airlines, Hotels und Vermieter.

Verspätungen und Ausfälle von Flügen oder Zügen

„Verspätet sich der Flug oder der Zug ist entscheidend, dass sich die Passagiere unmittelbar nach Ankunft am Flughafen oder am Bahnhof vom Personal des Transportunternehmens die Ankunftszeit schriftlich bestätigen lassen. Die Deutsche Bahn hat speziell für Zugverspätungen ein Fahrgastrechte-Formular vorbereitet, das beim Zugbegleiter erhältlich ist. Fluggäste sollten ihre Bordkarten für eine

spätere Beschwerde gut aufbewahren“, rät der Verbraucherminister. „Passagiere, deren Flug oder Bahnfahrt sich im Rahmen einer sogenannten Pauschalreise verspätet, sollten zusätzlich einen Vertreter des Veranstalters, den Reiseleiter vor Ort oder das Reisebüro oder Buchungsportal kontaktieren“, so Hauk.

Umfassende Rechte für Fluggäste

Allen Fluggästen in Europa stünden seit dem Jahr 2004 auf Grundlage der EU-Fluggastrechte-Verordnung umfassende Rechte bei Nichtbeförderung, Annullierung oder Flugverspätungen sowie für den Verlust oder die Beschädigung des Reisegepäcks zu. Eine Übersicht über die Fluggastrechte würde an allen europäischen Flughäfen aushängen und das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland in Kehl sowie die zuständige Aufsichtsbehörde über den Luftverkehr, das Luftfahrt-Bundesamt in Braunschweig, ausführlich über die Details der Fluggastrechte und die pauschalen nach Entfernung gestaffelten Entschädigungssätze informieren. Für den Eisenbahnverkehr gebe es seit 2007 auch einen europaweiten Verbraucherschutz mit einheitlichen Entschädigungsregeln. Unter anderem erhielten Bahnreisende bei einer Verspätung von über einer Stunde 25 Prozent, bei Verspätung von über zwei Stunden 50 Prozent des Kaufpreises für das Bahnticket vom Unternehmen zurückerstattet.

Bei Problemen können sich Verbraucher an Schlichtungsstelle wenden

„Wichtig ist es, dass die Ansprüche, die sich aus den europäischen Passagierrechten ergeben, zunächst direkt bei den Transportunternehmen eingefordert werden. Bei Streitigkeiten zwischen Passagieren und Unternehmen kann danach auch eine Schlichtungsstelle angerufen werden. Eine wichtige Anlaufstelle für eine außergerichtliche Streitbeilegung bei den Passagierrechten ist die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP) in Berlin, der sich mehr als 230 Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsunternehmen angeschlossen haben. Ein Schlichtungsverfahren ist für die Verbraucherinnen und Verbraucher grundsätzlich kostenlos“, betonte Minister Hauk.

Die Notrufnummer ,112‘

„Überall in der Europäischen Union ist die ,112‘ als einheitliche Notrufnummer vom Handy und vom Festnetz aus kostenlos und ganzjährig rund um die Uhr erreichbar. Die Anruferin oder der Anrufer werden direkt mit der nächsten Polizeidienststelle, dem Notarzt oder der Feuerwehr verbunden. Die ,112‘ kann darüber hinaus auch außerhalb der EU verwendet werden, beispielsweise in Bosnien, Montenegro, der Türkei, in Russland, in Israel, in Australien, in Neuseeland und weiteren Ländern“, sagte Hauk.

Außerhalb der EU habe jede Bürgerin und jeder Bürger eines EU-Mitgliedstaats Anspruch auf konsularischen Beistand, selbst wenn das Heimatland dort keine Auslandsvertretung unterhalte. Im Notfall könne in jedem Konsulat und jeder Botschaft eines anderen EU-Mitgliedstaats um Hilfe gebeten werden. Erforderlich werden könnte dies beispielsweise bei einem schweren Unfall oder beim Verlust der Ausweis- oder Reisedokumente. Darüber hinaus hätten sich alle EU-Mitgliedstaaten verpflichtet,

Bürgerinnen und Bürger anderer EU-Staaten im Krisenfall wie ihre eigenen Staatsangehörigen zu evakuieren.

Einhaltung der Veterinärbestimmungen

Tierseuchen, wie beispielsweise die Klassische und Afrikanische Schweinepest, die Geflügelpest, die Maul- und Klauenseuche oder die Tollwut, sind weltweit verbreitet. Daher bestehe die Gefahr der Einschleppung dieser Tierseuchen nach Deutschland, wenn lebende Tiere oder Erzeugnisse tierischen Ursprungs, wie zum Beispiel Rohwurst, Salami, Schinken oder Milchprodukte, aus Urlaubsländern ohne Einhaltung der veterinärrechtlichen Vorschriften bei der Heimreise mitgebracht werden. „Die Einfuhr von lebenden Tieren und von Erzeugnissen tierischen Ursprungs ist daher grundsätzlich nur nach vorheriger Untersuchung durch die zuständigen Tiergesundheitsbehörden und mit den vorgeschriebenen Gesundheitsbescheinigungen aus einem Staat außerhalb der Europäischen Union zulässig. Reisende, die derartige Waren in ihrem Gepäck mit sich führen, dürfen zudem nur über zugelassene Grenzkontrollstellen in die Europäische Union einreisen“, betonte Minister Hauk. Besondere Bestimmungen würden für das Einführen von Heimtieren wie Hunden, Katzen und Frettchen gelten. „Diese Tiere dürfen nur mit einer wirksamen Tollwutimpfung und aus bestimmten Drittländern nur nach einer Blutuntersuchung und zusätzlichen Wartezeit von drei Monaten mitgebracht werden“, sagte Hauk.

Ausnahmen für bestimmte Erzeugnisse

Ausnahmen seien für bestimmte Erzeugnisse zulässig, sofern die erlaubten Höchstmengen nicht überschritten werden. „Erkundigen Sie sich daher vorher bei der zuständigen Tiergesundheitsbehörde Ihres Landratsamts oder Bürgermeisteramts in einem Stadtkreis oder beim Zoll, sofern Sie lebende Tiere oder Erzeugnisse tierischen Ursprungs aus dem Urlaub mitbringen wollen und die Veterinärbestimmungen nicht kennen“, empfiehlt der Minister. Beschränkungen würden nicht für tierische Erzeugnisse im Reiseverkehr zwischen EU-Mitgliedstaaten sowie für die Einfuhr aus Andorra, Liechtenstein, Norwegen, San Marino und der Schweiz gelten. Besondere Vorsicht sei jedoch geboten, sofern diese Erzeugnisse aus Regionen mitgebracht werden sollen, in denen europaweit bekämpfungspflichtige Tierseuchen, wie beispielsweise die Afrikanische Schweinepest vorkommen (Polen, Lettland, Estland, Litauen, Tschechische Republik, Rumänien, Ungarn und Sardinien).

„Reise-App“ für die Urlaubsreise mit dem Auto

„Für die individuelle Urlaubsreise mit dem Auto oder dem Wohnmobil bietet das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland seine Reise-App ‚Mit dem Auto ins Ausland‘ an, die für Reisen in alle EU-Staaten und darüber hinaus auch für Island, Norwegen und die Schweiz gilt. Die App ist für Smartphones und Tablets mit Android oder iOS kostenlos verfügbar. Die App informiert darüber, woran vor einer Reise gedacht werden sollte und was auf den Straßen im Ausland zu beachten ist. Dabei werden die Themen Tanken, Maut, Mietwagen, Verkehrsregeln, Unfall, Panne und Diebstahl sowie der Versicherungsschutz im Ausland abgedeckt“, erläuterte Minister Hauk.

Der Verbraucherminister wies darauf hin, dass bei Fahrten mit dem Auto ins Ausland oftmals das Mitführen einer Versicherungsbestätigung, der so genannten ‚Grünen Versicherungskarte‘, Pflicht sei. Auch über eine Pannenhilfe speziell für das Ausland sollten Verbraucherinnen und Verbraucher schon vor der Reise nachdenken. Diese Leistungen würden unter anderem von den Automobilfirmen, den Kfz-Versicherern oder den Automobilclubs angeboten. Außerdem sollte im Einzelfall geprüft werden, ob ein ausreichender Versicherungsschutz bei Unfall oder Krankheit für die Auslandsreise bestünde.

Hintergrundinformationen:

- Auf dem Verbraucherportal Baden-Württemberg des Ministeriums für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg (www.verbraucherportal-bw.de) gibt es unter der Rubrik ‚Reisen, Mobilität und Freizeit‘ auch ‚Tipps für eine sorgenfreie Urlaubsreise‘, ‚Ihre Rechte als Passagier‘, ‚Versicherungsschutz bei Reisen – vorausschauend unterwegs‘, ‚Sicher und stressfrei auf Reisen mit Smartphone und Co.‘ und weitere Themen.
- Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ) in Kehl (www.eu-verbraucher.de) ist direkter Ansprechpartner für alle deutschen Verbraucherinnen und Verbraucher in allen grenzüberschreitenden Fragen. Das EVZ bietet für Reisende mobile Programme für Smartphones und Tablets an. Zum einen die App ‚Mit dem Auto ins Ausland‘ sowie die Reise-App ‚ECC-Net: Travel‘ mit Tipps für alle Reisenden und speziell für jugendliche Reisende die App ‚APP ins EU-Ausland‘. Darüber hinaus hat das EVZ eine neue Broschüre ‚Auf Pauschalreise durch Europa!‘ veröffentlicht, die auch online verfügbar ist.
- Welche Schlichtungsstelle im Einzelfall für die Streitigkeit zuständig ist, kann der Liste der [Verbraucherschlichtungsstellen der Europäischen Kommission](#) oder der vom Bundesamt für Justiz veröffentlichten [Liste der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland](#) entnommen werden.
- Mehr als 230 Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsunternehmen haben sich der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP) in Berlin angeschlossen. Infos über die Einrichtung der SÖP und die teilnehmenden Unternehmen gibt es unter www.soep-online.de.
- Das Deutsche Büro Grüne Karte (DBGK) ist die für Deutschland zuständige Einrichtung zur Abwicklung von Autohaftpflichtfällen im Rahmen des internationalen Grüne Karte Systems. Infos hierzu gibt es unter www.gruene-karte.de.
- Auf seiner Website gibt das Auswärtige Amt allgemeine Reise- und Sicherheitshinweise und spezielle Warnungen zum Beispiel für Krisenregionen.