



## GLOSSAR

WAS KÖNNEN HÄUFIG VERWENDETE  
FORMULIERUNGEN BEDEUTEN?

### Zentrale Lage

Zentral ja, aber nicht ruhig. Das Hotel liegt wahrscheinlich an einer verkehrsreichen Straße oder an der viel besuchten und damit lauten Uferpromenade.

### Flughafennähe

Kurze Transferzeit, aber wohl Fluglärm. Diesen als Mangel zu reklamieren, wird bei einer solchen Hotelbeschreibung schwierig.

### Meerseitig

Ein Zimmer mit Meerblick darf man hier nicht erwarten – auf den kleinen Unterschied kommt es an!

### 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.

### Schöner Strand

Warum nicht Sandstrand? Weil es sich um einen Kieselstrand oder Felsen handelt.



## HILFREICHE LINKS

### Kleines Begriffslexikon für Ihre Reisebuchung

[europakonsument.at/de/page/kleines-begriffslexikon-fuer-ihre-reisebuchung](http://europakonsument.at/de/page/kleines-begriffslexikon-fuer-ihre-reisebuchung)

### Pauschalreisegesetz 2018

[europakonsument.at/de/pauschalreisegesetz2018](http://europakonsument.at/de/pauschalreisegesetz2018)

### Ihre Rechte im neuen Pauschalreisegesetz

[europakonsument.at/de/page/ihre-rechte-im-neuen-pauschalreisegesetz](http://europakonsument.at/de/page/ihre-rechte-im-neuen-pauschalreisegesetz)

### Insolvenzschutz bei Pauschalreisen

[europakonsument.at/de/page/insolvenzschutz-bei-pauschalreisen](http://europakonsument.at/de/page/insolvenzschutz-bei-pauschalreisen)



7 TIPPS ZU

## PAUSCHALREISEN

- Angebot kritisch lesen**  
Strandnähe ist z.B. nicht direkt am Strand
- Online direkt beim Reiseveranstalter buchen**  
nicht über ein Internet-Reisebüro
- Offline im Reisebüro um's Eck**  
dort gibt es individuelle Beratung
- Bei Onlinebuchungen Screenshots**  
der einzelnen Buchungsschritte machen
- Mängel vor Ort reklamieren**  
nicht nur an der Hotelrezeption, sondern schriftlich gegenüber dem Reiseveranstalter/Reisebüro
- Beweise sichern, falls keine Abhilfe vor Ort möglich ist**  
Fotos, Videos, Bestätigung über die Reklamation
- Von zuhause aus Preisminderung fordern**  
schriftlich unter Setzung einer Frist

**Legal Notice** Diese Publikation wurde aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014-2020) gefördert. Der Inhalt reflektiert lediglich die Ansichten des Autors/der Autorin und liegt in seiner/ihrer alleinigen Verantwortung; er reflektiert nicht die Ansichten der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (Chafea, Luxemburg) oder irgendeiner anderen Einrichtung der Europäischen Union. Die Europäische Kommission und die Agentur übernehmen keinerlei Verantwortung für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Publikation zu entnehmen sind.

**IMPRESSUM** HERAUSGEBER UND MEDIENINHABER Verein für Konsumenteninformation Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien ZVR-Zahl 389759993 / VERLAGS- UND HERSTELLUNGSORT Wien / GRAFISCHE GESTALTUNG Christina Zettl / DRUCK Holzhausen Druck GmbH, 2120 Walkersdorf

### KONTAKT

#### Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien  
info@europakonsument.at  
www.europakonsument.at  
www.facebook.com/europakonsument.at  
Tel. +43(0)1 588 77 81  
(Mo/Di/Do, 9-12.30 Uhr)



IHRE RECHTE AUF

## PAUSCHALREISEN



Wenn einer eine Reise tut,  
so kann er was erzählen.

Daran wird sich auch mit dem neuen Pauschalreisegesetz (PRG) nichts ändern. Hier finden Sie einen kurzen Überblick über Ihre Rechte. Detaillierte Informationen finden Sie auf unserer Website **europakonsument.at** unter dem Thema Reisen.

Rat und Hilfe  
für Verbraucher  
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Österreich



## Seit wann gilt das neue Pauschalreisegesetz?

Das PRG gilt für Buchungen ab 1. Juli 2018.

## Was ist z.B. eine Pauschalreise?

Die Kombination von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen als Paket, also z.B.: Flug + Hotel, Flug + Mietwagen, Hotel + Mietwagen oder Hotelnacht + Konzertkarte.

## Können auch individuell zusammengestellte Reisen als Pauschalreise gelten?

Ja, auch selbst zusammengestellte Pakete stellen zum Teil eine Pauschalreise dar, sodass der Schutz des Pauschalreisegesetzes (PRG) greift. Das gilt online und offline.

## Wie buche ich online eine Pauschalreise?

Im Internet ist eine Pauschalreise dann fix gebucht, wenn man auf den Button "Jetzt kostenpflichtig buchen" oder dergleichen klickt. Die Zahlung kann später erfolgen.

## Darf der Preis der Pauschalreise erhöht werden?

Preiserhöhungen darf es nur geben, wenn auch Preis-senkungen möglich sind. Weniger als 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise ist eine Preiserhöhung gar nicht mehr erlaubt. Davor darf der Preis nur aus bestimmten im Gesetz genannten Gründen erhöht werden. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 8% des Reisepreises, so muss der Unternehmer Sie auf einem dauerhaften Datenträger informieren und Ihnen eine angemessene Frist dafür geben, der Erhöhung entweder zuzustimmen oder kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. Haben Sie bereits etwas bezahlt, muss er Ihnen das Geld rückerstatten.

**Achtung:** Wenn Sie innerhalb der gesetz-ten, angemessenen Frist nicht reagieren, gilt dies als Zustimmung zur Preiserhöhung.

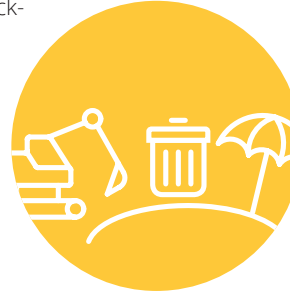


## Muss ich es hinnehmen, wenn der Reiseveranstalter wesentliche Teile meines Pakets ändert?

Ist der Reiseveranstalter gezwungen, wesentliche Teile der Reise zu ändern (z.B. Unterkunft, Destinationen etc.), müssen Sie das nicht akzeptieren.

Sie können auch kostenlos zurück-treten. Haben Sie bereits etwas bezahlt, muss er Ihnen das Geld rückerstatten. Der Unternehmer setzt Ihnen eine Frist für die Antwort, ob Sie die geänderte Reise akzeptieren.

**Achtung:** Schweigen gilt als Zustimmung!

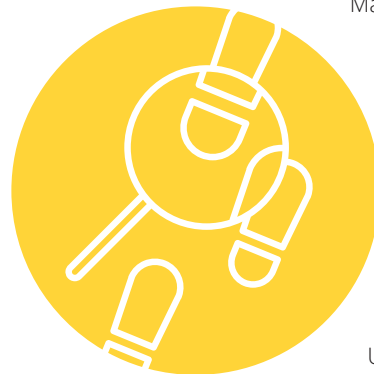


## Kann jemand anderer statt mir verreisen?

Sie dürfen Ihren Reisevertrag auch auf eine andere Person übertragen. Angemessene Mehrkosten, die dadurch entstehen, sind jedoch zu bezahlen.

## Wie gehe ich am besten bei Mängeln während der Reise vor?

Bei Mängeln sollten Sie unbedingt gleich vor Ort reklami-eren. Und zwar beim Reiseveranstalter oder dem Reisebüro, nicht nur an der Hotelrezeption! Am beste schriftlich. Rügen Sie die Mängel nicht sofort, kann das eventuelle Schaden-ersatzansprüche schmälern. Sie haben das Recht auf Abhilfe vor Ort (z.B. anderes Zimmer) oder auf Preisminderung im Nachhinein. Weiters unter Umständen auf Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude.



## Gefahr am Urlaubsort – was jetzt?

Nach der Buchung wird Ihr Urlaubsort plötzlich zur Gefahrenzone (Naturkata-strophen, politische Un-ruhen etc.)? Wird Ihre Reise dadurch bereits vor Antritt vereitelt, so haben Sie ein kostenloses Rücktrittsrecht, müssen also keine Storno-gebühr bezahlen.



## Was kann ich tun, wenn ich am Urlaubsort festsitze?

Stecken Sie z.B. wegen eines Hurrikans oder politischen Unruhen am Urlaubsort fest, muss der Reiseveranstalter für bis zu drei weitere Tage ein Hotel bezahlen.

## Welchen Insolvenzschutz habe ich bei Pauschalreisen?

Bei einer Pauschalreise ist man gegen die Insolvenz des Reiseveranstalters abgesichert. Findet die Reise nicht statt, so bekommen Sie die an den Reiseveranstalter bezahlte Summe zurück. Dasselbe gilt, wenn Sie den Urlaub zwar antreten bzw. fort-setzen, gewisse Leistungen (z.B. Hotel) jedoch erneut bezahlen müssen. Geht hingegen die im Zuge des Pauschal-pakets gebuchte Fluglinie in Konkurs, muss der Reisever-anstalter Sie schlicht-weg auf eine andere Airline umbuchen. Gibt es das ausgewählte Hotel nicht mehr, haben Sie Anspruch auf eine andere, gleichwertige Unterkunft.

