Urlaub ohne Sorgen

- Was Sie beim Buchen beachten müssen
- Welche Rechte Sie bei Pannen haben
- Wie Sie richtig reklamieren

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa

ECC-Net

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

Mag. Georg Mentschl
Leiter des Europäischen
Verbraucherzentrums Österreich

Liebe Leserin, lieber Leser!

Der wohlverdiente Urlaub ist den Österreicherinnen und Österreichern viel wert. Umso wichtiger ist es daher, dass nichts schiefgeht. Wie Sie Probleme vermeiden, erfahren Sie in diesem Ratgeber, der Sie kompakt über Ihre Rechte, aber auch Pflichten vor, während und nach dem Urlaub informiert.
Darüber hinaus finden Sie in dieser Broschüre erstmals unsere neuen Piktogramme, mit denen man sich die wichtigsten Tipps noch leichter merkt. Diese Piktogramme werden Sie auch künftig in Broschüren des EVZ zu anderen Themen, wie etwa Onlineshopping, und auf unserer Website wiederfinden. Denn wer gute und leicht verständliche Informationen hat, der ist bekanntlich im Vorteil. Das sieht auch die Generaldirektion für Justiz der Europäischen Kommission so, die diese Broschüre finanziell unterstützt.
Sollte es dennoch zu Problemen bei Ihrer Reise kommen, dann gibt es beim Europäischen Verbraucherzentrum kompetente Hilfe.
Weitere nützliche Informationen zu Konsumententhemen finden Sie auf unserer Website www.europakonsument.at sowie auf Facebook https://www.facebook.com/europakonsument.at.
Eine alte indianische Weisheit sagt: „Wir müssen von Zeit zu Zeit eine Rast einlegen und warten, bis uns unser Seelen wieder eingeholt haben."
In diesem Sinne wünscht Ihnen das Team des Europäischen Verbraucherzentrums einen erholsamen und sorgenfreien Urlaub!

Reisebuchung

Who is who?

Wenn man eine Reise bucht, ist es wichtig, zu wissen, wer der Vertragspartner ist. Das ist aber nicht immer auf den ersten Blick erkennbar. Die wichtigsten Tipps und Begriffe.

Wo Sie Ihren Urlaub verbringen wollen, haben Sie schon entschieden. Jetzt geht es um die Einzelheiten: Welcher Flug, welches Hotel soll es werden? Gibt es ein passendes Pauschalangebot? Soll die Buchung über ein Reisebüro oder auf eigene Faust erfolgen? Stellen Sie Ihre Reise nach dem Baukastenprinzip selbst zusammen, suchen Sie Flug und Hotel einzeln aus. Entscheiden Sie sich für eine Pauschalreise, kaufen Sie Flug und Hotel im Paket von einem Reiseveranstalter. Die Buchung können Sie in beiden Fällen entweder selbst direkt beim Reiseveranstalter, bei der Airline, beim Hotel erledigen oder von einem Reisebüro durchführen lassen.

Vertragspartner ist derjenige, mit dem der Vertrag über die gewünschte Dienstleistung – also ein Flug, eine Unterkunft im Hotelzimmer, die Miete eines Autos oder eine Pauschalreise – abgeschlossen wird. Oft buchen Sie aber gar nicht direkt bei ihrem zukünftigen Vertragspartner.

Vergleichsportale sind heute sehr beliebt. Viele Konsumenten informieren sich vorab im Internet, bei welchem Anbieter der gewünschte Flug oder das Hotel am billigsten ist. Wichtig: Vergleichsportale sind niemals Ihr Vertragspartner. Sie listen lediglich die Basisinformationen zum Preisvergleich auf. Klickt man auf eines der Angebote, wird man auf eine andere Seite weitergeleitet, auf der man das Angebot buchen kann. Das kann die Website eines Vermittlers sein oder direkt jene des Anbieters, also z.B. der Fluglinie.

Tipp! Unbedingt während der Buchung darauf achten, auf welcher Website man sich gerade befindet und mit wem man den Vertrag abschließt! Denn etwaige Ansprüche können nicht beim Vergleichsportal geltend gemacht werden, sondern nur beim Vertragspartner.

Reisebüro. Egal ob Online-Plattform oder das Reisebüro ums Eck: Diese sind nicht der direkte Anbieter der gewünsch-

ten Dienstleistung, sondern nur Vermittler. Sie bieten an, für den Konsumenten die Buchung beim jeweiligen Anbieter abzuwickeln. Bei einer Pauschalreise haben Sie nur einen Vertragspartner: den Reiseveranstalter. Bei einer selbst zusammengestellten Reise schließen Sie mit der Airline und dem Hotel getrennte Verträge ab, haben also mehrere Vertragspartner.
Sollte jedoch im Zusammenhang mit der Buchung ein Problem auftauchen – etwa, weil der Vermittler falsche Angaben vom Konsumenten an den Anbieter (oder umgekehrt) weitergeleitet hat oder ihm andere Fehler unterlaufen sind –, liegt die Verantwortung für etwaige dadurch entstandene Schäden beim Vermittler.
Bei der Entscheidung für das traditionelle Reisebüro ums Eck spielt in der Regel auch die persönliche Beratung eine wesentliche Rolle. Insbesondere, wenn Sie nicht so interneterfahren sind, ist das die sicherere Variante. Stöbern Sie gerne im Netz, werden Sie Ihre Buchung vielleicht lieber online erledigen. Hier können Sie ebenfalls die Dienste von Reisebüros in Anspruch nehmen: Sie geben Ihre Vorgaben ein und bekommen entsprechende Angebote aufgelistet. Eine individuelle Beratung gibt es naturgemäß nicht. Doch auch Online-Reisebüros verrechnen in der Regel eine Buchungsgebühr. Es macht daher Sinn, das Angebot auch direkt auf der Website des Reiseveranstalters bzw. der Airline oder des Hotels zu suchen. Sie müssen ohnehin all Ihre Wünsche selbst eingeben – warum also nicht gleich direkt bei Ihrem Vertragspartner für die Reise?

Veranstalter. Bei Pauschalreisen kommt auch der Begriff des Reiseveranstalters vor. Eine Pauschalreise ist ein Paket mehrerer Dienstleistungen zu einem Gesamtpreis. Der klassische Fall ist wohl Flug + Hotel zum Paketpreis. Das (Online-)Reisebüro vermittelt diese Reise, bucht sie also für den Konsumenten. Bei wem? Beim Veranstalter der Pauschalreise. Wenn ein Konsument die Reise nicht online, sondern im herkömmlichen Reisebüro bucht, ist der Veranstalter leichter zu erkennen – vereinfacht gesagt ist es die Firma, von der der Reisekatalog ist. Auch bei Onlinebuchungen ist aber unter dem Begriff „Reiseveranstalter" oder „Leistungsträger" immer der Veranstalter genannt – man muss nur oft besser aufpassen, um diesen Hinweis nicht zu übersehen. Wesentlich ist diese Angabe deshalb, weil der Vertragspartner des Konsumenten hinsichtlich der Pauschalreise (also z.B. Flug+Hotel) der Veranstalter und nicht der Vermittler ist. In den AGB des Reiseveranstalters sollten auch die Stornobedingungen angeführt sein.

Pauschal- oder Individualreise

Ganz nach Belieben

Die klassische Pauschalreise in Form eines fertig geschnürten Komplettpaketes ist nicht die einzige Urlaubsform, die im Internet angeboten wird. Unterkünfte aller Art, Mietwägen, Flug-, Bahn- und Fährtickets sind einzeln oder als individuell zusammengestelltes Arrangement buchbar.

Pauschalreisende rechtlich bessergestellt. Solange während der Reise alles glattgeht, werden Sie keinen Unterschied zwischen Pauschal- und Individualreise bemerken. Sollte sich der Traumurlaub jedoch zum Albtraum entwickeln, werden Sie feststellen, dass Pauschalreisende gegenüber Individualreisenden aufgrund der EU-Pauschalreiserichtlinie rechtlich bessergestellt sind – unter anderem dann, wenn es um die verpflichtende Insolvenzabsicherung oder um die Möglichkeit zur Rechtsdurchsetzung gegenüber einem ausländischen Unternehmen von Österreich aus geht.

Verschiedene Vertragspartner. Das soll Sie nicht von Ihren Urlaubsplänen abbringen. Sie sollten aber wissen, dass bei einer individuellen Buchung die Wahrscheinlichkeit größer ist, dass ausländisches Recht zur Anwendung kommt bzw. ein allfälliges Gerichtsverfahren im Ausland stattfindet. Vor allem, wenn Ihr Vertragspartner seinen Sitz außerhalb der EU hat, kann die Geltendmachung von Ansprüchen schwierig sein. Hinzu kommt, dass Sie bei einem Pauschalpaket lediglich mit einem einzelnen Vertragspartner (als Anbieter des Gesamtpaketes) konfrontiert sind. Haben Sie hingegen die verschiedenen Leistungen (also etwa Flug und Hotel) einzeln gebucht, sind es meist mehrere.

Reklamieren beim Vertragspartner. Treten Probleme auf, sind diese mit dem jeweiligen Vertragspartner zu klären. Haben Sie Ihren Flug individuell gebucht, müssen Sie sich bei Schwierigkeiten an die Airline wenden. Die Fluggastrechte-Verordnung der EU und das Montrealer Übereinkommen regeln großteils Ihre Rechte als Flugpassagier (http://europakonsument.at/de/page/aerger-mit-dem-fluggepaeck; http://europakonsument.at/de/flugverspaetung-annullierung-verweigertes-boarding). Entspricht das separat gebuchte Hotelzimmer nicht dem vereinbarten Standard, ist der Hotelier Ansprechpartner. Gut, wenn Ihre Reklamation auf Anhieb auf offene Ohren stößt. Schlecht, wenn nicht.
Als Pauschalreisender haben Sie es in dieser Hinsicht aufgrund der EU-Pauschalreiserichtlinie leichter. Haben Sie eine Pauschalreise bei einem Reiseveranstalter mit Firmensitz in der EU gebucht, würde ein Gerichtsverfahren gegen den Reiseveranstalter in Österreich stattfinden. Die meisten großen Reiseveranstalter, die auch bei uns Pauschalreisen anbieten, haben Ihren Sitz in Österreich oder in Deutschland.

Aleksandar Todorovic / Shutterstock.com

Mehr Rechte ab 1.7.2018
Die Pauschalreise-Richtlinie der EU wurde novelliert. Ab 1.7.2018 gilt in Österreich das neue Pauschalreisegesetz. Auch selbst zusammengestellte Pakete, insbesondere bei Online-Buchungen, werden dann unter gewissen Voraussetzungen vom Schutz des neuen Gesetzes umfasst sein.

Reisebuchung online

Per Mausklick zum Vertrag

Sobald Sie das genau für Sie passende Angebot online gefunden haben und die Buchung in die Wege leiten, ist Entschleunigung angesagt. Worauf Sie besonders achten müssen.

Alles genau lesen. Achten Sie darauf, auf welcher Website Sie nun wirklich gelandet sind, wer Ihr Vertragspartner ist und ob Sie aus den Kontaktdaten (Adresse/Telefon) klar ersehen können, mit wem Sie es wirklich zu tun haben.

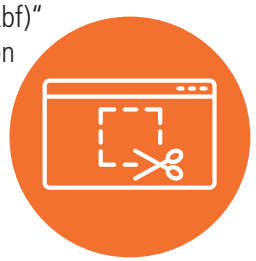
Ihre Angaben müssen korrekt sein. Zeit lassen sollten Sie sich bei der Eingabe und Kontrolle Ihrer persönlichen Daten. Ein Irrtum bei Ihrer Adresse, und per Post zugesandte Unterlagen landen im Nirgendwo. Gleiches gilt für Ihre E-Mail-Adresse. Ebenso sehr aufpassen sollten Sie bei der Eingabe der Passagierdaten: Wo ist der Vorname, wo der Familienname einzutragen? Geht es gerade um den Namen des Reisenden oder den des Kreditkarteninhabers (das muss ja nicht dieselbe Person sein)? Denn egal ob Sie über ein Internet-Reisebüro oder direkt auf der Website des Leistungsträgers (Veranstalter, Airline, Hotel) buchen, da wie dort gilt: Damit die Buchung zustandekommt, reicht letztendlich ein einziger Mausklick.

Button-Pflicht. Beim letzten Buchungsschritt muss aber klar und deutlich auf die wesentlichen Aspekte des Vertrages hingewiesen werden. Damit die Kostenpflichtigkeit eindeutig ersichtlich ist, muss der Button zum Buchen auch entsprechend beschriftet sein. Das Drücken auf „OK" oder „Weiter" würde demnach für einen Vertragsabschluss nicht ausreichen, rechtlich verbindlich wäre etwa „kostenpflichtig bestellen" oder „zahlungspflichtig buchen".

Kein gesetzliches Rücktrittsrecht! Sowohl bei der Buchung im Reisebüro ums Eck als auch bei Online-Reisebuchungen (sei es über ein Reisebüro oder direkt beim Anbieter) gibt es kein gesetzlich verankertes, kostenloses Rücktrittsrecht. Nachträgliches Umbuchen kann teuer kommen, mitunter ist es gar nicht möglich. Es gibt beispielsweise Flugtickets, die nicht umbuchbar sind. Kontrollieren Sie Ihre Eingaben daher penibel und dokumentieren Sie am besten jede Buchungsseite durch Screenshots.

Schriftliche Dokumentation. Drucken Sie während des Buchungsvorganges nicht nur die vollständigen Kontaktdaten des Anbieters sowie dessen AGB aus, sondern dokumentieren Sie auch jeden einzelnen Ihrer Buchungsschritte, indem Sie die jeweils aufgerufene Seite abspeichern oder ausdrucken. Dies ist zwar mühsam, aber erstens können Sie nur so bei Bedarf den Buchungsvorgang rekonstruieren und zweitens kann sich der Inhalt von Internetseiten innerhalb weniger Stunden ändern, sodass Sie ohne schriftliche Unterlagen nachträglich nichts mehr beweisen können.

Tipp Screenshots! Manche Internetseiten lassen sich gar nicht oder nicht in allen Bestandteilen ausdrucken. Hier hilft entweder die Option „Druckvorschau" im Menü des Browsers oder das Anfertigen eines Screenshots. Je nach Tastaturbeschriftung verwenden Sie dazu die Taste „Print Screen"/„Seite abfotografieren (S-Abf)" beim PC bzw. die Tastenkombination „Apfel+Shift+3" beim Mac. Beim PC müssen Sie den Screenshot dann noch mittels Tastenkombination „Strg+V" in ein „Word"-Dokument bzw. in das Fenster eines Bildbearbeitungsprogramms kopieren.



Technische Tücken. Spamfilter, die unerwünschte Werbemails abfangen, sortieren mitunter irrtümlich wichtige Post aus, etwa Buchungsbestätigungen von bis dahin ja unbekannten Absendern. Stellen Sie den von Ihrem Provider bzw. Ihrem E-Mail-Programm verwendeten Spamfilter so ein, dass er potenzielle Spam-Mails nicht automatisch löscht, sondern im Spam-Ordner belässt, und kontrollieren Sie dessen Inhalt regelmäßig.
Oder stufen Sie die betreffende Adresse in den Optionen des Spamfilters als zulässig ein. Achten Sie auch darauf, dass Ihr E-Mail-Postfach nicht überfüllt ist, denn sonst können Sie keine weiteren Nachrichten empfangen.

Reisepannen bei Pauschalreisen

Der Veranstalter steht in der Pflicht

Entsprechen bei einer Pauschalreise die erbrachten Leistungen nicht den gebuchten, hat der Veranstalter für diese Mängel einzustehen. Er ist zur Gewährleistung verpflichtet. Selbst dann, wenn ihn an den Mängeln keinerlei Schuld trifft.

Flugverspätung. Hat Ihr Flug bei einer Pauschalreise – aus welchen Gründen immer – mehr als vier Stunden Verspätung, können Sie vom Reiseveranstalter eine prozentuelle Preisminderung verlangen.

Mängel im Hotel. Entspricht das Ihnen zugewiesene Zimmer nicht der gebuchten Kategorie oder weist es Mängel wie Schimmel, Verschmutzung etc. auf? Unterscheidet sich die Hotelanlage eindeutig von den Zusagen im Reiseprospekt? Erhalten Sie nicht die auf Ihrem Buchungsschein vermerkte Verpflegungsart? In diesen Fällen spricht man von Reisemängeln, die primär vor Ort zu beheben sind. Oft kann schon ein anderes Zimmer den Urlaub retten. Ist eine sofortige Mangelbehebung nicht möglich, steht Ihnen eine Preisminderung zu.

Was ist vor Ort zu unternehmen? Läuft beim Urlaub nicht alles glatt, sollte gleich vor Ort kostenlose Verbesserung verlangt werden. Zum einen möchte man schließlich seinen Urlaub wie geplant genießen. Zum anderen ist es auch aus rechtlichen Gründen wichtig, vor Ort unverzüglich eine kostenlose Behebung des Mangels vom örtlichen Reiseleiter zu fordern. Falls das nicht möglich ist, gilt es, Beweise zu sichern! Machen Sie Fotos und Videos, notieren Sie Namen, Adressen und Telefonnummern von anderen Betroffenen. Sie sollten auch unbedingt versuchen, vom Reiseleiter, dem Repräsentanten Ihres Vertragspartners vor Ort, eine schriftliche Bestätigung zu bekommen, dass Sie reklamiert haben, der Mangel aber nicht beseitigt werden konnte. Normalerweise kommen Reiseleiter regelmäßig in die Hotels; ihre „Sprechstunden" sind in Mappen der Reiseveranstalter, die in den Hotels aufliegen, angegeben. Sollte dem nicht so sein, dass Sie den Vertreter des Reiseveranstalters an Ort und Stelle ohne nennenswerte Mühe erreichen können, sind Sie nicht verpflichtet, Ihre wertvolle Urlaubszeit dafür zu verwenden, um diese Repräsentanten erst ausfindig zu machen.

Anna Tamila / Shutterstock.com

Und wenn es vor Ort keine gleichwertige Lösung gibt? Es gilt der Grundsatz: Das, was Sie gebucht haben, steht Ihnen auch zu. Manchmal ist eine Verbesserung des Mangels vor Ort aber nicht möglich: Eine Felsenbucht wird nun einmal kein Sandstrand, die Großbaustelle nebenan verschwindet nicht binnen weniger Tage, und ist das von Ihnen gebuchte Zimmer im 5-Stern-Hotel aufgrund eines Fehlers bereits belegt und alle gleichwertigen Hotels sind ausgebucht, so bleibt als Ersatz vielleicht nur eine 4-Stern-Unterkunft.
In diesen Fällen haben Sie Anspruch auf Preisminderung, da die Leistung nur mangelhaft erbracht wurde. Um dies nach der Rückkehr erfolgreich einfordern zu können, ist es wichtig, die Mängel zu dokumentieren und sich den Umstand, dass eine Behebung des Mangels nicht angeboten wird oder nicht möglich ist, von der Reiseleitung schriftlich bestätigen zu lassen.

Wie viel an Entschädigung gibt es? Weist eine Pauschalreise Mängel auf, so haben Sie Anspruch auf Verbesserung vor Ort. Gelingt das nicht, dann muss der Reiseveranstalter nach Ihrer Heimkehr Geld zurückzahlen. Für den Urlauber besteht also ein Anspruch auf Preisminderung. Dabei stellt sich immer wieder die Frage, wie bestimmte Mängel im Verhältnis zum Reisepreis zu bewerten sind.
Ein Richtersenat in Frankfurt hat eine Reihe von Gerichtsentscheidungen zu Ersatzansprüchen bei Urlaubsreisen gesammelt und geordnet. Diese „Frankfurter Liste" wird auch von österreichischen Gerichten zu Beurteilung von Ansprüchen geschädigter Urlauber herangezogen. Daneben gibt es auch

Elnur / Shutterstock.com

noch vergleichbare Listen, wie die Zak-Reisepreisminderungstabelle mit Urteilen österreichischer Gerichte, insbesondere des Handelsgerichts Wien.
In diesen Listen sind also jene Prozentsätze angeführt, die für typische Mängel als angemessen erachtet werden. Sie liefern einen guten Anhaltspunkt, wie viel Sie für welchen Mangel geltend machen können. Aber Achtung: Alle diese Listen, in denen Gerichtsentscheidungen zusammengefasst sind, dienen nur als Orientierungshilfe. Sie haben keinerlei Gesetzeskraft und sind nicht verbindlich (http://europakonsument.at/de/content/frankfurter-liste-zur-reisepreisminderung; http://europakonsument.at/de/page/maengel-vor-ort).

Schadenersatz und entgangene Urlaubsfreude. Trifft den Veranstalter oder seine Vertragspartner vor Ort ein Verschulden daran, dass es zu Mängeln kommt oder ein Schaden eintritt, dann hat der Veranstalter auch Schadenersatz zu leisten. Erkrankt man beispielsweise im Urlaub an Brechdurchfall, so ist das in der Regel Pech, niemand muss dafür geradestehen. Wenn diese Erkrankung aber etwa auf verdorbenes Essen oder verschmutztes Trinkwasser zurückzuführen ist (wobei häufig viele Reisende gleichzeitig erkranken), dann muss der Reiseveranstalter für Versäumnisse seiner Leistungsträger einstehen. Es besteht Anspruch auf Ersatz der Heilungskosten und Schmerzengeld. Nicht zuletzt kann bei erheblichen vom Reiseveranstalter verschuldeten Mängeln auch Schadenersatz für entgangene Urlaubsfreude gefordert werden. In jedem Fall wichtig: Dokumentieren Sie die Mängel am Urlaubsort, sammeln Sie Beweise!

Kann ich den Urlaub auch abbrechen und Geld zurückverlangen? Liegen gravierende Mängel vor, bei deren Kenntnis Sie die Reise nie gebucht hätten (z.B. Felsküste statt Sandstrand), dann könnten Sie die Reise theoretisch auch abbrechen und die Rückzahlung des Reisepreises sowie den Ersatz Ihrer Mehraufwendungen aus dem Titel des Schadenersatzes verlangen. Aber auch dann, wenn wesentliche Mängel nach Ihrer Rüge vom Veranstalter nicht abgestellt werden, könnten Sie zur Selbsthilfe greifen und zum Beispiel vom zugewiesenen Hotel, das nicht der vereinbarten Kategorie entspricht, in eines der gebuchten Klasse übersiedeln. Sie müssen aber im von Ihnen vor Ort gebuchten Hotel die Rechnung zunächst selbst bezahlen und können erst nach der Rückkehr versuchen, diese Kosten vom Veranstalter – vorausgesetzt, diesen trifft ein Verschulden – zurückzufordern. Weigert sich dieser, zu zahlen, dann kann aber auch eine – kostspielige – gerichtliche Rechtsdurchsetzung notwendig werden. Ein solches Vorgehen setzt starke Nerven, Geduld und Risikobereitschaft voraus.

Was ist nach der Rückkehr zu tun? Nach der Rückkehr sollten Sie Ansprüche aus einer mangelhaften Reiseleistung grundsätzlich so rasch wie möglich mit eingeschriebenem Brief gegenüber dem Reiseveranstalter (nicht dem Reisebüro) geltend machen. Gewährleistungsansprüche (Preisminderung) müssen Sie spätestens zwei Jahre nach Ihrer Rückkehr gerichtlich geltend machen, wenn keine außergerichtliche Lösung erzielbar war. Nach deutschem Recht müssen die Mängel allerdings bereits binnen einem Monat nach Rückkehr schriftlich geltend gemacht werden.

Muss ich einen Gutschein akzeptieren? Sowohl bei Preisminderung als auch bei Schadenersatz haben Sie Anspruch auf Kostenrückerstattung bzw. Geldleistung. Sie brauchen sich nicht mit einem Gutschein abspeisen zu lassen.

Bei Insolvenz abgesichert. Für Pauschalreiseveranstalter ist zudem eine Insolvenzabsicherung Pflicht. Geht der Veranstalter in Konkurs, erhalten Sie für die Reise geleistete Anzahlungen zurück. Wurde die Reise bereits angetreten, werden Sie vom Urlaubsort zurückgeholt. Haben Sie sich für eine Individualreise entschieden und geht die Airline Pleite, werden Sie sich selbst um ein Ersatzticket kümmern müssen. Fluglinien und Hotels sind nicht zur Insolvenzabsicherung verpflichtet. Rückzahlungsforderungen könnten nur in einem Insolvenzverfahren bei Gericht angemeldet werden, wobei unklar ist, ob bzw. wie viel man zurückerhält.

Nicht falsch, aber nicht die ganze Wahrheit

Beschreibungen von Hotels, Stränden und Urlaubsorten liest man besser zweimal. Wichtige Information stehen mitunter zwischen den Zeilen, blumige Formulierungen umschreiben unangenehme Tatsachen. Auch Empfehlungen, die als „Unsere Meinung" deklariert sind, liefern dezente Hinweise. Was können häufig verwendete Formulierungen bedeuten? Eine Auswahl an Beispielen.

- **Zentrale Lage.** Zentral ja, aber ziemlich sicher nicht ruhig. Das Hotel liegt wahrscheinlich an einer verkehrsreichen Hauptstraße, am Marktplatz oder an der viel besuchten und damit lauten Uferpromenade.
- **Verkehrsgünstig.** Von Ruhe keine Spur. Verkehrslärm plagt den erholungsuchenden Urlauber.
- **Flughafennähe.** Spricht für sich. Entschließen sich Reiseveranstalter zu dieser Angabe, erwartet den Urlauber wahrlich die Lärmkulisse eines Airport-Hotels. Man kommt zwar in den Genuss einer kurzen Transferzeit, auf Fluglärm kann man sich aber schon im Vorhinein einstellen. Diesen als Mangel zu reklamieren, wird bei einer solchen Hotelbeschreibung mitunter auch schwierig.
- **Für junge Leute.** Hier hat es der Urlauber mit einer einfachen Unterkunft ohne viel Komfort zu tun. Auch die nächste Disco ist wahrscheinlich nicht weit. Es wird wohl lustig werden, aber sicher auch laut.
- **Meerseitig.** Heißt nicht „Zimmer mit Meerblick"; auf den kleinen Unterschied kommt es an!
- **Internationale Küche.** Sagt nicht viel, ist aber eine Warnung für Feinschmecker: Hier gibt's das Übliche.
- **Schöner Strand.** Warum nicht Sandstrand? Weil es sich um einen Kieselstrand oder Felsen handelt.
- **Naturstrand.** Klingt gut, aber unwegsame Klippen sind zum Baden nicht jedermanns Sache.
- **50 Meter zum Strand.** Mag schon stimmen, aber vielleicht muss eine viel befahrene Uferstraße überquert werden – möchten Sie das mit kleinen Kindern?
- **Strandnah.** Das Hotel liegt also nicht direkt am Strand, nicht 100 Meter, nicht 200 Meter vom Strand entfernt, sondern eben nur „strandnah". Im Klartext: Fußmarsch oder Anfahrt im überfüllten Bus. So nah ist der Strand also doch nicht, oder?
- **Bademöglichkeit.** Eine Möglichkeit zum Baden gibt es (Mole oder Bootssteg am Hafen), aber mehr nicht. Kurzum: Es gibt keinen Strand.

Rat & Hilfe kostenlos

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich, Mariahilfer Straße 81, A-1060 Wien
www.europakonsument.at
www.facebook.com/europakonsument.at

EUROPA-HOTLINE 01 / 588 77 81
Mo, Di, Do von 9 bis 12.30 Uhr
E-Mail: info@europakonsument.at

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa
ECC-Net
Finanziell unterstützt durch die Europäische Union
Eine Initiative der Europäischen Kommission und des VKI

Impressum

Herausgeber und Medieninhaber
Verein für Konsumenteninformation
Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien
ZVR-Zahl 389759993
Verlags- und Herstellungsort Wien
Grafische Gestaltung VKI/Herstellung
Cover-Foto i viewfinder / Shutterstock.com
Druck Leykam Druck GmbH & Co KG, 7201 Neudörfl

Diese Broschüre entstand im Rahmen der „Action 670702 – ECC-Net AT FPA", für welche das EVZ Österreich Förderungen aus den Mitteln des Verbraucherprogrammes der EU (2014-2020) erhält. Der Inhalt dieser Broschüre stellt ausschließlich die Ansichten des EVZ Österreich dar und liegt in dessen alleiniger Verantwortung. Sie reflektiert nicht die Meinung der EU-Kommission oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) oder einer anderen Einrichtung der EU. Die EU-Kommission und die Agentur übernehmen keinerlei Verantwortung für eine etwaige Verwendung der Informationen in dieser Broschüre. Weitere Informationen zum ECC-Net finden Sie im Internet unter: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_de.htm