



## Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

📅 12.08.2019

VERBRAUCHERSCHUTZ

# Tipps für die Urlaubsreise mit dem Flugzeug, der Bahn oder dem Auto / Schlichtungsstellen helfen bei der Durchsetzung von Passagierrechten

„In den Sommerferien zieht es viele Verbraucher in den Urlaub. Welche Rechte habe ich als Passagier? Stehen mir Entschädigungen beim Ausfall oder bei der Verspätung des Flugzeugs oder Zuges und bei der Beschädigung meines Reisegepäcks zu und wie erhalte ich diese? Was mache ich bei einer Autopanne im Ausland und wen kontaktiere ich im Notfall? Für die Vorbereitung der nächsten Urlaubsreise haben wir Antworten auf die wichtigsten Fragen zusammengestellt“, sagte der baden-württembergische Verbraucherschutzminister, Peter Hauk MdL, am Montag (12. August) in Stuttgart.

## Verspätungen und Ausfälle von Flügen oder Zügen

„Verspätet sich der Flug oder der Zug ist entscheidend, dass sich 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“, riet der Verbraucherschutzminister. Passagiere, deren Flug oder Bahnfahrt sich im Rahmen einer Pauschalreise verspätet, sollten zusätzlich einen Vertreter des Veranstalters, den Reiseleiter vor Ort, das Reisebüro oder Buchungsportal kontaktieren.

Für den Eisenbahnverkehr gibt es seit 2007 einen europaweiten Verbraucherschutz mit einheitlichen Entschädigungsregeln. „Unter anderem erhalten Bahnreisende bei einer Verspätung von über einer Stunde 25 Prozent, bei Verspätung von über zwei Stunden 50 Prozent des Kaufpreises für das Bahnticket vom Bahnunternehmen zurückerstattet. Entsprechende Ansprüche sollten direkt beim Servicecenter Fahrgastrechte der Deutschen Bahn AG geltend gemacht werden“, so Hauk.

Allen Fluggästen in Europa stehen seit 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 und Merkblätter in allen Amtssprachen finden sich am Flughafen. Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland in Kehl sowie die zuständige Aufsichtsbehörde über den Luftverkehr, das Luftfahrt-Bundesamt in Braunschweig, informieren ausführlich über die Details der Fluggastrechte und die pauschalen nach Entfernung gestaffelten Entschädigungssätze.

## Besonderheiten im Pauschalreiserecht beachten

„Europaweit einheitliche Vorschriften regeln die Verbraucherrechte bei Pauschalreisen. Seit 2018 ist bei der Buchung einer Pauschalreise zum Beispiel auch der Schutz der sogenannten ‚verbundenen Reiseleistungen‘ gegen Insolvenz beinhaltet. 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 Verbraucherschutzminister. Ferienhäuser oder Ferienwohnungen fielen dagegen nicht mehr unter das Pauschalreiserecht. Dafür wären jetzt die Reisevermittler, das Reisebüro oder das Buchungsportal die richtigen Ansprechpartner bei Beschwerden und nicht mehr nur die Veranstalter, Airlines, Hotels und Vermieter.

Schlichtungsstellen helfen bei der Durchsetzung von Passagierrechten

„Wichtig ist, dass die Ansprüche, die sich aus den europäischen Passagierrechten ergeben, zunächst direkt bei den Transportunternehmen eingefordert werden. Ist zum Beispiel die Airline nicht bereit, die Entschädigung bei Verspätung zu bezahlen, so können sich Verbraucher danach an eine Schlichtungsstelle wenden. Eine wichtige Anlaufstelle für eine außergerichtliche Streitbeilegung bei den Passagierrechten ist die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP) in Berlin, der sich mehr als 380 Bahn-, Bus-, Flug-, Schiffs- und ÖPNV-Unternehmen angeschlossen haben. Ein Schlichtungsverfahren ist für die Verbraucher grundsätzlich kostenlos“, betonte Minister Hauk. Eine sehr hilfreiche Einrichtung sei auch die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. in Kehl. Dort könnten sich Verbraucher auch einen Überblick über andere branchenspezifische Schlichtungsstellen verschaffen.

## „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 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 Verbraucherschutzminister 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 Verbraucher 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](http://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](http://www.eu-verbraucher.de)) ist direkter Ansprechpartner für alle deutschen 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‘ (nähere Infos unter [www.evz.de/de/publikationen/apps/mit-dem-auto-ins-ausland/](http://www.evz.de/de/publikationen/apps/mit-dem-auto-ins-ausland/)) sowie die Reise-App ‚ECC-Net: Travel‘ mit Tipps für alle Reisenden (nähere Infos unter <http://www.evz.de/de/publikationen/apps/reise-app-ecc-net-travel/>) und speziell für jugendliche Reisende die App ‚APP ins EU-Ausland‘ (nähere Infos unter <https://www.evz.de/de/apps-und-publikationen/apps/app-ins-eu-ausland/>). Darüber hinaus hat das EVZ eine Broschüre ‚Auf Pauschalreise durch Europa!‘ veröffentlicht, die auch online verfügbar ist. Informationen, was Schlichtung für Verbraucher bedeutet und Hinweise zu anderen branchenspezifischen Schlichtungsstellen gibt es bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. in Kehl ([www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)).

Welche Schlichtungsstelle im Einzelfall für die Streitigkeit zuständig ist, kann der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen der Europäischen Kommission (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>) oder der vom Bundesamt für Justiz veröffentlichten Liste der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland ([https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste\\_Verbraucherschlichtungsstellen.html?nn=7709020](https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.html?nn=7709020)) entnommen werden.

Mehr als 380 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](http://www.soep-online.de).

Speziell im Bahnverkehr regelt das Servicecenter Fahrgastrechte der Deutschen Bahn AG (60647 Frankfurt/Main, Telefon: 0180 6 996633) die Rückerstattungen und Entschädigungen und hat hierzu ein Formular vorbereitet. 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 unter [www.gruene-karte.de](http://www.gruene-karte.de).