



Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und  
Verbraucherschutz Baden-Württemberg

📅 15.08.2023

VERBRAUCHERSCHUTZ

# Sommerzeit ist Reisezeit - Verbrauchertipps und hilfreiche Apps für Urlaubsreisen



**Minister Peter Hauk MdL: „Wer seine Rechte kennt, startet entspannt in den Urlaub“**

**Sommerzeit ist Reisezeit - Verbrauchertipps und hilfreiche Apps für Urlaubsreisen**

„Verspätete Züge, ausgefallene Flüge oder verlorene Gepäckstücke können für Urlauberinnen und Urlauber schnell zur Belastungsprobe werden. Wer seine Rechte kennt, kann auch in unangenehmen Reisesituationen gelassen bleiben“, sagte der Minister für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz, Peter Hauk MdL, am Dienstag, (15. August) mit Blick auf die Ferienreisezeit.

## Flugärger-App als Reisehilfe

Wenn bei der Urlaubsreise mit dem Flugzeug etwas schiefgeht, haben Reisende umfassende Rechte, sofern sie rechtzeitig am Flughafen erschienen sind. In der Hochsaison sollte man mindestens 120 Minuten vor dem geplanten Boarding am Flughafen sein. Verspätet sich der Flieger oder wird er gar ganz gestrichen, sollten Reisende Kontakt mit der Airline bezüglich ihrer Ansprüche aufnehmen. Mit der vom baden-württembergischen Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz mitgeförderten Flugärger-App der Verbraucherzentralen können Reisende einfach und rechtskonform mögliche Entschädigungsansprüche kostenlos prüfen und geltend machen sowie den Prozess mit der zuständigen Schlichtungsstelle über die App organisieren.

Eine wichtige Anlaufstelle für eine außergerichtliche Streitbeilegung bei den Passagierrechten ist die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP, [soep-online.de](http://soep-online.de)), der sich mehr als 380 Bahn-, Bus-, Flug-, Schiffs- und ÖPNV-Unternehmen angeschlossen haben. Ein Schlichtungsverfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher grundsätzlich kostenlos.

## Reiserechte im Zugverkehr gelten auch im Streikfall

Auch im Zugverkehr werden Verbraucherinnen und Verbraucher bei Verspätungen oder Ausfällen nicht allein gelassen. Bahnreisende können bei mindestens 60 Minuten Verspätung 25 Prozent und bei mehr als 120 Minuten Verspätung 50 Prozent Erstattung des Ticketpreises fordern - auch im Streikfall. Außerdem ist ein Rücktritt von der Fahrt möglich, wenn schon abzusehen ist, dass sich die Abfahrt des Zuges um mehr als 60 Minuten verspätet. Dann kann man sich z.B. den Fahrpreis ab vier Euro komplett erstatten lassen. Auch bei Fahrten mit Zeitkarten des Nah- und Fernverkehrs können Entschädigungen verlangt werden, die pauschal je Verspätung ab 60 Minuten berechnet werden. Wichtig zu wissen ist, dass aufgrund einer kürzlich erfolgten Novellierung der einschlägigen EU-Verordnung eine Einschränkung der Ansprüche möglich ist, wenn die Ursache für die Verspätung nicht **im Verantwortungsbereich des Bahnunternehmens** liegt. Bei extremen Witterungsbedingungen oder Sabotageakten von Dritten kann sich das Bahnunternehmen beispielsweise darauf berufen.

## Reiserücktritt bei Naturkatastrophen

Pauschalreisende, die z.B. einen Flug oder Zug plus Hotel bei einem Anbieter gebucht haben, sind besonders abgesichert. Im Pauschalreiserecht sind Reisende beispielsweise auch vor der Insolvenz der Airline geschützt oder können sich bei Reisemängeln an den Reiseveranstalter wenden. Wenn Reisende Pakete wie ‚Rail and Fly‘ gebucht haben, können Zugverspätungen, die zum Verpassen des Flugs geführt haben, gegenüber dem Reiseveranstalter geltend gemacht und eine Umbuchung auf dessen Kosten gefordert werden. Bei unvermeidbaren außergewöhnlichen Umständen wie beispielsweise im aktuellen Fall der Waldbrände in Griechenland können Pauschalreisende vor der Reise zurücktreten, wenn ihr Hotel unmittelbar im Brandgebiet liegt.

Für Urlauber, die mit dem eigenen Auto oder einem Wohnwagen die Reise antreten, ist die App ‚Mit dem Auto ins Ausland‘ des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland nützlich. Die App ist für Smartphones und Tablets mit Android oder iOS kostenlos verfügbar und informiert darüber, woran vor einer Reise gedacht werden sollte oder was auf den Straßen im Ausland zu beachten ist. Wer sich z.B. fragt, welche Verkehrs- und Mautregelungen gelten oder was bei Unfällen, Pannen und Diebstahl zu tun ist, findet in der App schnell und unkompliziert Antworten.

# Hintergrundinformationen:

- Auf dem [Verbraucherportal Baden-Württemberg](#) des Ministeriums für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg 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.
- Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. stellt auf ihrem Portal Artikel und Musterbriefe rund um das Thema Reisen und Mobilität sowie u.a. einen ‚[Spickzettel fürs Handgepäck](#)‘ für Flugreisende zur Verfügung. Auf der Homepage steht auch die ‚[Flugärger-App](#)‘ zum Download bzw. als Browserversion bereit.
- Das [Europäische Verbraucherzentrum Deutschland \(EVZ\)](#) in Kehl ist direkter Ansprechpartner für alle deutschen Verbraucher in allen grenzüberschreitenden Fragen. Das EVZ bietet für Reisende mobile Programme für Smartphones und Tablets an. Für alle Reisenden steht die [Reise-App ‚ECC-Net: Travel‘](#) bereit sowie speziell für jugendliche Reisende die App ‚[APP ins EU-Ausland](#)‘. Für Autoreisende gibt es die App ‚[Mit dem Auto ins 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. 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. Die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP) in Berlin ist unter [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de) erreichbar.

## Link dieser Seite:

<https://mlr.baden-wuerttemberg.de/de/unsere-service/presse-und-oeffentlichkeitsarbeit/pressemitteilungen/pressemitteilung/pid/sommerzeit-ist-reisezeit-verbrauchertipps-und-hilfreiche-apps-fuer-urlaubsreisen>