

**Europäisches  
Verbraucherzentrum  
Bozen**

# „ERSTE HILFE“ FÜR DEN URLAUB

... lassen Sie Ihre Rechte  
nicht zu Hause!

1. Buchung und Organisation der Reise	4
a) Der erste Schritt: Dokumente und Reisegeld besorgen!	4
b) Wenn im Urlaub der Blinddarm zwick - Krankenversicherung	5
c) Schnüren Sie Ihr Reisepaket selbst! - Ihre Rechte bei Pauschalreisen	6
d) Hotelbuchung leichtgemacht: Tipps für „Selbstbucher“	8
e) Sprachferien: Tipps für Polyglotten!	10
f) Was, wenn etwas Unvorhergesehenes Ihre Reisepläne durchkreuzt?	11
g) Die „blaue Fahne“ gibt Gewähr für saubere Strände	12
2. Antritt der Reise	13
a) Geschicktes Kofferpacken	13
b) Haustiere auf Reisen	13
c) Verspätungen von Transportmitteln	14
d) Der gebuchte Platz ist vergeben – was nun?	15
e) Das Gepäck ist verschwunden!	16
3. Vor Ort	18
a) Schlechte Unterkunft – was nun?	18
b) Langfinger im Hotel? - Beugen Sie vor!	19
c) Tipps rund um das Mietauto	20
d) Was tun bei Erkrankung oder Unfall?	20
e) Timesharing: „Sie haben eine Woche Urlaub gewonnen!“	21
f) Souvenirs: Vorsicht – nicht alles darf importiert werden!	22
Nützliche Adressen	25
Allgemeine Reisehinweise	25
Hilfen für Information und Buchung	25
Zuginformationen	26
Fluginformationen	26
Informationen über die Zoll- und Einfuhrbestimmungen	26
Muster für Reisereklamation vor Ort	27

---

## **Urlaub – (hoffentlich) die schönste Zeit im Jahr!**

Liebe Reiselustige!

Mit der vorliegenden Broschüre möchten wir einen kleinen Beitrag zum Gelingen Ihrer Ferienzeit leisten. Wir haben dabei die wichtigsten Punkte von der Buchung der Reise bis hin zu typischen Problemen vor Ort berücksichtigt.

Sinn und Zweck dieser Broschüre ist es, Ihnen erste Antworten auf häufig auftretende Fragen und Zweifel zu geben und Lösungsansätze für kleinere und größere Urlaubs-Wehwehchen zu bieten. Es ist uns ein Anliegen, Sie mit den wichtigsten Informationen rund um die schönste Zeit im Jahr zu wappnen.

Für nähere Auskünfte oder Beratungen stehen wir selbstverständlich zur Verfügung.

Gute Reise!

Ihr  
EVZ Bozen

## 1. Buchung und Organisation der Reise

### a) Der erste Schritt:

#### Dokumente und Reisegeld besorgen!

Informieren Sie sich rechtzeitig über die Pass-, Visa- und Währungsbestimmungen, die in Ihrem Reiseland gelten! Kontrollieren Sie die Gültigkeit Ihres Reisepasses und fertigen Sie sich für alle Fälle eine Kopie desselben an, die Sie während des Urlaubs getrennt verwahren.

In einigen Ländern kann man das erforderliche **Visum** direkt am Flughafen beantragen, ansonsten gilt: Das Visum bereits zuhause besorgen! (Rechtzeitig im zuständigen Konsulat in Italien anfordern.)

Genauere Informationen über die Passbestimmungen, Visa- und Währungsformalitäten aller Länder finden Sie auf der Homepage des Außenministeriums [www.viaggiare Sicuri.mae.aci.it](http://www.viaggiare Sicuri.mae.aci.it), über die Servicenummer des Automobilclubs (06/491115) oder über [www.auswaertiges-amt.de](http://www.auswaertiges-amt.de) bei „Reiseinformationen“.

Bancomat, Traveller's Cheques oder Kreditkarte? - Nützliche Hinweise über die vorteilhaftesten Zahlungsmittel im Urlaub können Sie unserem **Infoblatt**

„Reisegeld“ entnehmen (sie finden es auf der Homepage [www.eurocosumatori.org](http://www.eurocosumatori.org)).

b) Wenn im Urlaub der Blinddarm zwickt -  
Krankenversicherung und Gesundheitsvorsorge

Wenn Sie **innerhalb Europas** verreisen, besorgen Sie sich in Ihrem lokalen Sanitätsbetrieb (ASL) das Formular **E 111**. Nehmen Sie so viele Formulare mit, wie viele Länder Sie besuchen! Das E 111 gibt Ihnen das Recht auf die selben sanitären Leistungen, wie sie die Staatsangehörigen des betreffenden Landes haben. Ähnliches gilt für einige **Nicht-EU-Länder** (Bsp. Island, Türkei, Australien, Argentinien, Brasilien), mit denen entsprechende Abkommen bestehen. Für diese Länder gibt es ein eigenes Formular, erhältlich bei Ihrem Sanitätsbetrieb.

Aufgepasst! Einige Länder sehen allerdings für sanitäre Leistungen eine extrem hohe Selbstkostenbeteiligung vor. Nicht abgedeckt ist außerdem der Rücktransport im Falle einer Erkrankung oder eines Unfalls. Daher unsere Empfehlung: Schließen Sie besser eine **Krankenversicherung** ab, welche die Behandlungskosten und den Rücktransport abdeckt! Dies gilt natürlich umso mehr, wenn Ihr Reiseziel nicht von einem der genannten Abkommen erfasst ist. (In den U.S.A

beispielsweise kann eine Blinddarmoperation bis zu 7.000 Euro kosten!)

Informieren Sie sich über die **Impfungen**, die in Ihrem Urlaubsziel empfohlen oder sogar vorgeschrieben sind. Infos über Impfvorschriften erteilt Ihr Reisebüro; ansonsten finden Sie diese auf der Homepage des Zentrums für Reisemedizin der Universität Wien ([www.reisemed.at](http://www.reisemed.at)) oder auf der Homepage des Tropeninstituts München ([www.fitfortravel.de](http://www.fitfortravel.de)).

Unter [www.viaggiare sicuri.mae.aci.it](http://www.viaggiare sicuri.mae.aci.it) oder auf der Homepage des österreichischen Außenministeriums ([www.bmaa.gv.at](http://www.bmaa.gv.at)) sind Informationen über die **Sicherheit** der einzelnen Reiseländer zu finden; aktuelle Daten über die **Gesundheitssituation** aller Länder unter [www.travelclinic.it](http://www.travelclinic.it) oder [www.cdc.gov/travel](http://www.cdc.gov/travel)

### c) Schnüren Sie Ihr Reisepaket selbst! - Ihre Rechte bei Pauschalreisen

Pauschalreisen sind Reisen, die einen festgelegten Gesamtpreis haben und mindestens zwei Leistungen (z.B.: Flug und Unterkunft) beinhalten. Für solche Reisen gelten verschiedene Sonderbestimmungen zu Gunsten des Reisenden:

**Auf welche Informationen haben Sie Anrecht?**

- Im Reisevertrag dürfen bestimmte Angaben nicht fehlen, wie z.B. genaue Reiseroute, Daten des Veranstalters, genaue Kostenangaben, Rücktrittsbedingungen, Reklamationsfristen, Informationen über Versicherungsleistungen u.a. Lassen Sie sich eine Kopie des Vertrages aushändigen – Sie haben ein Recht darauf!
- Lassen Sie sich, wenn vorhanden, Katalog oder Prospekt aushändigen und bewahren Sie diese auf! Dies kann im Fall einer Reklamation von Nutzen sein.

### **Preiserhöhungen oder Programmänderungen in letzter Minute: Was nun?**

- Nach Buchung der Reise sind Preisänderungen nur zulässig, wenn sich etwa die Beförderungskosten (z.B. Flughafengebühren) oder die Wechselkurse ändern. Sollten diese Änderungen mehr als 10 % des gesamten Reisepreises ausmachen, haben Sie das Recht, ohne Stornogebühren zurückzutreten und eventuell geleistete Anzahlungen zurückzufordern! Ab 20 Tage vor Reisebeginn dürfen *keine* Preiserhöhungen mehr vorgenommen werden.
- Ebenso zurücktreten dürfen Sie, wenn Ihnen nach Buchung der Reise grundlegende Änderungen der

Reiseleistungen angekündigt werden. Sie müssen dem Veranstalter innerhalb von 2 Tagen Bescheid sagen, ob Sie die Reise trotz der Änderungen antreten oder nicht.

Sie haben **Sonderwünsche**? Lassen Sie diese vertraglich festhalten!

Ob Zimmer mit Blick auf's Meer, Diabetikerkost oder Kinderbeaufsichtigung: Sorgen Sie dafür, dass Sonderwünsche im Vertrag festgehalten werden - denn wenn es Probleme gibt, nützen mündliche Zusagen wenig!

Bei der Buchung einer Pauschalreise lohnt es sich übrigens, die Angebote der einzelnen Anbieter zu vergleichen: Für ein und die selbe Reise sind oft äußerst markante **Preisunterschiede** zu vermerken!

Weitere Informationen zum Thema „Pauschalreisen“ finden Sie in unserem **Infoblatt** „Gute Reise“.

#### d) Hotelbuchung leichtgemacht:

##### Tipps für „Selbstbucher“

Wenn Sie die Buchung Ihrer Unterkunft selbst in die Hand nehmen, sollten Sie folgendes beachten:



Verlassen Sie sich nicht zu sehr auf die „**Sterne**“! Die Kriterien für die Klassifizierung der Hotels und Pensionen variieren von Region zu Region und von Land zu Land. Erkundigen Sie sich lieber ausdrücklich nach den gebotenen Leistungen, nach der Lage, dem Service u.s.w.!

Laut italienischem Gesetz ist eine mündliche (d.h. telefonische) Buchung ausreichend, um den sog. Beherbergungsvertrag bindend abzuschließen. Dennoch empfehlen wir unbedingt: Buchen Sie *stets* schriftlich und lassen Sie sich die Buchung auch *schriftlich* bestätigen!

Dies gilt umso mehr, wenn Sie eine Unterkunft im Ausland buchen!

In Italien ist es üblich, dass der Gastwirt bei der Buchung der Unterkunft eine **Anzahlung** fordert (meist 10-20 % des Gesamtpreises). Am besten ist es, diese Anzahlung mittels Kreditkarte oder Banküberweisung zu leisten. Doch Vorsicht! Es ist ein Unterschied, ob die angezahlte Summe als Akkonto („*caparra penitenziale*“) oder aber als Angeld („*caparra confirmatoria*“) verstanden wird: Im ersten Fall verlieren Sie die Summe, falls Sie die Buchung zurückziehen; wenn der Gastwirt vertragsbrüchig ist, muss er Ihnen das Doppelte der geleisteten Anzahlung rückerstatten.

Beim sog. **Angeld** hingegen können Sie im Falle eines Vertragsbruches des Hoteliers verlangen, dass er Ihnen eine andere geeignete Unterkunft zur Verfügung stellt, oder aber den Vertrag auflösen und einen Schadensersatz fordern. Der Hotelier kann aber ebenso auf Schadensersatz pochen, wenn Sie Ihre Buchung zurückziehen! Wir empfehlen, beim Leisten der Anzahlung schriftlich zu vermerken, ob die Summe als Akkonto oder als Angeld überwiesen wird.

Die Buchung über das **Internet** stellt sich immer mehr als praktisch und vorteilhaft heraus. Doch greifen Sie bitte nur auf bekannte oder von verlässlichen Personen empfohlene Webseiten zurück!

### e) Sprachferien: Tipps für Polyglotten!

Wenn Sie das Angenehme mit dem Nützlichen verbinden und einen Sprachaufenthalt im Ausland planen möchten, beachten Sie bitte ein paar wichtige Tipps:

- Holen Sie unbedingt einige wichtige Informationen ein, wie z.B. wie viele Teilnehmer in einer Lerngruppe sind (es sollten nicht mehr als 15 sein), ob eine effiziente Einstufung nach Leistungsgruppen garantiert wird, ob es am Kursort

Ansprechpersonen Ihrer Muttersprache gibt, welches Freizeitprogramm angeboten wird u.ä.

- Lassen Sie sich genaue (schriftliche!) Informationen über die Unterkunft geben! Die Unterbringung bei einer Gastfamilie (sog. „homestay“-Aufenthalt) ist für den Spracherwerb sehr zielführend – dennoch: Ein schimmeliges Zimmer oder „Dosenfutter“ muss nicht sein! Die Sprachferien-Anbieter bürgen dafür, dass die Gastfamilien eine gewisse Wohnqualität bieten und können daher im Ernstfall auch belangt werden.
- Kontrollieren Sie genau, was alles im veranschlagten Preis inbegriffen ist und machen Sie einen Preisvergleich zwischen den verschiedenen Angeboten!

Näheres in unserem **Infoblatt** „Sprachferien“ unter [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org) oder unter [www.fdsv.de](http://www.fdsv.de)

f) Unverhofft kommt oft: Was, wenn etwas Unvorhergesehenes Ihre Reisepläne durchkreuzt?

Überprüfen Sie in jedem Fall die Rücktrittsbedingungen: Für einen kurzfristigen Rücktritt sind **hohe Stornogebühren** vorgesehen!

Wenn Sie eine Reise buchen und sich nicht ganz sicher sind, diese auch antreten zu können, empfiehlt sich daher eine **Reiserücktrittsversicherung**: diese übernimmt die Stornogebühren fast zur Gänze.

Eine Rücktrittsversicherung ist besonders bei sehr kostspieligen Reisen empfohlen. Ob Beinbruch, kranke Oma oder plötzliche berufliche Verpflichtungen: Wählen Sie sich jene Versicherung aus, deren Leistungen Ihren Bedürfnissen entgegenkommen!

#### g) Wer mag schon Algenteppiche und Plastikflaschen im Meer? – Die „blaue Fahne“ gibt Gewähr!

Das Symbol der „blauen Fahne“ ist ein internationales Öko-Label, das hohe Umweltstandards und gute Sanitäts- und Sicherheitseinrichtungen von Badestränden garantiert. Das Label wird in jeder Badesaison neu vergeben. Die Liste der prämierten Badeorte finden Sie in unserem Infoblatt „Blue flag beaches“ ([www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)) oder unter [www.blueflag.org](http://www.blueflag.org)

## 2. Antritt der Reise

### a) Geschicktes Kofferpacken:

#### Ein erster Schritt, Ärgernissen vorzubeugen!

Was kommt ins Handgepäck? Malen Sie sich beim Packen einfach mal aus, dass Ihr „großes“ Gepäck verschwindet... Also: Die für Sie wichtigsten Utensilien gehören ins Handgepäck!

(Näheres zum Thema Gepäcksverlust und Transport von Wertsachen unter „Das Gepäck ist verschwunden!“)

### b) Haustiere auf Reisen

Wenn Sie Ihr Haustier mit in den Urlaub nehmen möchten, informieren Sie sich bitte über [www.viaggiasesicuri.mae.aci.it](http://www.viaggiasesicuri.mae.aci.it), welche Formalitäten Sie dafür abwickeln müssen: Die meisten Länder verlangen den Nachweis der Tollwut- und/oder anderer Impfungen oder sogar einen Mikrochip zur Identifikation des Tieres. (Näheres in unserem **Infoblatt** „Tiere auf Reisen“ unter [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org))

Jeden Sommer müssen Tausende von Haustieren die Reiselust ihrer Frauchen und Herrchen teuer büßen ... Setzen Sie Ihr Tier nicht aus, nur weil Sie es nicht mitnehmen können oder wollen! Eine kurzfristige Unterbringung bei Bekannten, Verwandten oder im Tierheim liegt näher!

### c) Verspätungen von Transportmitteln

Wenn die **Eisenbahn** mehr als 30 Minuten Verspätung hat, haben Sie Anrecht auf eine Spesenvergütung – allerdings nur bei IC- oder EC-Zügen und nur, wenn Sie einen Platz für eine Strecke von mindestens 100 Kilometern vorgemerkt haben. Besorgen Sie sich das Formular für das Ansuchen auf Vergütung am Bahnhofsschalter!

Bei Verspätungen im **Flugverkehr** ist es wichtig, dass Sie den erlittenen Schaden mit allen möglichen Beweismitteln dokumentieren (wenn Sie beispielsweise aufgrund der Verspätung ein Hotel buchen müssen, irgendeinen Termin versäumen u.s.w.). So können Sie bei der Fluggesellschaft einen Schadensersatz wegen nicht zeitgerechter Vertragserfüllung einfordern (Musterbrief beim EVZ erhältlich).

N.B.: Vergütungen und Schadensersatz sind bei Pauschalreisen speziell geregelt, da die Transportgesellschaften gegenüber dem Reiseveranstalter haften. Die entsprechenden Forderungen müssen also dem Veranstalter gestellt werden!

#### d) Der gebuchte Platz ist vergeben – was nun?

Das sogenannte „**Overbooking**“ ist ein ziemlich häufiges Phänomen im Flugverkehr, insbesondere zur Hauptreisezeit: Es ergibt sich, wenn die Fluggesellschaften für einen Linienflug mehr Tickets verkaufen als Plätze zur Verfügung stehen. So kann es schon mal vorkommen, dass Sie mit Ihrem gültigen Ticket am Flughafen stehen und im vorgemerkten Flug kein Platz mehr frei ist.

Für die Flüge mit Start innerhalb des EU-Raumes bietet in diesem Fall eine entsprechende EU-Verordnung Schutz: Sie können zwischen der Rückerstattung des bezahlten Preises, einem schnellstmöglichen Ersatzflug zum gewünschten Ziel oder einem Ersatzflug zu einem beliebigen späteren Zeitpunkt wählen.

In jedem Fall haben Sie Anspruch auf einen finanziellen Ausgleich, der sich nach dem Ausmaß der Verzögerung und der Flugstrecke berechnet. Das Formular

zur Beantragung dieses Ausgleiches muss Ihnen an Ort und Stelle ausgehändigt werden. Außerdem stehen Ihnen die Vergütung eines Telefongesprächs zu Ihrem Zielort, die Vergütung einer Mahlzeit und (wenn nötig) der Unterbringung in einem Hotel zu.

An dieser Stelle noch etwas zum Thema **Platzreservierung im Zug**: Die Reservierung ist Ihnen nur gesichert, wenn Sie auch an jenem Abfahrtsort zusteigen, von dem aus Ihre Reservierung gilt und nur, wenn Sie den Platz innerhalb von 15 Minuten ab Abfahrt des Zuges besetzen!

### e) Das Gepäck ist verschwunden!

Wenn am Flughafen Ihr Gepäck nicht auf dem Förderband erscheint, wenden Sie sich bitte unverzüglich an den Schalter Ihrer Fluggesellschaft: Dort müssen Sie ein eigenes Formular (den sogenannten **PIR** - *Property Irregularity Report*) ausfüllen, um den Verlust zu melden und die Modalitäten für die Rückgabe Ihres Gepäcks festzulegen – in den allermeisten Fällen tauchen verlorenegegangene Gepäckstücke nämlich nach wenigen Tagen wieder auf. Manche Fluggesellschaften strecken ihren Kunden eine **Geldsumme** vor, damit sie sich die notwendigsten Utensilien kaufen können. Fragen Sie danach!



Sollte Ihr Gepäck nie wieder zum Vorschein kommen, wird Ihnen die Fluggesellschaft den Gepäcksverlust vergüten. Vorsicht! Die hierfür vorgesehenen Tarife richten sich aber nach dem Gewicht des Gepäcks und nicht nach dessen Inhalt (bei internationalen Flügen beispielsweise werden Ihnen 24 Euro pro Kilogramm vergütet).

Wenn Sie **Wertgegenstände** oder **teure Kleidung** in Ihrem Koffer transportieren, empfiehlt sich daher, beim Check-in gegen einen entsprechenden Aufpreis die sogenannte „*excess value*“- Erklärung zu machen. Dadurch heben Sie die Summe, die Ihnen im Falle eines Verlustes oder einer Beschädigung Ihres Gepäcks ausbezahlt wird, um ein Vielfaches an.

### 3. Vor Ort

#### a) Schlechte Unterkunft – was nun?

Entspricht die Unterkunft nicht dem, was Ihnen im Katalog gezeigt wurde, so sollten Sie **unverzüglich reklamieren**. Die Mängel sind dem Reiseleiter bzw. einer anderen geeigneten Ansprechperson mitzuteilen (am besten schriftlich), damit möglichst schnell Abhilfe geschaffen werden kann (Siehe auch beigelegtes **Reklamationsmuster**). Wenn keine annehmbare Lösung gefunden wird, bleibt die Möglichkeit, innerhalb von 10 Tagen ab Rückkehr eine schriftliche Reklamation (Einschreiben mit Rückantwort) an den Reiseveranstalter und an das Reisebüro zu richten. Sie können damit eine Minderung des Reisepreises und in gravierenden Fällen sogar einen **Schadensersatz** fordern. (Musterbrief im EVZ erhältlich)

Ob verdorbene Speisen, Ungeziefer im Hotelzimmer oder lärmende Bauarbeiten in der Umgebung: Anrecht auf Schadensersatz haben Sie immer dann, wenn Ihre Urlaubsfreude aus irgendeinem *dem Anbieter anzulastenden* Grund beeinträchtigt ist!

**Wichtig:** Sichern Sie sich Beweise – machen Sie Photos und holen Sie sich wenn möglich die Zeugenaussagen von Mitreisenden ein!

### b) Langfinger im Hotel? - Beugen Sie vor!

Wohin mit den Wertsachen? In vielen Hotels kann man gegen einen Aufpreis den Zimmersafe benützen. Doch Vorsicht! Die Haftung, die der Hotelier für Ihre im Safe abgelegten Wertsachen übernimmt, ist **begrenzt!**

Besser ist es, Wertgegenstände an der **Reception** abzugeben: Laut einer im gesamten EU-Raum gültigen Gesetzesbestimmung übernimmt der Hotelier damit eine Verwahrungspflicht und haftet in vollem Umfang für die entgegengenommenen Gegenstände. Der Hotelier *muss* Kreditkarten, Bargeld und Wertsachen in Verwahrung nehmen; nur bei gefährlichen oder (gemessen am Standard des Hotels) übermäßig wertvollen Objekten darf er die Annahme verweigern.

Außerhalb des EU-Raums gelten z.T. andere Bestimmungen über die Haftung für Wertsachen: Informieren Sie sich an der Reception Ihres Hotels!

c) Tipps rund um das Mietauto –  
damit aus dem Traumauto kein Trauma wird

Führen Sie auf dem Vertrag nicht bloß *eine* Person als **fahrberechtigt** an – die Versicherung wird keine Schäden abdecken, die von nicht fahrberechtigten Personen verursacht werden! Fragen Sie nach, in welcher Höhe die **Haftpflichtversicherung** eventuelle Schäden abdeckt!

Sie steigen in den Mietwagen ein und sind in bester Stimmung – trotzdem: Machen Sie eine kurze **Kontrolle** des Öl- und Wasserstandes und überprüfen Sie den Zustand der Bremsen und der Reifen!

Informieren Sie sich genauestens über die wichtigsten Verkehrsregeln Ihres Urlaubslandes, wie z.B. Tempo- und Alkohollimits! (Zu finden auf der Homepage [www.viaggiaresecuri.mae.aci.it](http://www.viaggiaresecuri.mae.aci.it) oder auf der Seite [www.telefonoblu.it](http://www.telefonoblu.it))

d) Was tun bei Erkrankung oder Unfall?

Sie müssen in Ihrem Urlaubsland sanitäre Leistungen in Anspruch nehmen? Beachten Sie: In den Ländern des EU-Raumes müssen Sie das Formular E 111 mit sich führen. Lassen Sie sich für jede Behandlung **ent-**

**sprechende Belege** geben und bringen Sie diese mit nach Hause!

Sollten Sie (wie empfohlen) eine eigene Versicherung abgeschlossen haben, ist es wichtig vor jeder Behandlung im Ausland die Versicherungsgesellschaft zu **informieren** und die Modalitäten der Vergütung genau abzusprechen.

e) Timesharing:

„Sie haben eine Woche Urlaub gewonnen!“

Mit solchen oder ähnlichen Locksprüchen werden Urlauber geradezu gedrängt, Timesharing-Verträge abzuschließen: Es handelt sich dabei um den Erwerb eines Teilzeiteigentums auf Ferienwohnungen oder Hotels. Vorsicht:

In der Timesharing-Branche häufen sich Missbräuche und illegale Praktiken! Was als vorteilhafte Urlaubsplanung angepriesen wird, kann sich später als **finanziell kaum tragbar** herausstellen! Deshalb gilt:

Unterschreiben Sie nichts voreilig! Leisten Sie in keinem Fall irgendwelche Anzahlungen!

Wenn der Vertrag im **EU-Raum** zustande kommt, stehen Ihnen bestimmte Rechte zu, wie z.B.:

- Der Vertrag muss in Ihrer Muttersprache oder einer Sprache Ihrer Wahl aufgesetzt sein
- Es muss Ihnen ein **Rücktrittsrecht** von 10 Tagen eingeräumt sein. Wenn das Rücktrittsrecht nicht ausdrücklich im Vertrag vermerkt ist, verlängert sich diese Frist auf 3 Monate.
- Falls Sie zurücktreten, dürfen Ihnen keinerlei Spesen angelastet werden - mit Ausnahme der Spesen, die für den Vertragsabschluss notwendig waren und die im Vertrag auch erwähnt sind.

Diese Rechte gelten aber nicht, wenn Sie den Vertrag in einem **Nicht-EU-Land** unterschreiben! Viele Time-sharing-Verträge verweisen übrigens hinsichtlich der rechtlichen Bestimmungen auf ein Drittland (häufig die Isle of Man!) und entziehen Ihnen damit jeglichen rechtlichen Schutz.

#### f) Souvenirs: Vorsicht – nicht alles darf importiert werden!

Urlaubsshopping ohne unangenehme Folgen an den Grenzen: dafür sind einige grundlegende Vorschriften zu beachten.

Wer **innerhalb der EU** verreist, darf Waren zollfrei importieren - nur für den Import von Tabakwaren und

alkoholischen Getränken gelten bestimmte **Grenzwerte**.

Wer **außerhalb der EU** verreist darf jene Waren zollfrei importieren, die für den persönlichen Gebrauch bestimmt sind und deren Wert 175 Euro nicht überschreitet. Für den Import von Objekten kulturellen Wertes muss bei der Einfuhr der Kaufbeleg oder das Zertifikat über die Herkunft des Objektes vorgewiesen werden. Zollfrei importiert werden dürfen überdies die vom duty-free-shopping zugelassenen Mengen an Tabakwaren und alkoholischen Getränken sowie bestimmte Mengen von Parfum, Tee und Kaffee.

Die aktuellen **Höchstgrenzen** für den zugelassenen Import entnehmen Sie unserem **Infoblatt** „Schon verzollt?“ oder der Homepage der italienischen Zollbehörde [www.agenziadogane.it](http://www.agenziadogane.it) unter „Carta doganale del viaggiatore“.

Auch der Import von Tieren und Pflanzen ist an bestimmte Bedingungen geknüpft: Einige Tier- und Pflanzenarten sind durch internationale Konventionen geschützt und dürfen nur mit einer entsprechenden Bescheinigung (dem sog. **CITES-Zertifikat**) importiert werden.

Dies gilt insbesondere für bestimmte Arten von Schildkröten, Papageien und Fischen, sowie für einige

Kakteen- und Orchideenarten. Aber auch Korallen, besondere Muscheln und Elfenbein dürfen nicht ohne das CITES-Zertifikat importiert werden. Sollten Sie nicht im Besitz des erforderlichen Zertifikats sein, drohen Ihnen gesalzene Geldstrafen an den Grenzen!

Genauere Infos rund um international geschützte Fauna und Flora finden Sie unter [www.wcoomd.org/ie/cites](http://www.wcoomd.org/ie/cites).

### **Und wie immer gilt: Information ist alles!**

Haben Sie irgendwelche Probleme oder Zweifel? Zögern Sie nicht, uns auch direkt von Ihrem Urlaubsort zu kontaktieren – in allen größeren Orten gibt es mittlerweile Internet-Cafes!

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)



## Nützliche Adressen

### Allgemeine Reisehinweise:

- Reiseservice des Italienischen Außenministeriums: [www.viaggiaresicuri.mae.aci.it](http://www.viaggiaresicuri.mae.aci.it)
- Deutsches Außenministerium: [www.auswaertiges-amt.de](http://www.auswaertiges-amt.de) unter „Reiseinformationen“
- Österreichisches Außenministerium: [www.bmaa.gv.at](http://www.bmaa.gv.at) unter „Reisehinweise“ Für persönliche Anfragen in Reiseangelegenheiten: Bürgerservice des Ministeriums, MO bis FR von 8,30 bis 18,30 Uhr unter 0043-1-531154411

### Hilfen für Information und Buchung:

- Nationale Körperschaft für den Tourismus: [www.enit.it](http://www.enit.it)
- Nationale Vereinigung der Reise- und Tourismusverbände: [www.fiavet.it](http://www.fiavet.it)
- Zentrum für Reisemedizin des Tropeninstitutes der Universität Wien: [www.reisemed.at](http://www.reisemed.at); Reisemedizinischer Informationsdienst unter 0043-1-4038343
- Tropeninstitut der Universität München: [www.fitfortravel.de](http://www.fitfortravel.de)
- Deutsches Zentrum für Reisemedizin: [www.crm.de](http://www.crm.de); Hotline für Auskünfte über die Gesundheitsvorsorge im Ausland: 0049-190-883883

### Zuginformationen:

- Fahrpläne der Italienische Bahnen: [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it) oder unter der Nummer 848-888088
- Europa- und weltweite Zugauskunft: [www.pro-bahn.de](http://www.pro-bahn.de)

### Fluginformationen:

- Homepages aller Fluggesellschaften: [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it) unter „Links“ bei „Compagnie aeree“
- Flughafen Verona Catullo: [www.aeroporto.verona.it](http://www.aeroporto.verona.it)
- Flughafen Mailand: [www.sea.aeroportimilano.it](http://www.sea.aeroportimilano.it)
- Flughafen Innsbruck: [www.innsbruck-airport.com](http://www.innsbruck-airport.com)
- Flughafen München: [www.munich-airport.de](http://www.munich-airport.de)
- Übersicht über die Rechte von Flugreisenden der EU: [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it) unter „Carta dei diritti del passeggero“

### Informationen über die Zoll- und Einfuhrbestimmungen:

- Italienische Zollbehörde: [www.agenziadogane.it](http://www.agenziadogane.it) unter „Dogane“ bei „Carta doganale del viaggiatore“

## Muster für Reiserekamation vor Ort

*Name und Vorname des Reisenden*

*Datum und Ort*

*Name und Adresse des Hotels*

### **Beschwerde über die Unterkunft**

Sehr geehrte Damen und Herren!

Ich habe in Ihrem Hotel von (*Datum der Ankunft*) bis (*Datum der Abfahrt*) ein Zimmer gebucht.

Hiermit möchte ich Sie über folgende Mängel in Kenntnis setzen:

(*Mängel angeben, z.B.:*)

- Statt des gebuchten Doppelzimmers habe ich ein Einzelzimmer bekommen.
- Ich hatte ein ruhig gelegenes Zimmer verlangt, das mir zugeteilte Zimmer ist aber sehr laut.
- In Ihrem Katalog ist eine spezielle Diätküche angeboten, in Wirklichkeit bietet das Hotel nur einen normalen Speiseplan.
- Das Badezimmer ist in einem desolaten Zustand (tropfende Hähne, verstopfte Abflüsse u.a.)
- Die angekündigte "Strandnähe" bedeutet in Wirklichkeit 20 Minuten Fußmarsch.
- Der im Katalog angepriesene Tauchkurs wird nicht angeboten!

Hiermit fordere ich Sie auf, die aufgezeigten Mängel unverzüglich zu beseitigen. Auf diese Weise können Sie eine Reklamation an das Reisebüro und den Reiseveranstalter vermeiden.

Mit freundlichen Grüßen

(*Unterschrift*)

N.B. Behalten Sie eine Kopie der Reklamation, die Sie mit einem Stempel des Hotels versehen lassen!

**Muster für Reisereklamation vor Ort (englisch)***Name und Vorname des Reisenden**Datum und Ort**Name und Adresse des Hotels***Object: Complaint about lodgings**

Dear ladies and gentlemen!

I've booked a room in the Hotel (*Name des Hotels*) from (*Datum der Ankunft*) to (*Datum der Abfahrt*).

Herewith I would like to complain about the following facts:

(*Mängel angeben, z.B.:*)

- I've booked a double room, but instead of this I got a single room.
- I asked for a quietly situated room, but the room that I got is in a very loud area.
- In your catalogue is written that you'll offer dietary food, but actually there is only a normal set lunch.
- The bathroom is in very bad conditions (dripping tap, blocked discharges ecc.)
- The nearness of the beach (as written in your catalogue) in reality means 20 minutes of walking.
- The announced diving course doesn't take place!

Herewith I urge you to remedy these facts as soon as possible. In this way you can avoid my complaint to the travel agency and the tour operator.

Best regards

*(Unterschrift)*

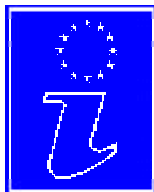
N.B. Behalten Sie eine Kopie der Reklamation, die Sie mit einem Stempel des Hotels versehen lassen!





**Die Informationen dieser Veröffentlichung sind mit größter Sorgfalt zusammengetragen worden. Dennoch kann keine Garantie übernommen werden.**

**Gedruckt auf 100% Recycling-Papier.  
April 2002**



## **Europäisches Verbraucherzentrum Bozen**

Brennerstraße 3

I-39100 Bozen

Tel. +39-0471-98.09.39

Fax +329-0471-98.02.39

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

Gefördert von der Autonomen Provinz Bozen – Südtirol  
Trägerorganisation Verbraucherzentrale Südtirol onlus