



Baden-Württemberg.de

📅 15.08.2023

VERBRAUCHERSCHUTZ

# Tipps und hilfreiche Apps für Urlaubsreisen



© picture alliance / dpa | Christian Charisius

**Verspätete Züge, ausgefallene Flüge oder verlorene Gepäckstücke können für Urlauberinnen und Urlauber schnell zur Belastungsprobe werden. Hier finden Sie Tipps sowie hilfreiche Apps, die in solchen Situationen helfen.**

„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](#), 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 \(SÖP\)](#), 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 zum Beispiel 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 zum Beispiel 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 zum Beispiel fragt, welche Verkehrs- und Mautregelungen gelten oder was bei Unfällen, Pannen und Diebstahl zu tun ist, findet in der App schnell und unkompliziert Antworten.

[Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.: Spickzettel fürs Handgepäck \(PDF\)](#)

Europäische Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ)

[Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.: Reise-App „ECC-Net: Travel“](#)

[Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.: App „APP ins EU-Ausland“](#)

[Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.: App „Mit dem Auto ins Ausland“](#)

[Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.: Auf Pauschalreise durch Europa \(PDF\)](#)

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.

Europäische Kommission: Liste der Verbraucherschlichtungsstellen

Bundesamt für Justiz: Liste der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland

#Verbraucherschutz

**Link dieser Seite:**

<https://www.baden-wuerttemberg.de/de/service/presse/pressemitteilung/pid/tipps-und-hilfreiche-apps-fuer-urlaubsreisen>