



ÜBUNGS-NL 11. JUNI 2016 REISEN

Hintergrundinformationen für die Klasse zur Aufgabe 1

1. Reisen unter 18 Jahren

Personen unter 18 Jahren sind noch **nicht voll geschäftsfähig**.

Mündige Minderjährige (zwischen 14 und 18 Jahren) können über ihr **Taschengeld** sowie über ihr **Einkommen aus eigenem Erwerb** (z.B. Lehrlingsentschädigung) frei verfügen, insoweit sie dadurch nicht ihre Lebensbedürfnisse gefährden. In diesem Ausmaß können sie sich vertraglich verpflichten und sind an ihre Zusagen gebunden. Zum Beispiel kann eine 17-jährige Schülerin mit einem monatlichen Taschengeld von 50,- € ohne Mitwirkung ihrer Eltern eine Luftmatratze um 20,- € kaufen.

Für die Buchung einer Reise, eines Flugs etc. um einige hundert € brauchen Jugendliche unter 18 aber die Zustimmung eines Elternteils!

Um auszuschließen, dass Verträge mit Jugendlichen sich als unwirksam erweisen, verlangen Unternehmen (Reisebüros, Fluglinien, etc.) daher üblicherweise von diesen die Angabe des Geburtsdatums sowie die Zustimmung der Eltern zum Vertrag.

Grundsätzlich dürfen Jugendliche gegen den Willen der Eltern nicht verreisen. Die Eltern können die Polizei ersuchen, den Aufenthalt der Jugendlichen zu ermitteln, und sie zurückholen (Rückführung Minderjähriger). Auch haben sie das Recht zu bestimmen, ob Minderjährige unter 18 Jahre über ihre Reisedokumente (Reisepass oder Personalausweis) selbst verfügen dürfen oder nicht. Achtung! Der Reisepass ist nur eine bestimmte Zeit gültig. D.h. rechtzeitig darauf achten, dass man zum Reisezeitpunkt einen gültigen Pass hat.

Ab welchem Alter Jugendliche **ohne Begleitung einer Aufsichtsperson** in Hotels, auf Campingplätzen oder in Jugendherbergen übernachten dürfen, richtet sich nach den Regelungen des Bundeslandes, in dem die Jugendlichen übernachten möchten.

Wenn Jugendliche alleine verreisen, sollten sie immer eine **Einverständniserklärung** ihrer Erziehungsberechtigten (im Idealfall auch auf Englisch!) bei sich tragen. Diese sollte folgende Informationen enthalten:

- Kenntnis und Erlaubnis des Aufenthalts der Jugendlichen/des Jugendlichen am Ort x im Zeitraum xy
- Name
- Adresse
- Telefonnummer
- Unterschrift der Erziehungsberechtigten/des Erziehungsberechtigten

Weiterführende Links (Quelle: www.help.gv.at)

- Österreichische **Vertretungen** im Ausland (BMEIA)
- **Jugendschutzbestimmungen** in diversen Urlaubsländern (BAJ)
- **Vollmacht** für allein reisende Kinder und Jugendliche (ÖAMTC)
- Europäisches **Jugendportal** (EU)
- **Unterwegs** in Europa (EU)

Im **Ausland** gelten die Jugendschutzgesetze des jeweiligen Urlaubslandes. Informationen darüber, was erlaubt ist und was nicht, gibt es bei der Botschaft oder dem Konsulat des jeweiligen Landes.

2. Reisearten

Es gibt viele Arten zu reisen. Die einen bevorzugen Städte- und Kulturreisen, die anderen den all-inklusive-Cluburlaub. Geschmäcker sind verschieden. Für alle zählen aber dennoch die gleichen Fragen,

- in welchem rechtlichen Rahmen bewege ich mich,
- was muss ich bei der Buchung beachten,
- was kann ich tun bzw. wer ist mein Ansprechpartner, wenn etwas schief geht.

3. Besonderheiten der Pauschalreise

Für diese Fragen ist es wichtig zu wissen, ob eine Pauschalreise vorliegt, denn dafür gibt es zahlreiche besondere Konsumentenschutzbestimmungen. Von einer Pauschalreise wird gesprochen, wenn ein Reiseveranstalter mehrere touristische Leistungen, wie z.B. Flug und Hotelunterkunft, zu einem Pauschalpreis im eigenen Namen anbietet und verkauft.

Keine Pauschalreise liegt also vor, wenn man sich selbst um alles kümmert, das heißt z.B. den Flug bucht, dann eine Unterkunft sucht und das Hotel anschreibt und eine Buchung vornimmt.

Liegt aber eine Pauschalreise vor, dann bleibt die erste Ansprechperson der Reiseveranstalter bzw. deren Vertreter vor Ort. Das heißt der Reiseveranstalter muss gerade stehen, wenn im Rahmen der Pauschalreise etwas schief geht.

Achtung: Bucht man in einem Reisebüro eine Reise, dann ist das Reisebüro nicht automatisch Reiseveranstalter. Das Reisebüro kann Reiseveranstalter oder lediglich Vermittler einer Reise sein.

Das nur vermittelnde Reisebüro haftet nicht für die Erbringung der bestellten Leistungen! Aber unwichtig ist seine Rolle nicht, denn es hat im Vorfeld einer Buchung, den Reisenden, bestimmten Informationen zur Verfügung zu stellen. Zum Beispiel hat das Reisebüro die

Reisedokumente an die Reisenden auszufolgen und nachzuweisen, dass alle wichtigen Informationen und Zahlungen zwischen Reiseveranstalter und Reisenden weitergeleitet wurden.

Rechtliche Vorteile der Pauschalreise

Die Pauschalreisenden sind grundsätzlich rechtlich besser gestellt als Individualreisende, die sich ihre Reise selbst aus Einzelleistungen zusammenstellen:

Es gilt Prospektwahrheit und –klarheit

In Prospekten und Reisekatalogen müssen Veranstalter/innen von Pauschalreisen genaue, vollständige und wahrheitsgemäße Angaben zum Preis und zu den wesentlichen Eigenschaften der Reise machen.

Ersatzperson benennen

Wer eine gebuchte Pauschalreise nicht antreten kann, hat das Recht eine Ersatzperson zu nennen und damit die Stornokosten zu vermeiden.

Insolvenzabsicherung

Außerdem müssen alle Anbieter/innen von Pauschalreisen innerhalb der Europäischen Union eine Absicherung für den Fall der Insolvenz (Kundengeldabsicherung) treffen. Dieser Absicherungspflicht kann der Reiseveranstalter durch den Abschluss einer Insolvenzversicherung, auch Kundengeldabsicherung genannt, nachkommen. Das ist insofern wichtig, da Reisende im Falle einer Insolvenz oder einer Zahlungsunfähigkeit des Reiseveranstalters die auf den Reisepreis geleisteten Zahlungen sowie die notwendigen Aufwendungen für die Rückreise bei Reiseabbruch erhalten.

Leichtere Durchsetzbarkeit von Gewährleistungsrechten

Nicht immer klappt alles nach Plan. Zum Beispiel entspricht das Hotel nicht den Erwartungen, der Pool ist verdreckt, Hotel nicht wie versprochen unmittelbar am Strand, etc. In den Fällen, in denen die Realität vom Vereinbarten abweicht bzw. nicht dem entspricht, was man üblicherweise erwarten darf, spricht man rechtlich von einem „Mangel“.

Während man sich bei individuell zusammengestellten Reisen im Fall eines Mangels unter Umständen mit ausländischen Hotelunternehmen, Fluglinien direkt herumschlagen muss, kann sich bei Mängeln im Rahmen einer Pauschalreise direkt an den Reiseveranstalter wenden. Entweder wird der Mangel vor Ort behoben (z.B. durch einen Hotelwechsel) oder im Streitfall kann dann eine Preisminderung unter Zuhilfenahme der „Frankfurter Liste“ als Orientierungshilfe verlangt werden. Siehe dazu Lösungsblatt zu Aufgabe 3!)

Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude

Eine Besonderheit des Pauschalreiserechts ist, dass zusätzlich zum Anspruch auf Preisminderung bei Vorliegen gewisser Voraussetzungen auch die Möglichkeit besteht, einen angemessenen Ersatz für die entgangene Urlaubsfreude zu verlangen.

Beispiel: Erkrankten Reisende beispielsweise im Hotel an einer Salmonelleninfektion, weil das Hotel gewisse Hygienevorschriften nicht eingehalten hat, sodass sie den restlichen Urlaub im Bett verbringen müssen, steht ihnen neben der anteiligen Rückerstattung des Reise-preises (Preisminderung, siehe Frankfurter Liste, Aufgabe 3) Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude zu.

Wieviel man dann dafür bekommt, ist schwer zu beurteilen und kann letztlich nur vor Gericht entschieden werden. Aber ähnlich wie bei der „Frankfurter Liste“ gibt es bereits zahlreiche Entscheidungen, anhand derer man abschätzen kann, wieviel man bekommen würde. In solchen Fällen ist der Kontakt zu Verbraucherberatungsstellen ratsam. Diese sind unter www.konsumentenfragen.at, Rubrik Ansprechpartner/innen zu finden.

4. Wahl des Verkehrsmittel und Unterkunft

Wählt man keine Pauschalreise, dann sind Verkehrsmittel und Unterkunft getrennt voneinander zu buchen.

Verkehrsmittel

Ob mit dem Zug, Flugzeug oder Bahn, es gibt zahlreiche Möglichkeiten, sich auf den Weg in den Urlaub zu machen. Gerade für junge Leute gibt es zahlreiche Angebote, günstig zu reisen. Ob mit den ÖBB Spar- Schiene-Tickets oder Interrail, da gibt es auf www.oebb.at und <http://www.oebb.at/de/entdecken/interrail> alle Informationen dazu.

Unter www.elines.at sind sämtliche Busverbindungen quer durch Europa zu finden. Und wer sich mit dem Flugzeug fortbewegen möchte, kann sich entweder direkt an die Airlines wenden oder die ideale Flugverbindung über Suchmaschinen wie www.checkfelix.com,

www.swoodoo.com , www.skyscanner.de oder andere finden.

Wer seinen/ihren ökologischen Fußabdruck (siehe unten) klein halten möchte, kann auch die Welt zu Fuß entdecken. Tipps dazu gibt es für Österreich auf www.alpenverein.at oder international z.B. auf www.weltweitwandern.at .

Unterkunft

Das zur Verfügung stehende Budget entscheidet oft über die Wahl der Unterkunft, sei es Camping, Jugendherbergen, klassische Hotels oder die immer beliebter werdenden privaten Unterkünfte (AirBnB, etc. – siehe dazu den Verbraucherbildungs-Newsletter, Nr. 10, März 2016).

Links dazu unter nützliche Links, siehe unten.

5. Sonstiges (besondere Einreiseerfordernisse, Roaming-Gebühren für Telefonieren und Surfen mit dem Mobiltelefon, etc.)

Abhängig wo die Reise hingehet, kann es wichtig sein, abzuklären, ob es besondere Einreiseerfordernisse gibt (z.B. braucht man ein Visum für eine Reise nach Russland), oder welche Währung, z.B. außerhalb der Europäischen Union, gilt. Es gibt online zahlreiche Währungsrechner, die die Umrechnung auf den tagesaktuellen Kurs ermöglichen (z.B.

www.oanda.com).

Kranken- und Reiseversicherungen

Einige Europäische Länder haben ein Sozialversicherungsabkommen mit Österreich, d.h. mit der E-Card sind Vertragsärzte in diesen Ländern zu einer Erstbehandlung verpflichtet. Selbst in Ländern mit einem Sozialversicherungsabkommen ist keine Überstellung in ein österreichisches Krankenhaus vorgesehen. Für Länder wie Bosnien-Herzegowina, Mazedonien, Montenegro, Serbien und der Türkei benötigt man einen Urlaubskrankenschein, den man bei der Krankenkassa (oder beim Dienstgeber) kostenlos erhält. In allen anderen Ländern müssen Behandlungskosten, die sehr hoch sein können, selbst bezahlt werden und können dann beim Sozialversicherungsträger rückerstattet werden.

TIPP: Wenn Du über eine Reiseversicherung verfügst, dann kontaktiere diese. Unter Umständen übernimmt die Versicherung die Kosten Deines Notfalls.

Reiseversicherungen schützen auch vor hohen Stornierungs- oder Reiseabbruchkosten, etwa bei Erkrankung. Auch für den Verlust von Reisegepäck gibt es Versicherungen.

Schutzimpfungen für exotische Reiseziele

Bei Fernreisen sind teilweise Schutzimpfungen und Gesundheitshinweise zu beachten. Informationen dazu finden sich auf www.tropeninstitut.at.

Miete eines Autos oder eines Mopeds

Sollten sich Jugendliche überlegen ein Auto oder ein Moped vorort anzumieten, so ist es ratsam, sich vorher zu erkundigen, ob Unter-18-Jährige überhaupt fahren dürfen. In

manchen Ländern wird der L17-Führerschein nicht anerkannt. Außerdem kann es sein, dass Führerscheinneulinge höheren Versicherungssummen zustimmen müssen.

Jugendschutz

Besondere Vorsicht sei in Sachen Jugendschutz geboten: So ist es beispielsweise in vielen Gebieten Spaniens nicht erlaubt, öffentlich Alkohol zu trinken, der Besuch von Pubs ist in Großbritannien erst ab 18 Jahren gestattet und in vielen Europäischen Ländern gilt mittlerweile ein Rauchverbot in öffentlichen Gebäuden.

Einspartipps

Es gibt vor Ort Ermäßigungskarten. Informationen zur European Youth Card Austria findest Du unter www.jugendkarte.at. Viele Rabatte bietet auch der internationale Studentenausweis ISIC unter www.isic.org.

Smartphone im Ausland*

Telefonieren, SMSen oder im Internet mit dem Handy ist in der Europäischen Union (und den EWR-Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen) durch besondere Bestimmungen in der Roaming-Verordnung (Roaming-VO) geregelt. Voraussichtlich dürfen ab dem 15. Juni 2017 keine Roaminggebühren mehr verrechnet werden. Es dürfen bestimmte Höchstentgelte nicht überschritten werden, siehe https://www.rtr.at/de/tk/TKKS_RoamingEU.

Für die Umleitung von Anrufen zur Mobilbox dürfen keine Kosten verrechnet werden, wenn man sich im EU-Ausland befindet. Das heißt, Anrufer/innen können kostenlos eine Nachricht auf der Mobilbox hinterlassen, aber das Abhören der Mobilbox wird als aktives Telefonat verrechnet und ist daher kostenpflichtig.

***Achtung!* Diese Bestimmungen gelten nur für Roaming innerhalb der EU! Das bedeutet, Telefonieren und Surfen außer der EU kann teuer werden. Am besten beim Betreiber nach-fragen, welche Kosten anfallen können!**

Auch bei der Nutzung von mobilen Datendiensten (Surfen, Emailen, etc.) im Ausland können hohe Kosten anfallen!

Jede/r kann beim Betreiber ein Höchstentgelt für Datenroaming festlegen. Diese Kostengrenze darf ohne Zustimmung nicht überschritten werden. Jeder Betreiber muss aber eine Kostengrenze bei höchstens 60,- € anbieten. Alternativ kann der Betreiber auch weitere Höchstgrenzen zur Auswahl stellen. Es darf nicht mehr als das vereinbarte (oder voreingestellte) Limit verrechnet werden. Konsument/innen erhalten eine Nachricht nach Verbrauch von 80 Prozent des Höchstbetrags und eine weitere Nachricht bei Verbrauch des gewählten Höchstbetrages. In dieser Nachricht steht, was Konsument/innen tun müssen, um

Datenroaming weiter nutzen zu können. Ansonsten werden Datendienste im Ausland bis zum Ende der Rechnungsperiode gesperrt.

Diese Regelung gilt sowohl in der EU als auch weltweit. Das Kostenlimit von 60 € ist bei österreichischen Betreibern in der Regel voreingestellt.

(* Quelle: https://www.rtr.at/de/tk/TKKS_Roaming)

Verlust und Diebstahl von Geld, Bankomat- und Kreditkarte, Pass und Handy

Ist Deine Bankomat-, Kreditkarte sowie Handy weg, dann solltest Du diese so schnell wie möglich sperren lassen, damit weder die Karten noch das Handy missbräuchlich verwendet werden können. Außerhalb der Banköffnungszeiten kann die Sperre der Bankomat- und Kreditkarte über eine eigene Hotline verfügt werden.

Die Maestro Notruf-Nummern:

aus Österreich: 0800 204 8800

aus dem Ausland: +43-1 204 8800

Die Notrufnummer steht an jedem Bankomaten. Die Sperre der Bankomatkarte ist seit 2009 in der Regel kostenlos. In manchen Fällen muss der Bank eine Diebstahlsanzeige vorgelegt werden, weshalb bei Diebstahl der Bankomatkarte auch eine Anzeige bei der Polizei erstattet werden sollte.

Anzeige bei der Polizei

Grundsätzlich sollte bei einem Diebstahl im Ausland immer die örtliche Polizei verständigt und umgehend Anzeige erstattet werden. Man sollte sich unbedingt eine Kopie der Diebstahlsanzeige aushändigen lassen, denn nur so erhält man notwendige Duplikate und kann Ansprüche, z. B. bei der Versicherung, geltend machen.

Reisepass und Personaldokumente

Eine Anzeige bei der Polizei ist auch dann notwendig, wenn einem der Pass gestohlen wurde. Danach sollte man Kontakt mit der österreichischen Botschaft oder dem Konsulat aufnehmen. Dort erhält man gegen Vorlage der Diebstahlsanzeige einen Notpass. Gibt es im Urlaubsland keine österreichische Vertretungsbehörde, kann man sich auch an die eines anderen EU-Mitgliedstaates wenden. Zurück in der Heimat muss mit der ausländischen Diebstahlsanzeige eine neuerliche Anzeige erstattet werden. Dann erhält man einen neuen Reisepass.

Handy

Nicht nur Bankomat- oder Kreditkarte sind sofort zu sperren. Auch Handys und deren SIM-Karten sollten beim Betreiber gesperrt werden, denn im Fall von Missbrauch der SIM-Karte kann das insbesondere im Ausland zu hohen Kosten führen. Im Falle eines Diebstahls wird die SIM-Karte kostenlos ersetzt.

Wichtig ist auch die Anzeige bei der nächsten Polizeidienststelle. Bei der Anzeigenerstattung ist die 15-stellige Gerätenummer (IMEI-Nummer; International Mobile Equipment Identity) wichtig. Mithilfe dieser Nummer kann ein Handy identifiziert werden. Die IMEI-Nummer ist auf der Originalverpackung, der Handyrechnung, auf dem Gerät (meistens unter dem Akkueinschub) oder durch die Tastenkombination *#06# zu finden.

Tipps, um sich vor Diebstahl zu schützen:

- Große Geldbeträge sowie Bankomat- und Kreditkarten im Hotelsafe verwahren, wenn sie gerade nicht benötigt werden. PIN-Codes gehören nicht in die Brieftasche.
- Bargeld, Bankomat- und Kreditkarten sollten getrennt voneinander aufbewahrt werden,
- die wichtigsten Reisedokumente mit dem Smartphone abfotografieren
- Gepäck (Handtasche, Rucksack) verschlossen vor dem Körper tragen oder fest unter den Arm klemmen. Bargeld, Kreditkarten und Reisepass vorzugsweise in einer Bauch- oder Brusttasche unter der Kleidung tragen.

Eventuell deckt eine bereits bestehende Versicherung (Reise-, Gepäck-, Haushaltsversicherung) die Schäden ab.

Nützliche Links:

Für Strandurlaub, Städtetrip u.v.m. gibt es spezielle Anbieter wie www.splashline.at, www.statravel.at oder www.tourradar.com. Auch auf www.oeamtc.at/reisebuero gibt es einen Jugend Reise Corner mit Pauschalangeboten.

Für Backpacker gibt es Tipps unter www.planetbackpack.de.

Wer sich für Sprachreisen interessiert findet vielleicht auf www.esl-sprachreisen.at sowie www.sfa-sprachreisen.at das Passende. Studienaufenthalte und Austauschprogramme werden von Erasmus www.erasmus.at und www.lebenslanges-lernen.at angeboten.

Ganz allgemeine Informationen und Anregungen sind auf www.lonelyplanet.de oder www.wikitravel.org zu finden.

Viele Informationen sind in der Broschüre des ÖAMTC, die hier heruntergeladen werden kann:

<http://www.oeamtc.at/portal/neuer-informationsfolder-fuer-jugendliche-auf-reisen+2500+1603439>

Links für Unterkünfte:

Camping

www.campingclub.at

Hostels

www.hostelworld.com, www.hostelbookers.com, www.hostels.com

Hotels

www.hrs.at, www.booking.com, www.trivago.at

Private Unterkünfte

www.airbnb.at, www.couchsurfing.org, www.wimdu.at, www.belodged.com

6. VI. Buchung im Internet

Mittlerweile ist das Aufsuchen eines Reisebüros nicht mehr notwendig, findet das Angebot von Reiseveranstaltern, Airlines oder Hotels auch direkt auf deren Websites.

Vor jeder Buchung, egal wo, ob im Internet oder im Reisebüro gilt zu prüfen, mit wem man es zu tun hat: Wer ist Vertragspartner/in? Sind ihr/sein Name, ihre/seine Adresse und die Kontaktdaten vollständig angegeben?

Es ist daher ratsam in Ruhe die Website zu lesen und wenn es noch so mühsam ist, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen genau durch. Hier sollten auch die Stornobedingungen angeführt sein.

Denn: damit die Buchung zustande kommt, reicht letztendlich ein einziger Mausklick. Seit 13.6.2014 gilt auch in Österreich die Button-Pflicht. Diese kommt für viele, aber nicht für alle im Internet abgeschlossenen Verträge zu Anwendung. Damit eine Online-Buchung wirksam ist, muss klar und deutlich beim letzten Buchungsschritt auf wesentliche Aspekte des Vertrages, wie etwa die Kostenpflicht hingewiesen werden.

Derzeit gilt die Button-Pflicht in Bezug auf Reisen für die gesonderte Buchung von Flugtickets oder Hotelzimmern. Für Pauschalreisen kommt diese Regelung erst ab 1.7.2015 zur Anwendung.

Kein gesetzliches Rücktrittsrecht!

So wie bei der Buchung im Reisebüro gibt es auch bei Online-Reisebuchungen (sei es über ein Reisebüro oder direkt beim Anbieter) kein gesetzlich verankertes, kostenloses Rücktrittsrecht. Nachträgliches Umbuchen kann teuer sein, unter Umständen ist es gar nicht möglich.

Die erste Rückmeldung, die Reisende bei Buchung über ein Online-Reisebüro erhalten, ist die Bestätigung der verbindlichen (!) Buchungsanfrage. Ist das Angebot noch verfügbar, wird es vom Reisebüro eingebucht. Mit Erhalt der Buchungsbestätigung vom Reisebüro oder vom Reiseveranstalter (Fluglinie, Hotel, etc.) ist der Vertrag fix.

Vergleichsplattformen

Die Suche nach der perfekten Urlaubsdestination und deren Buchung erfolgt über Vergleichsplattformen, wie z.B. www.trivago.at, www.tripadvisor.com, etc. Hier geben Konsument/innen, die bereits diese Reise gemacht haben, ihre Bewertungen ab. Auch hier ist ein kritischer Blick wichtig, denn sogenannte „Fake Reviews“ („geschönte Bewertungen“) sind mittlerweile weit verbreitet: Dabei handelt es sich um positive Bewertungen und Testberichten zu bestimmten Waren oder Dienstleistungen, die allerdings nur scheinbar von echten VerbraucherInnen verfasst wurden. Tatsächlich werden die vermeintlichen Lobeshymnen aber von Unternehmen mit dem Ziel der Absatzsteigerung in Auftrag gegeben.

7. VII. Ökologischer Fußabdruck

Der **Ökologische Fußabdruck** ist ein Maß dafür, wie stark menschliches Handeln die Natur verändert und belastet. Jede Reise mit dem Flugzeug, mit der Bahn oder einem sonstigen Verkehrsmittel stellt eine Umweltbelastung dar. Natürlich braucht der Mensch Verkehrsmittel: aber es ist gut zu wissen, was eine Reise mit unserer Natur macht und dass es unsere Entscheidung ist, wie groß dieser Abdruck ist. Mit Hilfe der unterschiedlichen Rechner kann man herausfinden, wie groß der Fußabdruck ist.