



# Reingefallen!

Maturanten aus Baden bei Wien buchen ihre Maturareise beim Anbieter D.E. Travel International. Das Angebot entpuppt sich als Reinform. Wir vom VKI fordern Entschädigung.

Auf der Maturareise von Bernhard T. (Name der Redaktion bekannt) und seinen Freunden soll es an nichts fehlen. Bei der Suche nach einem passenden Reiseziel stoßen die Masantinnen und Masanten auf die Website [www.detravelint.com](http://www.detravelint.com) der Firma D.E. Travel International. Das Angebot klingt verlockend: Villa mit hauseigenem Koch, Swimmingpool, Whirlpool und ein umfangreiches Package mit hochwertigen antialkoholischen und alkoholischen Getränken. Der Preis von 805 Euro pro Person und Woche bei selbst zu organisierender An- und Abreise ist nicht ganz ohne für schmale Schülerbudgets. Aber dafür wird einem, so denken zumindest Bernhard T. und seine Freunde, schließlich einig an Luxus geboten.

## VKI-TIPPS

**Nicht sofort unterschreiben.** Auch wenn der Anbieter Druck damit macht, dass das vermeintliche Superangebot in Kürze ausgebucht sein werde, sollte man sich nicht zu einer vorschnellen Buchung verleiten lassen. Immer die Vertragsunterlagen verlangen und alle Angaben sehr genau durchlesen. Ratsam ist auch ein Vergleich mit Offerten anderer Anbieter.

**Reklamieren.** Wenn etwas nicht passt, immer gleich vor Ort reklamieren und eine kostenlose Verbesserung des Mangels verlangen. Wird der Mangel nicht verbessert, sollte man Beweise sichern: Fotos/Videos machen, Namen, Adressen und Telefonnummern von anderen Betroffenen notieren. Verpatzte Reisen sind ein Fall für die gesetzlich verankerte Gewährleistung. Können Reisemängel nicht vor Ort behoben werden, kann man vom Reiseveranstalter nachträglich Preisminderung fordern.

Weitere wichtige Tipps und Hinweise finden Sie unter [www.konsument.at/maturareise022018](http://www.konsument.at/maturareise022018) sowie auf der EVZ-Website [www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at).

## Ernüchterung

Vorfriede und Erwartung sind entsprechend groß, als die Gruppe am 15. Juli etwas erschöpft von der Anreise mit den eigenen Pkws und hungrig ihre Traumdestination erreicht. Die Ernüchterung folgt auf dem Fuß. Die „Villa“ erweist sich als teilweise baufälliges Objekt. Der Koch, der ihnen das Essen zubereiten soll, planscht im Swimmingpool, der Whirlpool ist unbenutzbar, weil verdeckt, und befindet sich im Keller des Hauses statt wie versprochen im Garten. Auf der Terrasse besteht Verletzungsgefahr. Die Stufen sind noch nicht fertiggestellt, Begrenzungsmauern bröckeln, teilweise fehlen Dielen, Bodenplatten sind gebrochen. Auch die bestellten und bezahlten Getränke sind nicht vorhanden bzw. sind die Flaschen angebrochen und halbleer. Zudem gibt es Probleme mit dem Warmwasser im Haus.

## Tomaten und Mozzarella

Der inzwischen dem Pool entstiegene Koch eröffnet der verduzteten Gruppe, dass er ebenfalls im Haus zu nächtigen gedenke. Mangels freiem Schlafzimmer schlägt er vor, auf dem Küchenboden zu schlafen – dabei hatte es auf der Homepage geheißen, dass die Gruppe darüber bestimmen könne, ob der Koch im Haus schlafen kann oder nicht. Gleichzeitig moniert er, dass er noch keine Bezahlung erhalten habe. Das Essen bleibt deutlich unter den Erwartungen. Statt wie auf der Homepage versprochen „frisch gekaufte und zubereitete kroatische Spezialitäten und hochwertige Speisen“ bekommen die Masanten auf einem Backblech arrangierte Tomaten mit Mozzarella und zehn Scheiben Baguette vorgesetzt. Dazu reicht der Koch sechs Pfirsiche. Auf die Reklamationen der Gruppe hin verlässt er das Haus auf Nimmerwiedersehen.

## Rücktritt vom Vertrag

Bernhard T. und seine Freunde wollen die Missstände nicht hinnehmen. Sie rufen bei der Service Line an, die 24 Stunden erreich-

bar sein soll. Dort hebt niemand ab. Auch Versuche bei zwei Geschäftsnummern sowie der privaten Telefonnummer eines der Geschäftsführer von D.E. Travel International bleiben zunächst erfolglos. Als sie schließlich den Veranstalter erreichen und die Situation schildern, empfiehlt dieser, Essen und Getränke selbst einzukaufen. Am nächsten Tag erfolgt die Verpflegung über ein Cateringunternehmen. Anstatt dem versprochenen 5-Gänge-Menü werden Erdäpfel und Fleisch in einer Alubox vor die Haustür gestellt. Die Mängel an der Unterkunft werden vom Veranstalter nicht behoben und er bietet auch nicht zeitgerecht eine Ersatzunterkunft an. Die Masanten erklären daraufhin den Rücktritt vom Vertrag und reisen bereits am Nachmittag des zweiten Tages ab.

## 100 Euro Entschädigung

Zu Hause fordern sie die Rückerstattung sämtlicher Buchungskosten. Der Unternehmer weigert sich. Bernhard T. und seine Freunde wenden sich an das beim VKI angesiedelte Europäische Verbraucherzentrum (EVZ). Am Ende werden den Masanten 100 Euro Entschädigung pro Person angeboten. Für Reinhold Schranz vom EVZ eine Farce: „Der Unternehmer argumentiert, dass er lediglich als Vermittler und nicht als Veranstalter der Reise aufgetreten sei. Das ist unrichtig. Der Unternehmer war in diesem Fall eindeutig Reiseveranstalter und haftet dementsprechend für die ordnungsgemäße Durchführung der Reise. Angesichts der großen Mängel ist die angebotene Entschädigung viel zu gering. Wir bleiben am Thema dran.“

Rat und Hilfe für  
Verbraucher  
in Europa



Finanziell unterstützt durch  
die Europäische Union



Dieser Artikel entstand im Rahmen der „Action 670702 – ECC-NET AT FPA“, für welche das Europäische Verbraucherzentrum Österreich Förderungen aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014–2020) erhält.