Presseinformation

29. Juni 2007

Ungetrübter Urlaubsspaß oder verpatzte Urlaubstage?

Schabl: Ansprüche geltend machen

Der überwiegende Teil der Konsumenten kann den Urlaub ohne Probleme genießen. Dennoch kommt es oft und bei vielen Urlaubern zu unangenehmen Überraschungen. Risiken und Probleme wie überbuchte Flüge und ein schmutziger Strand oder Pool trüben dann die Urlaubsfreude. Klagen über schlechte oder fehlende Hotelleistungen stehen ganz oben auf der Ärgernisliste. „Das wurmt fast jeden zweiten Verbraucher. Aber es gibt eine Reihe von Möglichkeiten, für verpatzte Urlaubstage oder Probleme am Urlaubsort Wiedergutmachung einzufordern“, so Landesrat Emil Schabl.

Bei Flugverspätungen ab 4 Stunden kann vom Reiseveranstalter eine Preisminderung verlangt werden. Bei Flügen, die von einem EU-Staat aus angetreten werden oder von einer Fluglinie eines EU-Mitgliedstaates in ein EU-Land durchgeführt werden, gibt es aufgrund einer EU-Verordnung bei größeren Verspätungen zudem Anspruch auf Mahlzeiten, Erfrischungen, zwei kostenlose Telefongespräche oder notwendige Hotelübernachtungen. Kann wegen Überbuchung der Flug nicht antreten werden, der von einem EU-Mitgliedstaat aus startet oder von einer Fluglinie eines EU-Mitgliedstaates in ein EU-Land durchgeführt wird, so gibt es spezielle Rechte. Der Fluggast kann entweder den schnellstmöglichen Transport an sein ursprüngliches Flugziel verlangen, einen späteren Zeitpunkt wählen oder überhaupt den Rücktritt erklären und die Rückzahlung des Flugpreises fordern. Zusätzlich hat die Airline eine Entschädigung in bar zu leisten. Dieselben Rechte gelten grundsätzlich auch bei Annullierung eines Fluges.

Bei Problemen am Urlaubsort ist deren Dokumentation sehr wichtig. Wenn die Bedingungen am Urlaubsort (z. B. Hotel, Strand etc.) nicht den Angaben im Katalog bzw. den Vereinbarungen auf der Buchungsbestätigung entsprechen, sollte der Urlaubsgast sofort eine Verbesserung dieser Mängel verlangen. Der Gast hat Anspruch auf die Leistungen entsprechend den Angaben im Katalog (Prospektwahrheit). Jeder festgestellte Mangel muss unverzüglich einem Vertreter des Veranstalters mitgeteilt werden. Geschieht dies nicht, kann das bei der Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen nachteilig sein. Ebenso sollte

E-Mail: presse@noel.gv.at

Presseinformation

vom Vertreter des Veranstalters eine schriftliche Bestätigung der erfolgten Reklamation eingefordert werden. „Gesammelte Beweise, wie eine schriftliche Bestätigung des Hoteliers oder der Fluglinie, Fotos, Videoaufnahmen, Zeugen, auch Belege für Kosten eigener Verbesserungsbemühungen sind immer sinnvoll. Dies auch in dem Fall, wenn ein Vertreter des Veranstalters nicht aufzufinden ist – was leider auch manchmal vorkommt“, betont Schabl.

E-Mail: presse@noel.gv.at